



# Libro de Ponencias de las III Jornadas de Accesibilidad Madrid: donde todos tenemos sitio

18 y 19 de octubre de 2022

# Índice

---

<b>Inauguración institucional</b>	<b>4</b>
D <sup>a</sup> . Paloma García Romero	6
<b>Plan estratégico de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid</b>	<b>7</b>
D <sup>a</sup> . Noelia Cuenca Galán	8
D. Gerardo Santiago Villares	8
<b>La accesibilidad desde el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos</b>	<b>15</b>
D. José Luis Infanzón Priore	16
D. José Miguel Baena Rangel	23
<b>Coordinación y transversalidad en la acción municipal: Plan de mejora de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida</b>	<b>29</b>
D. Rafael Morán Llanes	30
D. Emilio Martínez Herranz	30
D. Joaquín Jiménez Barral	30
<b>La accesibilidad como eje transversal en la acción municipal</b>	<b>37</b>
<b>Primera mesa</b>	<b>37</b>
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Ávila Serrano	38
<b>Acciones de los distritos en materia de accesibilidad: Análisis de necesidades y ejecución de soluciones desde la proximidad distrital</b>	
D <sup>a</sup> . Ana Arjona Sánchez.	45
<b>Accesibilidad cognitiva en los Centros de Día</b>	
D <sup>a</sup> . Elena Jarrod Salinero	52
<b>La Oficina de Accesibilidad como motor de impulso</b>	
<b>La accesibilidad como eje transversal en la acción municipal</b>	<b>60</b>
<b>Segunda mesa</b>	<b>60</b>
D <sup>a</sup> . Marta Fernández Ulloa	61
<b>La nueva acta de control en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas e itinerario formativo sobre accesibilidad</b>	

D <sup>a</sup> . Isabel Calzas Hernández	66
<b>Planes adapta, rehabilita y transforma tu barrio</b>	
Antonio Sánchez Díaz	74
<b>Madrid Talento: Una oportunidad para todos</b>	
D <sup>a</sup> . Ana Fernández Izquierdo	82
<b>El enfoque integral en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género</b>	
D <sup>a</sup> . Teresa Aso Manso	88
<b>Accesibilidad en los servicios de consumo</b>	
<b>La accesibilidad como eje transversal en la acción municipal</b>	<b>96</b>
<b>Tercera mesa</b>	<b>96</b>
D. Santiago Soria Carreras	97
<b>Plan de Accesibilidad Universal en el Parque del Retiro, y actuaciones realizadas</b>	
D <sup>a</sup> . Elena Cifuentes Barroso	104
<b>Iniciativa: ¡Creemos en tu autonomía!</b>	
D <sup>a</sup> . Luisa Ana Blanco Losada	110
<b>La accesibilidad digital en el Ayuntamiento de Madrid</b>	
D <sup>a</sup> . Vanessa San José Gómez	119
<b>Veranos de la Villa accesibles</b>	
D. Gerardo Santiago Villares	127
<b>Manual de Accesibilidad para espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>134</b>
D <sup>a</sup> . Noelia Cuenca Galán	134
D. Rafael Morán Llanes	134
<b>Clausura</b>	<b>139</b>
D <sup>a</sup> . Noelia Cuenca Galán	140
<b>Relación de siglas y acrónimos utilizados</b>	<b>141</b>

# Inauguración institucional

---

Buenos días a todos y muchas gracias por su asistencia.

Permítanme que comience saludando al presidente del Pleno, delegados, concejales, portavoces de otros grupos municipales, director general de políticas de apoyo a la discapacidad de la Comunidad de Madrid y a todos ustedes por participar en estas III Jornadas de Accesibilidad Universal: “Madrid, donde todos tenemos sitio”.

Gracias a los que nos acompañan presencialmente, pero también a quienes lo hacen a través del canal de YouTube. Muchas gracias a todos.

Y permítanme que personalice mi saludo en forma de agradecimiento en Blanca Pinedo, concejala del distrito de Tetuán, que nos ha abierto las puertas de su casa para celebrar las jornadas en este magnífico Centro Cultural Eduardo Úrculo, totalmente accesible.

Pero también quiero dar las gracias por su asistencia a las entidades y colegios profesionales que nos acompañan y a todas las personas a las que de algún modo interesa la accesibilidad y que colaboran desde los diferentes ámbitos.

Quiero agradecer, asimismo, a los ponentes, técnicos municipales por compartir su conocimiento y experiencia de trabajo con perspectiva de accesibilidad, pues en estas jornadas hemos querido poner en valor el trabajo que se desarrolla en el Ayuntamiento de Madrid en materia de accesibilidad desde las diferentes áreas, direcciones, organismos autónomos o empresas municipales.

Y finalmente, agradezco enormemente la colaboración que nos brindan reconocidos periodistas, profesionales de la comunicación, que van a ejercer como moderadores en las jornadas porque con su labor contribuyen a que la accesibilidad universal sea conocida y percibida como motor de cambio de nuestras ciudades.

Quiero excusar al alcalde, José Luis Martínez—Almeida, que por encontrarse enfermo desde ayer no ha podido asistir a las jornadas como hubiera sido su deseo, pero su interés y lucha por la accesibilidad ha estado presente siempre, materializándose con la creación de la Oficina de Accesibilidad que posteriormente elevó a rango de dirección general como

muestra de su compromiso, dotándola de muchas más competencias con el fin de que la accesibilidad tuviera el valor del esfuerzo que se estaba realizando. Al frente de esa dirección, Noelia Cuenca, quien junto a su equipo está realizando un trabajo extraordinario.

Veo que también nos acompaña, y aprovecho para saludarle, Miguel Ángel Valero, quien estuvo al frente de la Oficina de Accesibilidad y cuando se volvió a la Universidad fue cuando la Oficina pasó a ser Dirección General de Accesibilidad

Estamos haciendo muchas cosas, aunque a veces puedan parecer pocas. Permítanme que les ponga algunos ejemplos: todas las obras que se hacen actualmente en Madrid, tanto las grandes obras en el espacio público como la calle Alcalá, Eduardo Barreiros u Ortega y Gasset, o la renovación de 29 plazas de barrio, son todas obras totalmente accesibles. Estas actuaciones evidencian un antes y un después de lo que supone y aporta la accesibilidad.

Me gustaría insistir en que todas estas actuaciones no solo se hacen en el distrito Centro, sino que se actúa en todos los distritos de Madrid. Algunos ejemplos son las obras de la plaza de Quintana, la plaza de la Vaguada, la plaza de la Emperatriz en Carabanchel o las plazas Mayor y Ágata en Villaverde. Es decir, se está actuando en toda la ciudad de Madrid y queremos que la accesibilidad sea una forma de reequilibrar la ciudad, de luchar por el equilibrio territorial de la accesibilidad.

Hemos llevado a cabo la mayor operación asfalto en cerca de 3.000 calles de la ciudad. Madrid cuenta con 9.100 calles y hemos asfaltado en estos cuatro años un tercio de las mismas. Ha sido un esfuerzo muy importante.

Pero además, hasta el próximo verano habremos arreglado cerca de otras mil aceras, un trabajo complicado pero importante para todos y especialmente para mejorar la movilidad a quienes vais en silla de ruedas o tenéis cualquier problema de movilidad.

También hemos modificado 3.000 pasos de peatones, hemos realizado otros 750 nuevos y hemos modificado 280 pasos de peatones en torno a centros escolares para dar mayor seguridad a los propios centros escolares, lo que, indudablemente, también contribuye a la mejora de la accesibilidad.

Estamos trabajando para hacer más accesibles las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida (PMR), una lucha del Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (CERMI

Comunidad de Madrid) y de la Federación de Asociaciones de las Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA–COCEMFE Madrid).

Ya hemos actuado en más de 200 plazas. Y tengo el compromiso del delegado de Medio Ambiente y Movilidad de que se pintará todo el espacio de la plaza como solicitaba las entidades del tercer sector de la discapacidad. Hemos encargado un estudio por un importe de casi un millón de euros para que nos digan en qué situación se encuentran exactamente y las mejoras a realizar en las 14.000 plazas existentes para, en un plan a cuatro años, poder reformarlas y adaptarlas en su totalidad.

Pero no nos conformamos con este tipo de actuaciones y queríamos tener un marco y una hoja de ruta que dirija y mejore la acción municipal en materia de accesibilidad. Por ello impulsamos la realización del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid, sobre el que llevamos trabajando tiempo y que está ya en su fase final. Este plan va a suponer un compromiso de la ciudad con la accesibilidad universal y va a tener un calado realmente importante porque no se va a detener únicamente en lo que es el arreglo de la vía pública para hacerla más accesible, sino que va mucho más allá y va a poner en valor el carácter transversal de la accesibilidad.

Finalizo, pero no sin antes dar las gracias a todas las personas que van a participar, a todo el personal del Ayuntamiento, porque hemos hecho un llamamiento a la participación y todo el mundo ha dicho que sí quería estar. Todas las áreas de gobierno del Ayuntamiento están presentes.

Creo que van a ser unas jornadas muy útiles y que las conclusiones nos van a ayudar a seguir trabajando, a seguir haciendo el mejor plan posible de accesibilidad y a seguir, por supuesto, transformando Madrid como lo estamos haciendo.

Deseo que sean unas jornadas muy provechosas. Muchas gracias por venir.

D<sup>a</sup>. Paloma García Romero  
Delegada del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos



# Plan estratégico de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid

## **Moderador:**

D<sup>a</sup>. Ana Samboal

Directora de Código Samboal en Trece Televisión

## **Ponentes:**

D<sup>a</sup>. Noelia Cuenca Galán

Directora General de Accesibilidad

D. Gerardo Santiago Villares

Jefe de Departamento de Estudios y Planificación. Dirección General de Accesibilidad

D<sup>a</sup>. Noelia Cuenca Galán

Directora General de Accesibilidad

D. Gerardo Santiago Villares

Jefe de Departamento de Estudios y Planificación. Dirección General de Accesibilidad

La Dirección General de Accesibilidad se crea por Acuerdo de Junta de Gobierno el 11 de marzo de 2021 y entre las competencias que tiene asignadas está la de “*elaborar y realizar el seguimiento del plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid*”.

Desde el momento de su creación la DGA comienza a trabajar en la redacción del pliego de prescripciones técnicas para la asistencia a la elaboración del plan estratégico de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid, tomando en consideración cuantas aportaciones se han realizado en el seno del grupo de trabajo de estrategia de la mesa de accesibilidad. Este pliego se publica en la plataforma de contratación del sector público en septiembre de 2021 y tras la presentación de ofertas y celebración de las mesas de contratación, se adjudica a la empresa ACCEPLAN, dándose inicio al desarrollo de plan a finales de enero de 2022.

El “Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid” (en adelante el PEAUM o “el Plan”) se configura como un nuevo instrumento para la gestión y promoción de la accesibilidad universal (AU) en el municipio de Madrid, y toma como referencia los trabajos e iniciativas impulsadas por el Ayuntamiento de Madrid desde las diferentes áreas, el documento de “*Directrices de Accesibilidad en el Área de Obras y Equipamientos para la elaboración del Plan Estratégico de Accesibilidad*” y las aportaciones de los grupos de trabajo de la Mesa de Accesibilidad, en especial el de estrategia.

El Plan tiene un marcado carácter innovador que arranca de una visión renovadora de la accesibilidad, denominada “**Accesibilidad 3.0**”, que abarca una concepción de la accesibilidad que ha superado el concepto de “supresión de barreras” e incluso va más allá del Diseño Universal y los Ajustes Razonables. La Accesibilidad 3.0 recoge otros enfoques y estrategias donde se vincula con colectivos como las personas mayores, las mujeres y la infancia, incluyendo los servicios, los medios de comunicación o la innovación que les afectan.

Esta visión de la accesibilidad se integran conceptos como calidad, eficacia/eficiencia, sostenibilidad, inclusión, entornos diseñados para todos, vida independiente, etc., con las personas como eje central busca la plena integración con las tendencias más actuales en la evolución de la ciudad: desde la sostenibilidad ambiental y social, los objetivos del desarrollo



sostenible (ODS) de Naciones Unidas, las agendas urbanas 2030 o los nuevos parámetros del urbanismo táctico.

## Metodología aplicada en el desarrollo del PEAUM

El desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM) se configura desde una metodología participativa para conocer la realidad presente y los retos en accesibilidad de una ciudad diversa y dinámica, partiendo de una reflexión previa, llevada a cabo a través de dos escalas de diagnóstico interrelacionadas:

- **Diagnóstico interno:** conocimiento del Ayuntamiento de Madrid y sus áreas y entidades desde la perspectiva de la gestión de la accesibilidad, la participación, su estructura organizativa y mecanismos para la promoción y mejora de la accesibilidad.

Se han realizado 82 encuestas internas a representantes de unidades organizativas y servicios del Ayuntamiento de Madrid.

- **Diagnóstico externo:** a partir de la información y percepción procedente de los distintos agentes externos al Ayuntamiento involucrados con y/o afectados por la gestión y condiciones de la accesibilidad universal en Madrid. Particularmente las que vienen determinadas, de forma directa o indirecta, por la actividad municipal.

Se ha realizado:

- » Encuesta telefónica a 106 hogares de manera aleatoria, con representación de todos los distritos).
- » Encuesta a la ciudadanía mediante cuestionario disponible on—line con 435 respuestas (20 en lectura fácil).
- » Grupos focales: siete grupos con representantes de colectivos relacionados con el tema (profesionales, organizaciones vecinales, organizaciones de la discapacidad, etc.).
- » Entrevistas a expertos: 14 personas vinculadas con el ámbito de la Accesibilidad Universal.

El proceso participativo en ambas escalas del diagnóstico se configura con unos ejes temáticos homogéneos.

## Áreas temáticas en el proceso participativo del diagnóstico:

### 1. Visión de la accesibilidad universal.

Incluye la comprensión del concepto de AU en relación con otros conceptos similares o de perspectiva más limitada o superada. También las vinculaciones de la accesibilidad con otras temáticas en el ámbito de la ciudad.

### 2. La accesibilidad universal en Madrid: situación actual, perspectivas, imagen de ciudad.

Aborda la valoración de la AU, su estado actual, incluyendo sus principales déficits, y su papel en la imagen que ofrece la ciudad de Madrid.

### 3. Gestión y comunicación de la accesibilidad universal por parte del Ayuntamiento de Madrid.

Incluye múltiples aspectos de gran relevancia para la elaboración del Plan: valoración de los planes y actuaciones realizadas, identificación de acciones presentes –particularmente de comunicación sobre AU–, dificultades encontradas, necesidades de apoyo técnico y formación, perspectiva de género, medidas de evaluación e indicadores, así como propuestas de mejora.

### 4. Concepción e ideas sobre el PEAUM y sus contenidos.

Recoge ideas y expectativas sobre el Plan considerando la singularidad de que se orienta fundamentalmente a la gestión y no a medidas para la supresión directa de barreras.

### 5. La necesidad y función de la DGA.

Conocimiento de la entidad y sus competencias y actividades, considerando su reciente creación. Se incluye el conocimiento de sus acciones de comunicación, y la existencia y actividades de la *Mesa de Accesibilidad* que opera desde su creación por “Decreto de 6 de marzo de 2020 del alcalde por el que se crea la Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid y se regula su composición y funcionamiento”.

El diagnóstico se configura como una radiografía de la situación existente para abordar cómo se debe implantar la estrategia del PEAUM, visualizando la situación actual y a la que se quiere llegar. La construcción del plan y sus propuestas deriva directamente de las necesidades y rangos de mejora puestos de manifiesto en el diagnóstico.

- Instrumentos de participación:**

INSTRUMENTO	TIPO	ALCANCE
Análisis de la estructura organizativa del Ayto. de Madrid	Análisis	Interno
Encuesta interna	Participativo	Interno
Análisis de los mecanismos de participación del Ayto. de Madrid	Análisis	Interno/Externo
Análisis sociodemográfico de la ciudad de Madrid	Análisis	Externo
Encuesta telefónica	Participativo	Externo
Encuesta telemática	Participativo	Externo
Grupos focales	Participativo	Externo
Entrevistas en profundidad	Participativo	Externo

INSTRUMENTO	METODOLOGÍA	PARTICIPACIÓN
Análisis de la estructura organizativa del Ayto. de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de información disponible.</li> <li>Consulta directa a las diferentes unidades organizativas.</li> </ul>	Todo el Ayto.
Encuesta interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta telemática a través de Google Forms.</li> <li>45 preguntas.</li> </ul>	82 respuestas.
Análisis de los mecanismos de participación del Ayto. de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de información disponible.</li> </ul>	No aplicable.
Análisis sociodemográfico de la ciudad de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis.</li> </ul>	Externo.
Encuesta telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>50% hombres y 50% mujeres.</li> <li>5 entrevistas por cada uno de los 21 distritos de Madrid.</li> <li>16 preguntas.</li> </ul>	106 encuestas.
Encuesta telemática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta telemática a través de Google Forms.</li> <li>16 preguntas.</li> </ul>	435 encuestas (20 en lectura fácil).
Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámica grupal telemática a través de la plataforma "Teams", a partir de estructura temática orientativa.</li> </ul>	7 grupos focales. (Mesa de accesibilidad GT1-Estrategia, Colegios profesionales, Organizaciones vecinales, tercer sector, entidades públicas, entidades representativas, sectores de interés).
Entrevistas en profundidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista individual telemática a través de la plataforma "Teams", a partir de estructura temática orientativa.</li> </ul>	14 expertos.

Cabe destacar la gran participación de la sociedad organizada a través de los diferentes *focus groups* y también de expertos con gran experiencia y conocimiento en accesibilidad y gestión, tanto de ámbito municipal, como nacional e internacional.

Las conclusiones emanadas del análisis y diagnóstico han derivado en un resultado único, combinado y completo, que se configura como la línea de base para el diseño del PEAUM, con la concreción de las grandes líneas estratégicas que han definido el Plan y que, posteriormente, darán paso a diferentes Planes de Acción.

El PEAUM no es un plan de intervenciones sobre las condiciones de accesibilidad efectivas a disposición del público, sino que se configura como instrumento de gestión que busca la mejora de las herramientas utilizadas, los protocolos y mecanismos que hacen más efectivas las mejoras y su percepción, involucrando a toda la organización municipal.

Del diagnóstico se han extraído unas conclusiones que han contribuido a establecer las líneas estratégicas que definen el Plan:

- Necesidad de reforzar el conocimiento de la accesibilidad universal, lo qué es y lo que implica.
- Importancia de proyectar una buena imagen de Madrid en accesibilidad universal. Se percibe que Madrid ha hecho mucho en la materia, pero es necesario mejorar los canales de comunicación al exterior.
- Crear redes de comunicación y coordinación interna para mejorar la eficacia y la eficiencia.
- Promover la participación.
- Generar instrumentos de gestión y evaluación.
- Impulsar y favorecer la formación.
- Concienciar en los valores de la accesibilidad universal.
- Promover el acceso a los servicios digitales de manera accesible e intuitiva.

## Objetivo, misión, visión y valores



- **Objetivo general del Plan**

Crear la visión y la hoja de ruta a seguir por el Ayuntamiento en materia de accesibilidad para los próximos años, estableciendo las líneas estratégicas que servirán de referencia para el desarrollo de las políticas municipales con un carácter transversal.

El Plan persigue ser fuente de modernización para conseguir entornos y servicios municipales de mayor calidad para toda la población y acercar los beneficios a todos los vecinos y visitantes.

- **Misión**

La misión es el presente:

El Ayuntamiento de Madrid, en materia de accesibilidad, ofrece servicios para garantizar la vida inclusiva y participativa de todas las personas a través de la igualdad de oportunidades, con una proyección transversal y en todos los ámbitos, tanto públicos como privados, de su competencia.

La DGA como unidad operativa, tiene los cometidos de impulsar, alinear, coordinar y dotar

de coherencia las políticas y acciones que en materia de promoción de la accesibilidad se acometan, con carácter transversal, desde las distintas AAGG.

- **Visión**

La visión es la situación futura que se desea alcanzar:

Servir de referencia en la gestión, gobernanza, impulso e implantación de la accesibilidad universal con un carácter transversal y con capacidad de innovación y liderazgo, tanto a nivel nacional como internacional.

Ser una ciudad conocida y valorada por sus ciudadanos, usuarios y visitantes, por su nivel de accesibilidad a entornos, productos y servicios, con altos estándares de calidad y usabilidad.

- **Valores**

Los valores principales en los que se sustentan la gestión, desarrollo, impulso e implementación de la Accesibilidad Universal en el Ayuntamiento de Madrid son los siguientes:

- » Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- » Diseño Universal.
- » Autonomía personal y vida independiente.
- » Inclusión social, participación y transparencia.
- » Flexibilidad y adaptación.
- » Sostenibilidad y transversalidad.
- » Gestión centrada en la persona.
- » Mejora continua con eficacia y eficiencia.
- » Calidad e Innovación.

## Estructura y contenidos del PEAUM

### Estructura del Plan

El Plan se estructura de una manera jerárquica (en escalera) para conectar sus distintos niveles, partiendo de las siguientes líneas estratégicas:

1. **Imagen y comunicación:** Para proyectar el trabajo en accesibilidad dentro y fuera del Ayuntamiento, para multiplicar el conocimiento de lo que se hace.
2. **Inclusión y derechos:** Para garantizar la igualdad a través de una vida inclusiva y participativa.
3. **Gestión interna:** Para aumentar la eficacia y la eficiencia en el trabajo realizado y ofrecer la mayor calidad en los procesos, en los bienes y en los servicios.
4. **Concienciación y formación:** Para consolidar el conocimiento dentro de la organización municipal pero también para transformar a la sociedad y hacer que cada vez más personas sean embajadores de la accesibilidad y contribuyan a su implantación y respeto. Para que el conocimiento sea una seña de identidad en el quehacer diario.

- 5. Nuevas fronteras e innovación:** Para avanzar sin límites, para estar a la vanguardia de los recursos que contribuyen a mejorar la calidad de vida.

Cada una de estas líneas estratégicas se desarrolla mediante objetivos operativos (17), y estos a su vez, a través de propuestas (64).

Las propuestas pueden estar dirigidas a la propia corporación municipal o a las actividades, servicios o intervenciones que esta realiza en la ciudad o hacia sus ciudadanos.

## **Evaluación y seguimiento del PEAUM**

El periodo de vigencia previsto para el PEAUM es de cuatro años. Derivados de los contenidos del PEAUM se irán poniendo en marcha sucesivos planes de acción que tendrán su correspondiente desarrollo temporal.

Los datos obtenidos de la evaluación de los sucesivos planes de acción como de la evaluación del propio PEAUM ofrecerán una valiosa información a aplicar a las iniciativas sucesivas, dentro de un proceso de mejora continua.

Es igualmente esperable que, como respuesta a nuevas necesidades o por momentos de oportunidad, se pongan en marcha acciones concretas que no estarán necesariamente integradas en un plan de acción concreto.

El seguimiento y evaluación de la Estrategia permitirán valorar su pertinencia y eficacia, dotar de visibilidad a las actuaciones, reconducir los objetivos operativos o las propuestas en atención a las nuevas necesidades y aportar flexibilidad al proceso de implantación.

Las labores de coordinación, impulso, seguimiento y evaluación del Plan serán llevadas a cabo por la DGA, aunque buena parte de la información procederá directamente de los agentes implicados.

El esquema de seguimiento y evaluación comprenderá dos fases: La primera será propiamente de seguimiento de los sucesivos planes de acción derivados del PEAUM y tendrá carácter anual, mientras la segunda será de evaluación de los avances conseguidos por el propio PEAUM y tendrá carácter bienal. El seguimiento anual constará de un informe que detalle las actuaciones llevadas a cabo como parte de los sucesivos planes de acción derivados del PEAUM durante el año anterior.



# La accesibilidad desde el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos

## **Moderador**

**D. José Manuel González Huesa**

Director General de SERVIMEDIA

## **Ponentes:**

**D. José Luis Infanzón Priore**

Director General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras

**D. José Miguel Baena Rangel**

Director General de Conservación de Vías Públicas

D. José Luis Infanzón Priore

Director General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.

## Accesibilidad universal en los espacios públicos singulares

### Normativa e innovación

El objeto principal de la Accesibilidad Universal en los espacios públicos urbanizados es garantizar la accesibilidad para todas las personas, es decir, para que todas ellas sin excepción ni discriminación puedan acceder al mismo en condiciones de utilización y disfrute de manera normalizada, cómoda, segura y eficiente. Generar entornos accesibles no es otra cosa que viabilizar el ejercicio de un derecho fundamental: el derecho a la ciudad.

Para conseguir este objetivo se han ido desarrollando a lo largo de los años diversos textos normativos, tanto de rango estatal como autonómico, que intentan regular las condiciones de diseño de los espacios públicos para que puedan cumplir, en las mejores condiciones posibles, la finalidad de construir una ciudad inclusiva.

Pero la experiencia en la mejora de la accesibilidad en los espacios públicos de la ciudad, en particular de aquellos espacios con características y condiciones singulares, demuestra que la sola aplicación de la normativa vigente no es suficiente para conseguir los mejores resultados.

### Fortalezas y debilidades de la normativa en materia de accesibilidad

Para entender el alcance de una norma reguladora podemos recurrir a una primera definición básica a través del significado que le da la RAE:

*“NORMA – Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades”.*

Si la norma, además, tiene carácter jurídico podríamos decir que es la *“Regla que establece los deberes y derechos a todos los ciudadanos de obligado cumplimiento”.*

De estas definiciones se desprenden algunas de las fortalezas de la normativa jurídica, entre las que podríamos destacar:

- » Promover las condiciones de convivencia para que no sean vulneradas.
- » Otorgar seguridad a la administración y a los administrados.
- » Asegurar la “exigibilidad”, o sea que se pueden hacer cumplir mediante sanciones.

El marco de seguridad jurídica que otorga la normativa y su condición de obligado cumplimiento refuerza la protección de los derechos, y es este caso es fundamental para la defensa del derecho a la accesibilidad universal.



Sin embargo, la experiencia de la aplicación de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal en los espacios públicos urbanizados desvela algunas debilidades que es necesario señalar para intentar equilibrar las carencias que su aplicación directa puede generar, especialmente en el diseño de aquellos ámbitos cuya configuración espacial no se compadece con la generalidad de los espacios públicos de la ciudad.

Estas debilidades podrían resumirse en los siguientes rasgos fundamentales:

- » Escasa armonización entre normas de rango estatal y autonómico.
- » Dificultad de actualización en el tiempo.
- » Márgenes de ambigüedad o de interpretación diversa.
- » Regulación de situaciones genéricas, o, dicho de otra manera, dificultad para la regulación de singularidades.

### **Características de los espacios públicos**

Por otra parte, el espacio público es aquel que da sentido a la ciudad y que pertenece a todos los ciudadanos. Por lo tanto, su diseño debe ser cuidadoso con una serie de aspectos que tienen que ver con la orientación, la seguridad, la habitabilidad, y el equilibrio entre las distintas funciones que en el se desarrollan.

En este sentido, en el diseño del espacio público urbanizado, pueden sugerirse los siguientes aspectos a tener en cuenta:

- » Debe ser respetuoso con un amplio rango de preferencias y habilidades de manera que ninguna persona sea discriminada.
- » Debe ser seguro, cómodo y evitar situaciones de riesgo para las personas usuarias, lo que se extiende también a todos los elementos que forman parte del entorno.
- » Debe ser saludable, por lo que no comportará ningún riesgo para la salud ni ocasionará inconvenientes a nadie, incluyendo a las personas con alguna patología ya sea transitoria, permanente u orgánica.
- » Debe ser funcional, de modo que su diseño responda al uso o función para los cuales haya sido creado.
- » Debe ser comprensible, de tal manera que cualquiera pueda orientarse y utilizar sin dificultad un determinado espacio.

Intentando sintetizar algunas invariantes que resuelven de manera adecuada todas estas demandas podríamos decir que los espacios públicos deberían ser:

- » **Continuos**, es decir deben estar conectados entre sí, sin barreras ni obstáculos, formando un sistema que suponga algo más que la suma de sus partes.

- » **Accesibles**, presentando características tales que no generen discriminación a ninguna persona independientemente de su edad, condición física o capacidades diferentes.
- » **Sostenibles**, en sus tres perspectivas, ambiental, económica y social.
- » **Formalmente estables**, su diseño debe presentar elementos tipificados y normalizados que aseguren la unidad, la comprensión y la identidad.
- » **Comprensibles**, los espacios públicos deben ser fácilmente legibles por todas las personas, para que puedan ser entendidos, aprehendidos y por lo tanto puedan ser apropiados por todos.
- » **Habitables**, los espacios deben tener condiciones ambientales adecuadas, deben ser confortables, cómodos y su paisaje urbano debe ser atractivo y de calidad.
- » **Integradores**, los espacios públicos deben favorecer la integración social y territorial de la ciudad, favoreciendo la conexión y articulación de los distintos barrios, servicios, zonas verdes y equipamientos.

### Los espacios públicos singulares y su regulación normativa

Todas las características anteriormente señaladas son fundamentales en la construcción de los espacios públicos, donde la accesibilidad universal tiene un papel fundamental ya que es la que viabiliza el derecho de todos, sin excepción, a esos espacios. Pero como también se ha dicho, toda norma reguladora establece criterios y determinaciones para las situaciones genéricas en materia de accesibilidad.

El elemento más común en la ciudad es la calle, espacio lineal delimitado entre las fachadas de las edificaciones, que se intercepta con otras vías de similares características. La ciudad de Madrid dispone de algo más de 4.000 kilómetros de vías urbanas. Esto significa un importante desafío de cara a resolver todos sus problemas en materia de accesibilidad. Pero estos espacios comparten una cualidad y es que pueden ser tipificables. Existen distintos tipos de calles, pero estas pueden clasificarse según su ancho, sección, intensidad de tráfico, movilidad peatonal, usos predominantes en los edificios que la conforman, etc. Y todas las cosas tipificables pueden tener soluciones normalizadas.

Un ejemplo claro de solución normalizada en materia de accesibilidad son los cruces peatonales. En el diseño de la urbanización se debe resolver, por un lado, la manera cómoda de salvar el desnivel entre acera y calzada y por otro establecer las señales en el pavimento que permitan advertir y dirigir a las personas con poca visibilidad a un cruce seguro. Esto que en una primera aproximación podría normalizarse fácilmente, ha tenido soluciones diversas en la legislación y sus reglamentos a lo largo del tiempo y además se han planteado criterios diferentes en la normativa estatal y en la autonómica.

Si esto ha sido así en uno de los elementos más comunes de la urbanización de los espacios públicos, podemos imaginar las dificultades de llegar a soluciones óptimas con la aplicación directa de la normativa vigente, cuando se trata de diseñar espacios singulares con características especiales y difícilmente repetibles.

En los proyectos para la remodelación de algunos de estos espacios en la ciudad de Madrid, en los últimos años, se han planteado estas dificultades, y de los procesos desarrollados en cada caso se pueden extraer algunas conclusiones interesantes para esta reflexión acerca de los alcances de la normativa y los límites de la innovación.

### **El caso de la Plaza de España**

La nueva configuración de la Plaza de España tenía como objetivo fundamental conectar una serie de espacios con importantes valores ambientales y patrimoniales pero que estaban segregados por la barrera histórica del paso elevado de Bailén. La plaza de Oriente, los Jardines de Sabatini, el Parque del Oeste y la propia Plaza de España se han integrado finalmente a través de la peatonalización del paso elevado, dando continuidad al túnel de Bailén para segregar el tráfico rodado, generando un sistema de espacios libres continuos y accesibles.

Pero esta operación de enorme dificultad técnica se encontró con problemas a la hora de resolver algunos de los elementos básicos de la urbanización como la introducción de encaminamientos en espacios con múltiples alternativas de movilidad, la integración de la bicicleta en condiciones de seguridad, o la completa accesibilidad de una serie de áreas de juegos muy innovadoras.



Imágenes de la mejora de la accesibilidad en los juegos infantiles de la Plaza de España.

La mayor parte de las soluciones no era posible extraerlas de manera directa de la abundante normativa aprobada en nuestro país en materia de accesibilidad. Solo el trabajo conjunto y participativo de los responsables del proyecto con los técnicos del CERMI permitió llegar a soluciones aceptables, muchas de ellas completamente innovadoras por la especificidad del espacio. Algo parecido sucedió con los juegos infantiles, especialmente diseñados para la plaza y sobre los que no hay demasiada normativa hasta el momento, pero con la colaboración de una especialista en la materia se pudieron ajustar hasta conseguir mejorar sensiblemente su capacidad inclusiva.

### El caso de la Puerta del Sol

Otro ejemplo de espacio singular es el de la Puerta del Sol actualmente en proceso de remodelación. En la Puerta del Sol convergen una serie de rasgos que la convierten en un espacio de especial singularidad. Es uno de los ámbitos de mayor valor patrimonial de la ciudad, declarado Bien de Interés Cultural por la Comunidad de Madrid. Es al mismo tiempo uno de los espacios de mayor movilidad peatonal de Europa, ya que cerca de 300.000 personas pasan por ella a lo largo del día. Es también un espacio simbólico y de referencia para la ciudad, lugar de encuentro, de celebración y manifestación, en definitiva, un espacio cívico.

Como gran plataforma peatonal con un pavimento continuo, este espacio no ofrecía demasiadas dudas a la hora de resolver sus condiciones de accesibilidad. Se plantearon una serie de encaminamientos que permitían orientar a las personas dentro del espacio y con el transporte público. A pesar de esto, a partir de las reuniones mantenidas con los técnicos de CERMI se realizaron varios ajustes en la posición de estos encaminamientos, se pudieron resolver algunos “empastes” de los mismos e incluso se eliminaron algunos que no eran necesarios.

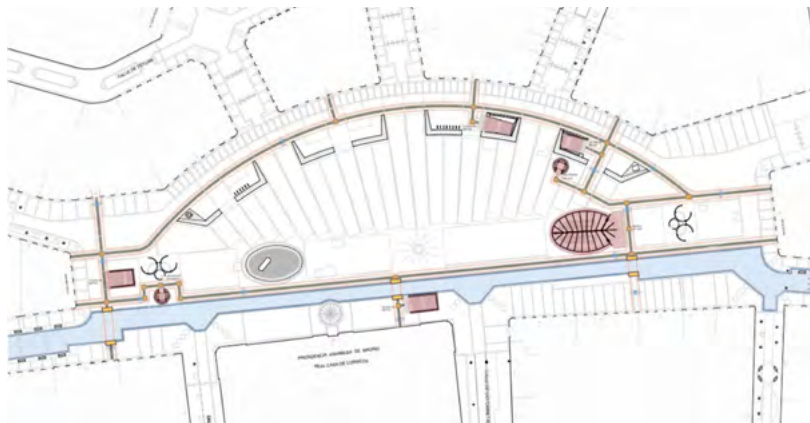


Imagen del sistema de encaminamientos en el proyecto para la remodelación de la Puerta del Sol.

Pero la gran singularidad de este espacio surge al convertirlo completamente en peatonal, segregando al principal itinerario ciclista este—oeste del centro de la ciudad, el eje Mayor—Alcalá. Previendo esta circunstancia y considerando que era difícil conseguir que todos los ciclistas efectuaran un “pie a tierra” para no interferir con la gran afluencia peatonal de la plaza, los técnicos del CERMI propusieron diferenciar una banda que diera continuidad a este eje, delimitada por dos bandas de botones y manteniendo una diferencia de nivel de cuatro centímetros. Esto significaba establecer una especie de “plataforma única” ciclista en un espacio completamente peatonal, algo no previsto, en principio, en los textos normativos actuales. Y esta solución se perfeccionó incluso durante el desarrollo de la obra, al comprobar que el desnivel de cuatro centímetros debería resolverse con un plano inclinado de no más de 8% de pendiente ya que la importante movilidad transversal a este eje requería que no existieran elementos de inseguridad para los cientos de miles de usuarios que diariamente transitan por esta plaza.

### El difícil equilibrio entre normalización e innovación

De la experiencia de trabajar en la mejora de los espacios públicos de la ciudad y en particular en entornos especialmente sensibles con múltiples demandas, podemos concluir que la formación, el sentido común, y la orientación hacia las personas, como usuarios finales del espacio público, unida a una buena práctica profesional conducirán a la adopción de las mejores soluciones posibles en cada caso que, en muchas ocasiones, abrirán camino a la innovación. Y esta innovación, que solo puede ensayarse en la práctica directa, podrá alimentar nuevas regulaciones normativas con el respaldo de soluciones probadas.

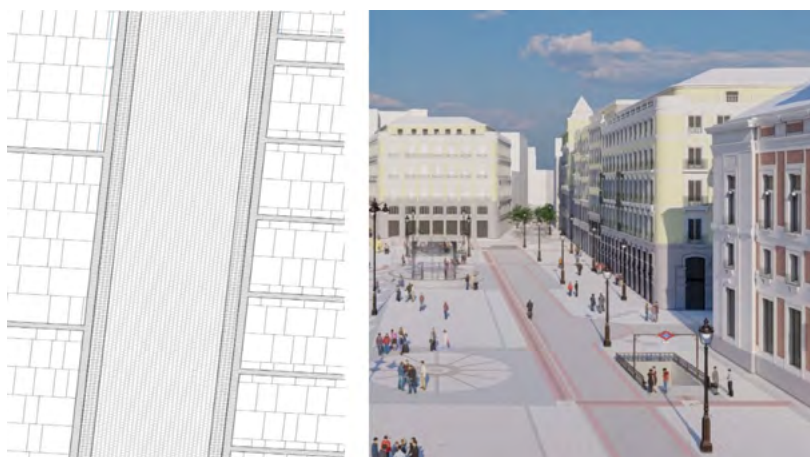


Imagen de la solución al itinerario ciclista a su paso por la Puerta del Sol.

Y como también se afirma en el Manual de Accesibilidad para los espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid, los equipos multidisciplinares y los procesos

participativos son, también en este campo de la accesibilidad universal, garantía de éxito en las soluciones adoptadas.

En definitiva, el trabajo conjunto en el objetivo común de la mejora de la calidad del entorno urbano contribuye a la construcción de una sociedad verdaderamente inclusiva y democrática.

D. José Miguel Baena Rangel

Director General de Conservación de Vías Públicas

## 1. Competencias de la dirección general de conservación de vías públicas relacionadas con la accesibilidad

La dirección general de conservación de vías públicas está enmarcada en el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid. Sus competencias vienen definidas en el Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos.

Las competencias fundamentales de la dirección general relacionadas con la accesibilidad son las siguientes:

- Conservación ordinaria de pavimentos en vías y espacios públicos. La superficie pavimentada en las vías y espacios públicos de la ciudad de Madrid es de alrededor de 55 millones de metros cuadrados, si bien, los pavimentos en aceras y zonas peatonales suman unos 20 millones de metros cuadrados, a los que hay que sumar unos 5 millones de metros cuadrados de pavimentos en parques.
- Obras de adecuación de viales y mejora de la accesibilidad y la movilidad en vías y espacios públicos de la ciudad.
- Conservación ordinaria y actuaciones de acondicionamiento y rehabilitación de 290 estructuras: puentes, pasarelas y pasos inferiores.
- Conservación ordinaria y actuaciones de acondicionamiento y renovación de 260.000 puntos de luz.
- Otras: mantenimiento de fuentes ornamentales, galerías de servicios y túneles.

## 2. Programas de actuación relacionados con la accesibilidad

Todas estas competencias se llevan a cabo fundamentalmente a través de los contratos de servicios de conservación y de programas de actuación anuales, como son los siguientes:

- Plan de aceras: programa de adecuación de viales y mejora de la accesibilidad espacios peatonales de vías y espacios públicos.
- Programa de mejora de acceso a centros escolares: actuaciones específicas de mejora de accesibilidad, movilidad, calidad medioambiental y seguridad vial en itinerarios de acceso a centros escolares.
- Programa de adecuación de las más de 14.000 plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida en vías públicas.
- Programa de supresión de alcorques vacíos en aceras, donde los servicios de conservación de arbolado.



- Programa de mejora y adaptación de vías y espacios públicos en lo que se disponen ascensores en vía pública de edificios antiguos en donde no es posible alojar los ascensores en su interior.
- Programa de mejora de polígonos industriales.
- Programa de supresión de barreras urbanísticas de alumbrado público y otros elementos en vía pública.
- Programa de acondicionamiento y mejora de viales en cascos históricos y colonias.

La inversión en conservación de viales y mejora de la accesibilidad en la dirección general de conservación de vías públicas realizada a través de estos programas de actuación ronda los 80 millones de euros anuales.

### 3. Tipología de actuaciones de accesibilidad

Las tipologías de actuaciones que se ejecutan en estos programas de actuación son las siguientes:

- Actuaciones de conservación ordinaria de pavimentos, tales como reparación de baches y desperfectos en aceras, bordillos, alcorques, etc.
- Actuaciones de renovación del pavimento en aceras por antigüedad o disfuncionalidad (cejas, resbaladidad, abombamientos, mal estado de conservación del solado, etc).
- Actuaciones de ampliación de aceras para la creación de itinerarios peatonales accesibles, reordenando el mobiliario urbano correspondiente.
- Adaptación de pasos de peatones a normativa de accesibilidad.
- Construcción de rampas y adaptación de escaleras a normativa.
- Retirada y/o recolocación de elementos/obstáculos en vp, Incluyendo elementos de alumbrado público.
- Reurbanización de nuevos espacios públicos en suelo urbano consolidado.
- Urbanización de ámbitos urbanísticos de ejecución pública: expropiación o cooperación.

### 4. Condicionantes para la mejora de la accesibilidad

Los principales condicionantes para poder llevar a cabo los programas de mejora de la accesibilidad en vías y espacios públicos son los siguientes:

- La enorme magnitud las actuaciones que resulta necesario acometer en toda la ciudad, lo que lleva a la necesidad de actuar por fases de manera que no se afecte de manera muy negativa a la movilidad y comodidad de los ciudadanos del ámbito de actuación.
- La disponibilidad presupuestaria para la ejecución de planes de mejora de la accesibilidad. La sola disponibilidad presupuestaria no asegura la posibilidad de ejecución de los programas. Se debe planificar adecuadamente y tener en cuenta por ejemplo la magnitud



de las actuaciones a efectuar teniendo en cuenta concentraciones de obra en una determinada zona o los medios humanos municipales para la supervisión y dirección de estas actuaciones.

- Los condicionantes sociales y políticos.
- La escasez de espacio en la ciudad consolidada junto a la necesidad de satisfacer múltiples necesidades para peatón, bicicletas, aparcamiento, farolas, arbolado, paso de vehículos de emergencia, protección patrimonial, etc.
- Los continuos cambios normativos en materia de accesibilidad en la vía pública, que derivan en la constante necesidad de adaptación de la ciudad. Se debe tener en cuenta que la primera ordenanza en materia de accesibilidad de la ciudad de Madrid data de 1980 Ordenanza sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos, de 31 de octubre de 1980. Desde entonces se han sucedido continuos cambios normativos. Primero con la publicación del Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas”, que ya supuso un cambio sustancial. Y al poco tiempo, con la publicación de la Orden ministerial VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, a través de la cual pasó la administración central a legislar en esta materia específica. Esta orden ha sido recientemente derogada por la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados. Todas estas normas, algunas muy cercanas en el tiempo han supuesto continuos cambios en los criterios de actuación en las vías públicas.

Algunas cuestiones de espacial importancia en relación con las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad son los siguientes:

- La mejora de la accesibilidad comienza por una adecuada conservación de la vía pública. Las actuaciones de mejora de la conservación de los pavimentos son también verdaderas inversiones de mejora de la accesibilidad. En efecto, mantener el estado de los pavimentos en adecuadas condiciones es un elemento fundamental para garantizar la accesibilidad: pavimentos continuos, sin cejas, sin abultamientos, sin baches, sin bordillos levantados, etc.
- El arbolado de alineación es uno de los principales “enemigos” de los pavimentos y dificulta enormemente las labores de mantenimiento de los pavimentos, dado que estos elementos vegetales tienen lógicamente un elevado grado de protección al tener también

estos elementos múltiples funciones generadoras de bienestar: mejoran la calidad del aire y el microclima urbano (son productores de oxígeno y reducen el dióxido de carbono), amortiguan los ruidos, regulan la temperatura, dan sombra, embellecen el entorno, dinamizan los espacios monótonos, aportan diversidad de formas, volúmenes y colores a lo largo de todo el año, etc. En muchas ocasiones resulta complicado, si no imposible, asegurar la accesibilidad sin eliminar el elemento vegetal (ver figura 1).



Imagen de los deterioros del pavimento provocados por las raíces del arbolado de alineación.

- La necesaria eliminación de plazas de aparcamiento en zonas urbanas existentes para asegurar itinerarios peatonales accesibles. En algunos casos, la creación de estos itinerarios accesibles hace necesaria la eliminación de una cantidad importante de plazas de aparcamiento en un determinado ámbito, cuestión que en muchas ocasiones no es bien admitida socialmente. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que esta eliminación de plazas de aparcamiento requiere que transcurra un tiempo para que la zona llegue a un equilibrio, dado que los coches no desaparecen de un día para otro. Esto hace que no se pueda actuar en una zona donde de golpe se eliminen muchas plazas de aparcamiento porque se puede crear un problema social de consideración. Se debe ir actuando en la ciudad en diferentes puntos para ir equilibrando poco a poco esta eliminación (ver fig. 2).



Imágenes del antes y después de la eliminación de plazas de aparcamiento para la creación de un itinerario accesible.

- Actualmente todos los proyectos de actuaciones en la vía pública contemplan por normativa un análisis específico de accesibilidad y se diseñan teniendo en cuenta criterios de accesibilidad (ver fig. 3). No obstante, en ocasiones resulta complicado debido a la escasez de espacio disponible en las vías públicas existentes de la ciudad donde o la necesidad de atender mucha demanda de nuevas necesidades: itinerarios peatonales, arbolado, alumbrado, mobiliario urbano, carriles bici, aparcamiento, transporte público, movilidad de vehículos privados, necesidad de acceso de vehículos de emergencia, etc.



Imágenes de la mejora del espacio público con criterios de accesibilidad en la plaza de Alfredo Mahou.

## 5. Resumen y conclusiones

Buena parte de las competencias de la dirección general de conservación de vías públicas están relacionadas con la supresión de barreras arquitectónicas y mejora de la accesibilidad urbanísticas de las vías y espacios públicos. La accesibilidad en la vía pública comienza por las labores de conservación y es complementada por actuaciones específicas de adecuación de viales y mejora de la accesibilidad realizadas a través de programas anuales de actuación. Muchos de los problemas de conservación se derivan de conflictos con el arbolado viario, que aporta también muchos beneficios para la calidad de la vida de los ciudadanos.

En la actualidad todas las nuevas actuaciones están enfocadas bajo el prisma de la accesibilidad. No obstante, existen en ocasiones dificultades de satisfacción de todas las demandas existentes en el espacio público, acompañadas en muchas ocasiones por una baja disponibilidad de espacio en las calles de la ciudad consolidada. Las actuaciones requieren en todos los casos un análisis específico de los condicionantes existentes.

En muchos casos, la necesidad de espacio para carriles bici o acceso de vehículos de emergencia dificulta la creación de itinerarios accesibles o limita la anchura de los mismos. En otras ocasiones, la escasez de espacio disponible en la sección de la calle obliga a la eliminación de una cantidad importante de plazas de aparcamiento, que incomoda a los vecinos y puede dificultar incluso el acceso a sus hogares a personas con movilidad reducida. Las actuaciones requieren en todos los casos un análisis específico de los condicionantes existentes.

El ayuntamiento de Madrid lleva años realizando un esfuerzo importante para la eliminación de barreras arquitectónicas en las vías y espacios públicos. En particular, la dirección general de conservación de vías públicas invirtió sólo en 2021 más de 30 millones de euros en actuaciones de adecuación de viales y mejora de la accesibilidad.



# Coordinación y transversalidad en la acción municipal: plan de mejora de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida

## **Moderador:**

**D. Emilio Javier Arroyo Almendros**  
Periodista de Radio Nacional de España

## **Ponentes:**

**D. Rafael Morán Llanes**  
Subdirector General de Accesibilidad

**D. Emilio Martínez Herranz**  
Jefe de Servicio. Dirección General de Conservación de Vías Públicas

**D. Joaquín Jiménez Barral**  
Jefe del Departamento Técnico. Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental



**D. Rafael Morán Llanes**

Subdirector General de Accesibilidad

**D. Emilio Martínez Herranz**

Jefe de Servicio. Dirección General de Conservación de Vías Públicas

**D. Joaquín Jiménez Barral**

Jefe del Departamento Técnico. Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental

La **reserva de espacio** en la vía pública para permitir el estacionamiento de los vehículos de Personas con Movilidad Reducida (**PMR**) es una obligación legal, pero también es un compromiso del Ayuntamiento para favorecer la igualdad de las personas en su vida ordinaria en la ciudad y así hacer más fácil sus desplazamientos en vehículo privado.

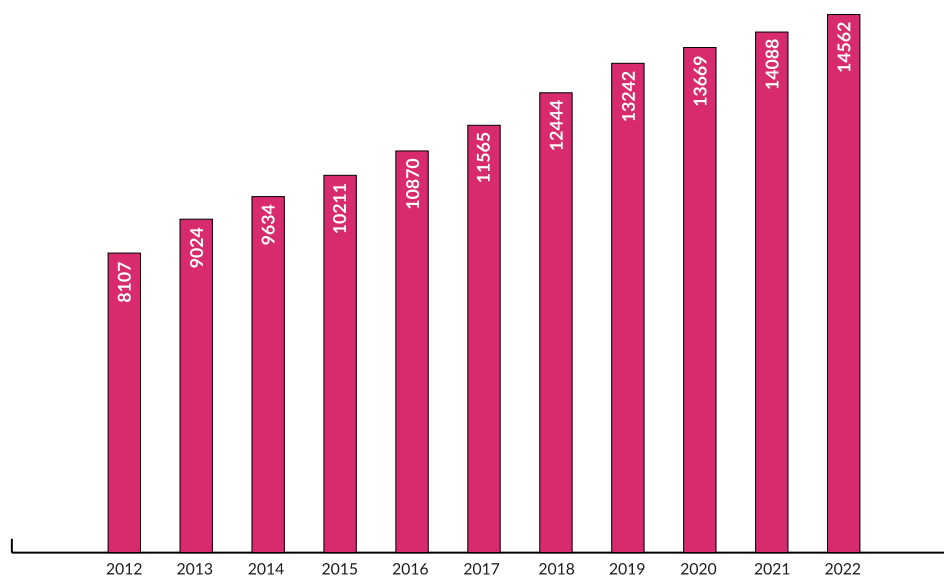
Ahora bien, debe recordarse que en la ciudad de Madrid las personas provistas de **Tarjeta PMR** pueden estacionar **en cualquier lugar** donde exista una plaza libre: *“La tarjeta será válida para estacionar en los lugares específicamente señalizados al efecto, gratuitamente y sin limitación de horario en las zonas reservadas para carga y descarga y en las zonas de aparcamiento del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), así como en lugares donde esté prohibido el estacionamiento mediante señales, ateniéndose en este caso a las indicaciones de los Agentes de Movilidad y Policía Municipal”* (art. 224.7 **Ordenanza de Movilidad Sostenible** (OMS) de 5 de octubre de 2018). Consecuentemente con lo anterior, las personas con tarjetas PMR tienen muchas más opciones de estacionamiento además de las reservas específicas de PMR.

En cuanto a la determinación del número de reservas PMR debemos considerar que, según la normativa vigente el mínimo es de **“una de cada cuarenta plazas o fracción, independientemente de las plazas destinadas a residencia o lugares de trabajo, será reservada a dicho fin”** (art. 35 **Orden TMA/851/2021**, de 23 de julio); es decir deberíamos tener al menos el 2,5% sobre el total de plazas disponibles reservadas a personas de movilidad reducida.

Es importante valorar también el **crecimiento de este tipo de reservas** en términos absolutos, sobre todo en un contexto en el que diferentes intervenciones de mejora de la accesibilidad, como las ampliaciones de acera o las peatonalizaciones de determinados ámbitos centrales de la ciudad, han afectado con **importantes reducciones** a la **dotación total de plazas** para vehículos, de manera que podría pensarse que nos acercamos al cumplimiento de la dotación mínima por reducción del total y no por ampliación en términos absolutos de las plazas reservadas de PMR.

En los últimos 10 años el crecimiento en términos absolutos en toda la ciudad de Madrid ha sido de entre **500 a 600 nuevas reservas cada año**. Hemos pasado de poco más de 8.000 plazas reservadas en 2012 a tener en la actualidad más de 14.500 plazas reservadas.

### Evolución de n.º de plazas PMR en los años 2012 a 2022



Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
N.º plazas*	8107	9024	9634	10211	10870	11565	12444	13242	13669	14088	14562
% incrementos	0,00%	11,31%	18,84%	25,95%	34,08%	42,65%	53,50%	63,34%	68,61%	73,78%	79,62%

\* Las plazas indicadas son a fecha 31 de diciembre excepto en el año 2012 que son a fecha 10 de octubre del 2022.

Complementariamente hay que considerar que, según la citada OMS, las reservas de estacionamiento para PMR son de **carácter dotacional** (que se establezcan por razones de interés público y en beneficio general para su utilización por quienes reúnan los requisitos art. 59. OMS) y **no son privativas de ninguna persona** sino de todos aquellos que ostenten una tarjeta PMR.

En definitiva, el Ayuntamiento de Madrid implanta las **Reservas de PMR**, de oficio en aquellos lugares o centros de trabajo, ocio o comercial donde sea previsible la necesidad de su uso por las personas con Tarjetas PMR y, ADEMÁS, **a petición** de aquellos interesados que lo soliciten, en las proximidades de sus viviendas o lugares de trabajo. La competencia, en general, es de las **Juntas Municipales de Distrito** (viales red NO básica) o del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad (en red básica).

La implantación de nuevas reservas a petición de parte (y de uso general) se efectúa atendiendo a la cercanía del domicilio del peticionario y ello a veces dificulta el cumplimiento estricto de la normativa de accesibilidad de las Reservas PMR, dado el **carácter consolidado** de las construcciones y anchos preexistentes de viales y aceras de la zona.

En el interior de la **zona** de estacionamiento regulado (**SER**) el ayuntamiento tiene un inventario actualizado de la totalidad de las plazas existentes, lo que nos permite afirmar que **sí alcanzamos esa ratio mínima de 1 de cada 40 plazas** reservadas, o lo que es lo mismo el 2,5%, teniendo de media en este ámbito el 2,70% de plazas reservadas a PMR.

Debido al cambio normativo que representa, la **Orden TMA/851/2021**, de 23 de julio, *por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados* el Ayuntamiento de Madrid decide tener **como objetivo prioritario el adecuar todas** las plazas PMR a la normativa recientemente aprobada, para lo que pone en marcha un **Plan de Mejora de dichas reservas de plazas**.



Imagen del cartel de la campaña "Todos tenemos sitio".

El Plan de mejora de las plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida consiste en un **plan de actuación coordinado** por la **Dirección General de Accesibilidad** junto con la **Dirección General de Conservación de Vías Públicas**, ambas del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, y la **Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental**, que pertenece al Área de Gobierno de Medioambiente y Movilidad.

Este Plan ha comenzado a finales de 2021, con un primer estudio de análisis y propuestas de mejora de 161 plazas. En 2022 se ha impulsado un segundo estudio con otras 253 plazas.



Ambos estudios previos como “plan piloto”, han permitido conocer las singularidades del espacio urbano en el que se deben implantar las nuevas reservas y adaptar la ya existentes. Así, desde inicios de este año se han pasado a **modificar o adaptar las reservas existentes** sobre un número de 414 plazas que se habrán terminado a finales de este año.

Estas obras de remodelación—adaptación se están haciendo de modo coordinado entre las TRES Direcciones Generales implicadas: La **Dirección General de Conservación de Vías Públicas** está ajustando el perímetro de la reserva, efectuando los vados de conexión desde la calzada a la acera, eliminación de obstáculos, etc.; la **Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental** procede a su señalización vertical y horizontal y a su inventariado en conservación futura; y la Dirección General de Accesibilidad, en su papel transversal de impulso y favorecimiento de la accesibilidad, está coordinando las acciones municipales expresadas, y realizando los estudios técnicos previos individualizados.

En la actualidad, se está a punto de adjudicar (por concurso público y con una licitación de casi un millón de euros) un **contrato de estudios** para la elaboración de los documentos técnicos de análisis para la adaptación a la normativa de accesibilidad universal de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida en la ciudad de Madrid de las plazas restantes.

En la actuación coordinada para adaptar a la normativa las plazas PMR, la **Dirección General de Conservación de Vías Públicas**, a partir del análisis y las fichas con las propuestas de actuación, **realiza la ejecución de la obra civil**. Finalizada la obra civil, se traslada a la **Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental** para proceder a su **señalización vertical y horizontal**.

Para la ejecución de las soluciones definitivas se tiene en cuenta el mayor grado de adecuación efectiva.

A continuación, se muestran **distintos ejemplos de adaptación** de las plazas de estacionamiento PMR:

- **Reserva de 3 plazas** en línea a la derecha en el sentido de la marcha con presencia de alcorques en la acera. Dado el espacio entre alcorques, homogéneo en toda la calle, no se puede replantear la reserva completa sin que los árboles comprometan el desembarco. Para evitar su tala, se replantean las plazas entre los alcorques aunque suponga una zona de transferencia trasera algo menor en dos de ellas. Se ejecutan rampas en las aceras, limitadas por los alcorques, que quedan en la parte delantera del vehículo sin afectar a la apertura de las puertas.

### Antes



### Después



Imágenes del antes y después del replanteo de plazas de aparcamiento entre los alcorques.

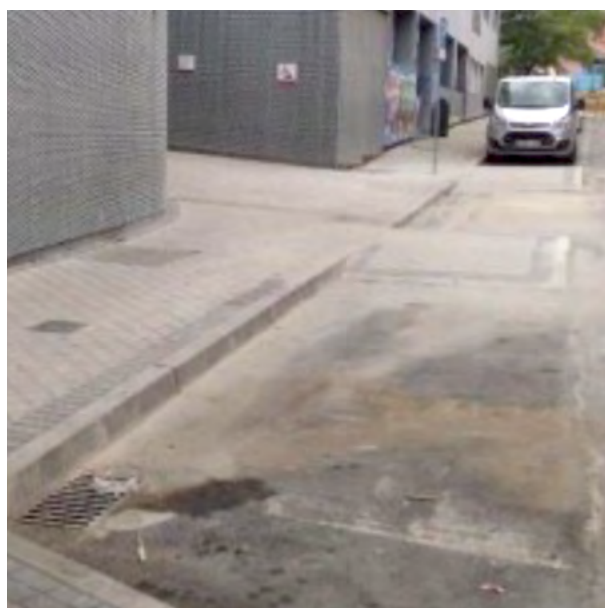
- **Aparcamiento en línea con creación de espigón en banda de estacionamiento, cuando la acera presenta ancho insuficiente.**

Reserva de 2 plazas mixtas, frente entrada a una biblioteca. Se prolonga la reserva para dotar de zona de transferencia trasera y rampas a cada plaza, ejecutando espigones de acera sobre la banda de aparcamiento.

### Antes



### Después



Imágenes del antes y después de la prolongación de la reserva de plazas mixtas.

- **Reserva de 1 plaza mixta en línea**, contigua a aparcamiento de Vehículos de Movilidad Personal. Se cambia la posición de la reserva de VMP por la reserva de aparcamiento PMR, dotándola de zona de transferencia trasera, desde la que se accede a la acera mediante rampa. Requiere traslado de papelera. Se mantiene el báculo que se ubica en el límite de la zona libre de obstáculos, frente a la posición delantera del vehículo.

- **Aparcamiento en batería**

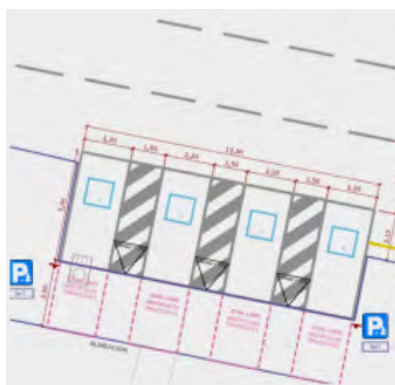
Se procura establecer el aparcamiento en batería a 90° puesto que ofrece una mayor versatilidad, permitiendo el aparcamiento de frente e invertido. También permite compartir la zona de transferencia entre plazas, lo que optimiza el espacio público.

En casos de aparcamiento en batería oblicua, se prefiere que sea invertida, aun cuando implique cambiar el sentido de aparcamiento en un tramo de calle. De esta manera, se consigue tener la zona libre de obstáculos sobre la acera, ofreciendo una mayor seguridad.

**Antes**



**Propuesta**



**Después**



Imágenes del antes, de la propuesta y del después de aparcamiento en batería oblicua.

Una vez ejecutadas las obras civiles necesarias desde la DG de Conservación de Vías Públicas, de forma inmediata por parte de la **DG de Sostenibilidad y Control Ambiental** y sin que exista discontinuidad en los trabajos, **se realiza la señalización horizontal y vertical** correspondiente.

En función de la situación de la reserva se le dota de zona de transferencia lateral, cuando la acera permite ganar espacio para la misma, y siempre se establece en zonas de estacionamiento **en línea la zona de transferencia posterior de 3 metros** que complementa los 5 metros de longitud de la reserva y en todos los casos se mantiene el ancho mínimo de 2,2 metros para el ancho de la plaza marcado mediante una **línea perimetral** blanca.

El fondo de la plaza de estacionamiento **se realiza en color azul**, insertando en su interior el símbolo **SIA** de accesibilidad para la movilidad.

### Calle Ferraz, 14-16



### Calle Jovellanos, 4



Imágenes de aparcamiento de la calle Ferraz y de la calle Jovellanos.

### Resumen

La complejidad de la adaptación de lo existente a un espacio urbano consolidado, con un número de más de 14.500 plazas y en crecimiento y con un coste de casi 26 millones de euros, justifica que se haya debido implementar un plan estructurado de análisis previo y posterior ejecución material a lo largo de los próximos e inmediatos ejercicios presupuestarios y pone de manifiesto la correcta **coordinación entre diferentes** servicios municipales con un **único objetivo**, cual es el **servir al ciudadano** y mejorar las condiciones de movilidad y accesibilidad de las personas con movilidad reducida.



# La accesibilidad como eje transversal en la acción municipal

## Primera mesa

### Moderador:

**D<sup>a</sup>. Patty Bonet**

Periodista y actriz

### Ponentes:

**D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> José Ávila Serrano**

Jefa del Servicio de Régimen Urbanístico. Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración

**D<sup>a</sup>. Ana Arjona Sánchez**

Adjunta al Departamento de Centros de Día y Residenciales. Dirección General de Mayores

**D<sup>a</sup>. Elena Jariod Salinero**

Adjunta a Departamento. Dirección General de Accesibilidad



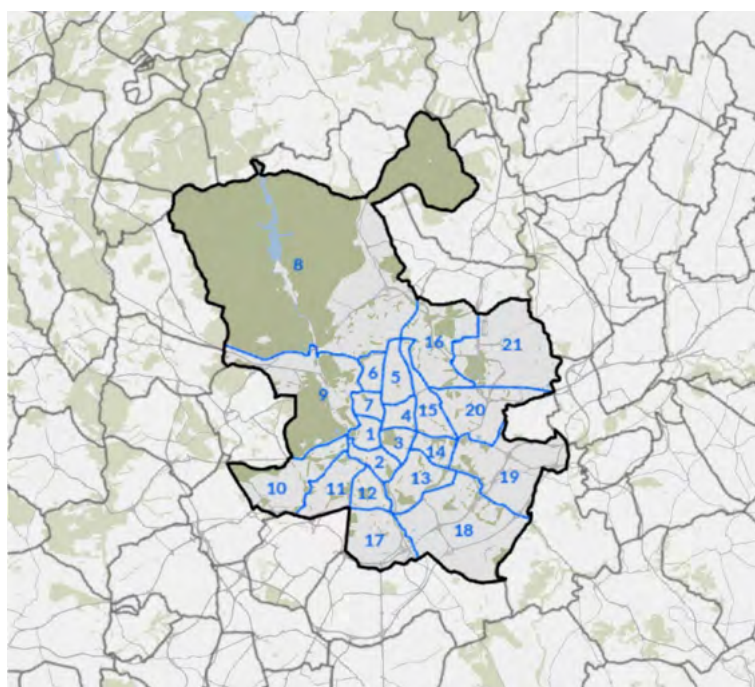
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> José Ávila Serrano

Jefa del Servicio de Régimen Urbanístico. Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración

## Acciones de los distritos en materia de accesibilidad: análisis de necesidades y ejecución de soluciones desde la proximidad distrital

### Acciones de los distritos

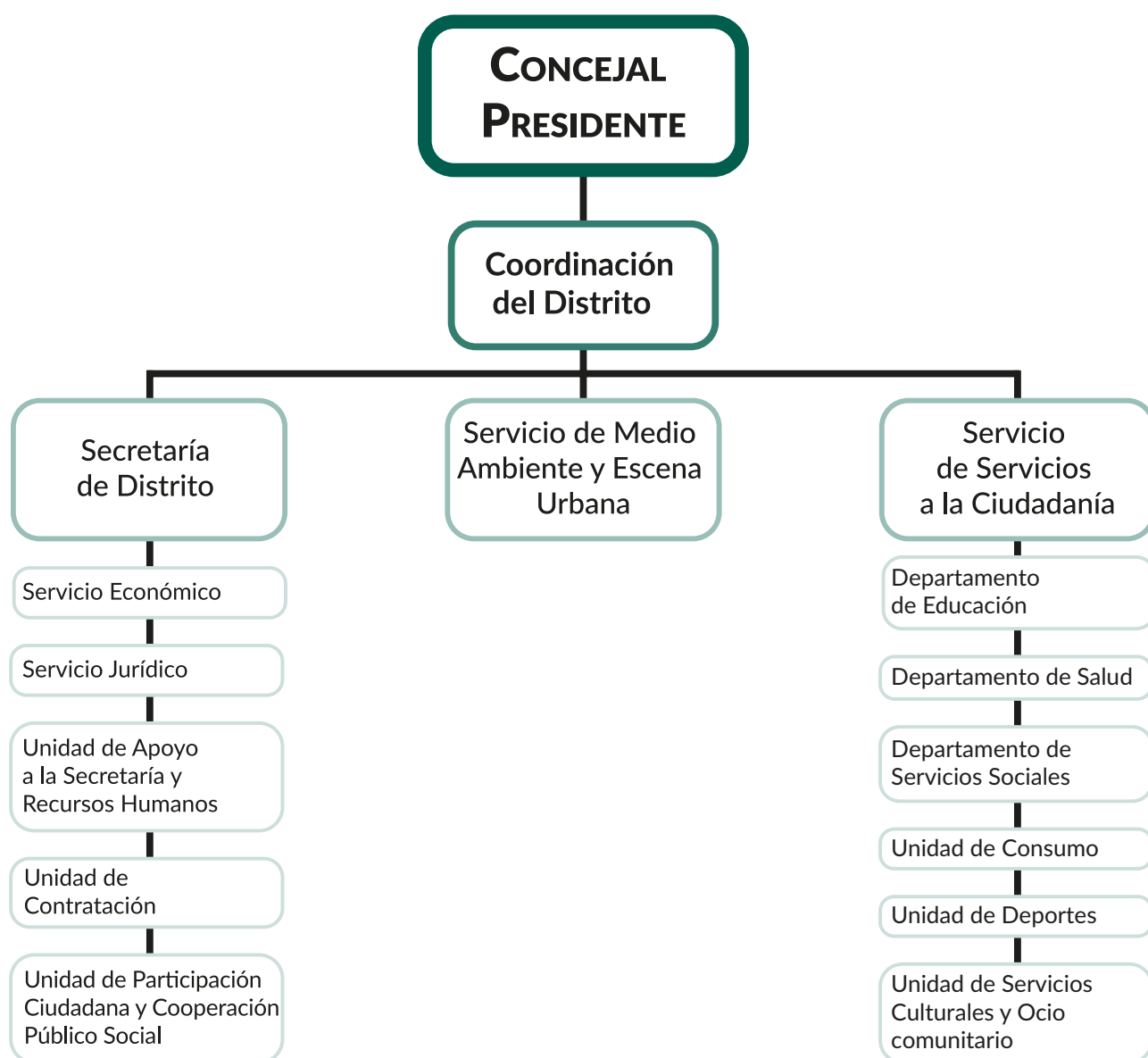
Las acciones que los distritos llevan a cabo en materia de accesibilidad, podemos analizarlas partiendo del estudio de su ámbito competencial, según ha quedado establecido por acuerdo de 25 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de los distritos.



1 Centro	8 Fuencarral-El Pardo	15 Ciudad Lineal
2 Arganzuela	9 Moncloa-Aravaca	16 Hortaleza
3 Retiro	10 Latina	17 Villaverde
4 Salamanca	11 Carabanchel	18 Villa de Vallecas
5 Chamartín	12 Usera	19 Vicálvaro
6 Tetúan	13 Puente de Vallecas	20 San Blas-Canillejas
7 Chamberí	14 Moratalaz	21 Barajas

“Los acuerdos de competencias tienen por finalidad establecer la organización y competencias de los Distritos, realizando una distribución entre sus distintos órganos superiores y directivos que permita una utilización eficaz y eficiente de los recursos municipales”.

Los recursos personales que los distritos ponen al servicio público se estructuran de acuerdo al siguiente organigrama:



Con ello, los distritos atienden los distintos ámbitos en los que se trabaja con el foco orientado hacia la accesibilidad universal:

## 1. ÁMBITO URBANÍSTICO

### SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Tramitación de licencias urbanísticas y de expedientes de concesión demanial del espacio público para la instalación de ascensores.

## 2. ÁMBITO DE CULTURA Y EDUCACIÓN

### SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Catalogo de talleres culturales.

## 3. ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES

### SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Cerca de ti y de tu familia.

30 Centros de Servicios Sociales.

## 4. ÁMBITO DE OBRAS DE REFORMA Y DE MANTENIMIENTO EN EDIFICIOS

### ADSCRITOS Y ESPACIOS PÚBLICOS: VÍAS Y ZONAS VERDES

### SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA



Imágenes de reforma en un Polideportivo.

De acuerdo con este marco competencial, los distritos nos muestran una gran diversidad de acciones encaminadas a conseguir la accesibilidad universal desde la proximidad que ofrecen a sus vecinas y vecinos, como bien podemos exponer a través de la relación de proyectos realizados a lo largo de 2021 y 2022, en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva. Estos son:

- **En el espacio público: zonas verdes y viales:**
  - » Renovación de áreas infantiles en parques.



- » Creación de zonas estanciales.
  - » Reordenación de bandas de estacionamiento.
  - » Accesos en entornos de instalaciones educativas.
  - » Adecuación de espacios exteriores y zonas de tránsito a los colegios, con recorridos antideslizantes, barandillas, rampas y encaminamientos.
- **En edificios adscritos**, a través de los contratos de servicios de mantenimiento y conservación y de los acuerdos marco de obras de reforma:
    - » Automatización de puertas en edificios municipales, y dotación de elementos de barandillas rampas, etc.
    - » Actuaciones de accesibilidad en centros deportivos y en colegios, especialmente en patios y en entornos.
    - » Señalización podo táctil; instalación de bucle magnético para personas sordas; instalación de grúas en piscinas.
    - » Instalación de mostradores accesibles en centros culturales.
    - » Línea de estudios y análisis para la detección de necesidades y redacción de proyectos susceptibles de presentar a financiación de programas europeos.
  - **En materia de educación y servicios sociales:**
    - » Talleres en centros culturales dirigidos a distintos colectivos con discapacidad: mujeres con enfermedad mental; dificultades cognitivas y de relación, etc.; grupos de apoyos familiar; ludoteca para niños en riesgo de exclusión, apoyo psicosocial para mayores, ayudas económicas para adaptación geriátrica en domicilios de personas mayores.
    - » Programa de educadores sociales para asistencia a discapacitados.
    - » Organización de eventos culturales inclusivos, con pictogramas, subtítulos y otras herramientas, en actividades de cine, teatro, cuentacuentos, audio descripción.
    - » Gestión de espacios para asociaciones cuyo objeto es la inclusión social y cultural o de discapacitados: formación, talleres, cuidados.
    - » Proyectos de innovación educativa. Colaboración en programas de acompañamiento a niños hospitalizados: sistema pictográfico de comunicación; programas deportivos.
    - » Jornadas de convivencia y charlas de educación para la comprensión de la diversidad y la discapacidad.
    - » Campamentos jornadas y eventos inclusivos.
    - » Visitas guiadas para colectivos de sordos.

Esto nos permite conocer las diversidad de funciones de la que nos beneficiamos todos los que utilizamos los servicios locales del ámbito distrital: centros sociales, colegios públicos y

escuelas infantiles, instalaciones deportivas básicas, polideportivos, bibliotecas, centros de día y de mayores, zonas de juego en vías y zonas verdes y viario de la red local distrital.

## Acciones impulsadas desde el área delegada de coordinación territorial, transparencia y participación ciudadana

El Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, integrada en el Área de Gobierno de Vicealcaldía, lleva a cabo otras acciones, de apoyo técnico, análisis normativo e impulso de proyectos que de forma tangencial inciden en al accesibilidad universal de la ciudad de Madrid:

### 1. Unidades distritales de coordinación

Unidades Distritales de Colaboración (UDC), entidades que vienen desarrollando sus proyectos en barrios de los 21 distritos de Madrid.

Estos proyectos son financiados mediante subvenciones que se dotan desde el presupuesto del Área de Gobierno de Vicealcaldía, y se gestionan por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, mediante convocatorias públicas.

### 2. Coordinación general de distritos, transparencia y participación ciudadana

- **Comisión de terrazas de hostelería y restauración.**

- » Ordenanza 1/2022, de 25 de enero, por la que se modifica la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013.
- » Equilibrar el tránsito y el espacio, genera terrazas en armonía.

- **Dirección general de participación ciudadana**

- » Consejos de Proximidad: instrumento para el análisis de necesidades de los vecinos y vecinas de Madrid.
- » La Red de Consejos de Proximidad, integra los espacios de participación ciudadana donde trabajar para la mejora de los barrios de los distritos.
- » Cada distrito cuenta con un Consejo de Proximidad y cada consejo, a su vez, está integrado hasta por nueve mesas, con sus correspondientes grupos de trabajo, regulándose por el Reglamento Orgánico 7/2021, de 1 de junio.
  - Mesa de Participación Ciudadana y Cooperación.
  - Mesa de Seguridad y Emergencias.



- Mesa de Cultura.
- Mesa de Economía.
- Mesa de Medio Ambiente.
- Mesa de Desarrollo Urbano.
- Mesa de Hacienda.
- Mesa de Bienestar Social.
- Mesa de Equipamientos.
- Mesa de Bienestar Social.

La accesibilidad universal, es una materia transversal, por lo que todas las mesas son ambitos susceptibles de estudiar y debatir propuestas.

- **Dirección general de coordinación territorial y desconcentración**

1. Trabajo en colaboración con la Dirección General de Accesibilidad:
  - GRUPO I Estrategia.
  - GRUPO II Transversalidad.
2. Participación en distintos órganos colegiados en representación de los distritos:
  - Grupo de trabajo para de la Ordenanza de Habitabilidad.
  - Comisión de Paisaje Urbano.
  - Comisión para la Protección del Patrimonio Histórico Artístico y Natural de Madrid:CPPHAN.
  - Comité de Seguridad y Salud Laboral.
  - Coordinación con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid.
  - Grupo técnico de terrazas.
3. Análisis y apoyo a los distritos para la ejecución de obras de accesibilidad universal en Centros Sociales y de Mayores, con cargo a los Fondos Europeos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en el marco del convenio suscrito con la Comunidad de Madrid, en la línea:
  - C22.I3 Plan España País Accesible: mejora de la accesibilidad de los Centros de Servicios Sociales de los distritos: Tetuan, Chamberí, Fuencarral–El Pardo, Moncloa–Aravaca y Usera.
  - Especial atención a la accesibilidad cognitiva, adaptando la señalética de los centros a los criterios de lectura fácil.
4. Formación del personal de los distritos a través de la coordinación con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid.
5. Analizar, en el marco de los conflictos de competencias que se suscitan entre los distritos y las áreas de gobierno, las propuestas de estos para la mejora de la

accesibilidad universal, en edificios adscritos, zonas verdes y viario local distrital, proponiendo aquellas modificaciones de los acuerdos de competencias que permitan:

- Redactar, planificar y ejecutar actuaciones de renovación, reforma, rehabilitación y acondicionamiento de espacios públicos de la red local distrital para conseguir la accesibilidad universal, y especialmente en los entornos más vulnerables, como colegios, escuelas infantiles y centros de mayores.
- Crear áreas infantiles, zonas de mayores, circuitos deportivos elementales y otros equipamientos mediante la adquisición e instalación de equipamientos inclusivos.
- Participación en los grupos de estudio de los ajustes razonables para adaptación de edificios residenciales y otros de carácter institucional.
- Estudio de los parámetros a incluir en los concursos públicos para promover la accesibilidad universal en ferias, mercadillos y otros eventos cuya gestión es competencia de los distritos.



Imagen de un parque infantil accesible.

D<sup>a</sup>. Ana Arjona Sánchez.

Adjunta al Departamento de Centros de Día y Residenciales. Dirección General de Mayores

## Accesibilidad cognitiva en los Centros de Día

### ¿Contexto del proyecto?

#### ¿Qué es un centro de Día?

- Equipamiento de **Servicios Sociales** destinado a prestar atención sociosanitaria preventiva y rehabilitadora al colectivo de personas mayores, **que presentan pérdidas y/o déficit en su autonomía**, en régimen diurno.
- **Dos perfiles** de usuarios mayores:
  - » **Físico:** Alguna dependencia física y/o carencias en el aspecto relacional, soledad, aislamiento, etc. (puede presentar deterioro cognitivo leve).
  - » **Cognitivo:** Deterioro cognitivo (Alzheimer, demencia) en fase moderada-severa (puede padecer algún grado de dependencia física).

#### Número de Centros de Día: **100 centros**

##### 65 Centros de Día Municipales:

- 36 físicos
- 19 Alzheimer

##### 35 Centros de Día Privados:

- 6 físicos
  - 29 Alzheimer
- Titularidad municipal
  - Infraestructura distrito

### En que consiste el proyecto de accesibilidad

#### • **Accesibilidad cognitiva**

Es el conjunto de elementos de la arquitectura y el diseño accesible o “Sistema espacial de apoyos” **para contribuir a mejorar la orientación** y la interacción de la persona ante diferentes entornos y edificios, que por otra parte deben satisfacer todas sus necesidades: mantenerse activos, recuperación física y neuronal, realización de actividades, etc.).

- **Condicionantes**

- » **Experiencia del personal de atención de los centros.**
- » **Experiencia personal de los usuarios**, sus capacidades, emociones o habilidades aprendidas o perdidas, para rescatarlas.
  - Deberían incluirse *desde el momento 0 del proyecto*.
  - Haciendo *ajustes en los entornos y edificios*.

- **Para quienes trabajamos**

Tres grupos de interés porque es necesario saber ¿qué pasa?

**Con su conducta espacial, sus reacciones y emociones:**

1. **Envejecimiento normal**, sin alteraciones solo en sus aspectos más esperados, conservando la autonomía: memorias, equilibrio y necesidad de algún apoyo técnico (o pasamos y barandillas).
2. **Deterioro cognitivo** leve y Parkinson y parkinsonianos (movilidad).
3. **Demencias:** Alzheimer, frontotemporal, Cuerpos de Levy, Daño cerebral adquirido (DCA)...

- **Funcionamiento humano**

- » Para orientarnos, tomar una dirección, llegar a un destino hay **varias rutas** que puede tomar nuestro cerebro para llevarlas a cabo y suceden en **diferentes regiones cerebrales**:
  - **Ruta espacial**, es el **espacio y la arquitectura** la que orienta y direcciona: organización, formas, colores, relaciones.
  - **Ruta léxica o escrita** (también sonidos), es **la palabra** la que orienta y direcciona.
  - **Ruta gráfica:** es el **material gráfico o las señales** los que orientan o direccionan
  - **Ruta del símbolo: símbolo numérico.**

- **Ruta espacial**

Deben gozar de estabilidad física, mental y emocional. Independientemente de edad o enfermedades específicas.

**El ambiente**, es factor determinante de la salud porque las actividades físicas decrecen y para mantener la actividad mental se requieren muchas veces mayores incentivos exteriores y también interiores.

Debe haber una simbiosis entre ambiente y arquitectura: potenciando el movimiento, la autonomía, el contacto con los espacios verdes, el aire puro, la entrada de luz y la socialización.

Teniendo **en cuenta las características diversas de los usuarios** se trabaja con **organización funcional, sensorial y formal, con formas y colores.**

La accesibilidad cognitiva debe establecer diseños en una secuencia donde estén resueltos todos los encuentros, anticipando lo que va a suceder en el camino: saber dónde estoy y hacia dónde voy calma la ansiedad: fisioterapia, los aseos; el comedor...

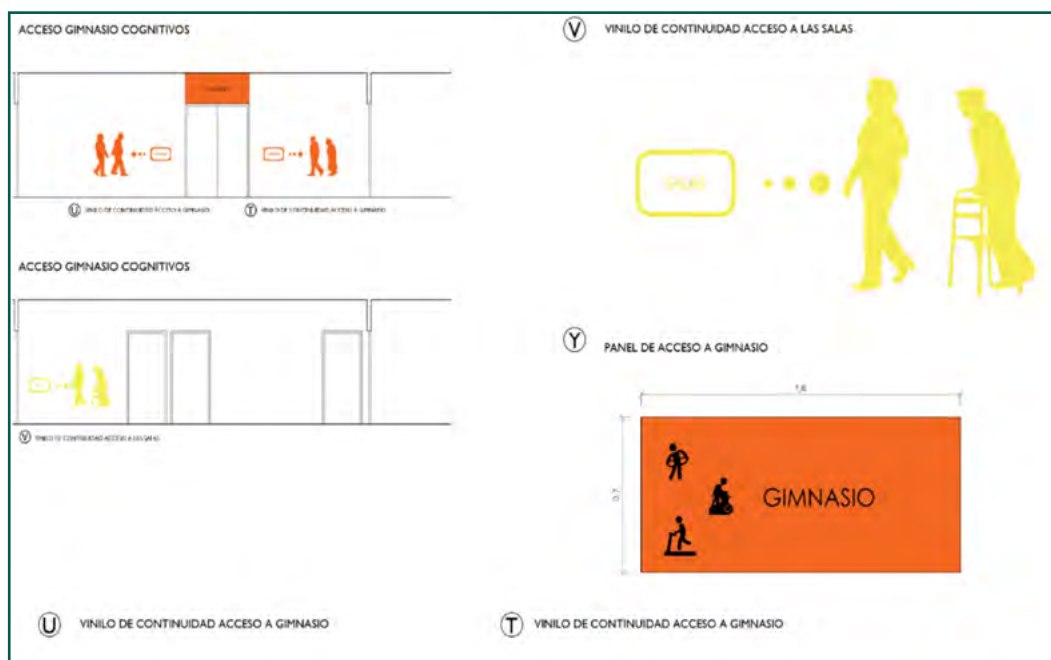
Diseñando un **vocabulario específico de apoyo** (para cada caso) que a lo largo sirva para recordar, diferenciar, sentarse, apoyarse.

- Seguridad espacial frente a zonas que impliquen peligro: accesos, puertas de salida.
- El reconocimiento de rutas (a los aseos).
- La identificación de derecha e izquierda.
- La atención con uso de dígitos y evitando excesos de elementos en paredes y en especial en suelos (riesgos, caídas).
- El recuerdo de los movimientos en caso de apraxias: incluyendo figuras con gestos para recordar movimientos.

Estando atentos a:

- Los bloqueos motores.
- La fatiga del comportamiento con elementos de la arquitectura que dinamicen los espacios.
- La necesidad de activación: física y neuronal.

Facilitando mediante **formas, colores y gráficos** contrastados el reconocimiento de los espacios y sus actividades:



Gráficos de ejemplos de vinilo de continuidad.



Esquema de ejemplos de rutas gráficas.



Esquema de ejemplos de accesibilidad para residencias.

### Control estimular para la seguridad personal:

- Entradas y salidas: Se colocarán controles –para evitar interferencias o concentración de la atención en estímulos que no sean relevantes o sean peligrosos.
- Reconocimiento de puertas y salidas, con colores que puedan confundirse con las paredes, no directamente relacionadas con circuitos de deambulación.
- Evitar obscurecimiento de lugares que llamen la atención y correspondan a llamadas peligrosas de su atención.
- No es conveniente colocar espejos en las habitaciones.
- Nunca creación de superficies engañosas: círculos oscuro o dibujos creando apariencia de fondo o de agujero.



- **Ruta léxica o escrita:** es la palabra la que orienta y direcciona.



Imagen de ejemplos de ruta léxica o escrita.

- **Ruta gráfica:** material gráfico o señales que orientan o direccionan.



Imagen de ejemplo de ruta gráfica.

- **Ruta del símbolo:** símbolo numérico, activación, imitación



Imágenes de ejemplos de ruta del símbolo.

- Participación activa.
- Utilización siluetas a partir de fotos actividad.

## Agentes implicados

- **Empresas de servicios:**
  - » Gestionan los centros a través de contratos de servicios.
  - » Mejoras ofertadas: Posibilidad económica de llevar a cabo los proyectos.
  - » Contactos con proveedores, elaboración y gestión de los proyectos.
- **Departamento de Centros de Día:**
  - » Impulsores del proyecto.
  - » Autorización de los proyectos presentados.
  - » Coordinación con los servicios técnicos del distrito.
  - » Seguimiento y evaluación del proyecto.
- **Servicios técnicos de los distritos: (infraestructuras):**
  - » Autorización de los proyectos presentados.
  - » Coordinación departamento de centros de día.

## El proyecto en datos

- **Número de proyectos acabados:**

**19** con un presupuesto final de ejecución de 240.000€.

- **Número de proyectos con estudio pagado:**

**15** en estudio y valoración del proyecto.

- **Reto:**

**31** pendientes.

**Evaluación** de proyecto: seguimiento y encuestas de satisfacción: familiares, personal y usuarios.

**Nuevos contratos:** incorporado proyectos accesibilidad.

D<sup>a</sup>. Elena Jariod Salinero

Adjunta a Departamento. Dirección General de Accesibilidad

## La Oficina de Accesibilidad como motor de impulso

La accesibilidad depende de muchas disciplinas que a su vez dependen de muchas personas y responsables, pero si entre todas ellas no existe una eficaz organización y coordinación para que la accesibilidad se incluya en todos los ámbitos, no se garantizará el derecho a la igualdad de oportunidades y a una vida inclusiva y participativa para todas las personas.

Desde la Dirección General de Accesibilidad se trabaja de forma transversal para que la accesibilidad permee en todas las áreas y sea una seña de identidad en la acción municipal, con el fin de garantizar que todas las personas, independientemente de su diversidad, puedan hacer uso y disfrutar de todos los bienes y servicios.

Para hacerlo efectivo, tiene asignadas las siguientes competencias:

- Impulsar la accesibilidad en la ciudad de Madrid desde un enfoque transversal y sostenible para todas las personas.
- Servir de referencia a la organización municipal para el fomento de la accesibilidad estableciendo las líneas básicas de actuación en esta materia en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid.
- Coordinar con los órganos competentes de las Áreas y Distritos el diseño y desarrollo de estrategias relacionadas con la accesibilidad y la ejecución de actuaciones que ofrezcan soluciones a los espacios no accesibles identificados en la ciudad de Madrid.
- Impulsar el trabajo coordinado, la innovación, la participación y los canales de comunicación para la promoción de la accesibilidad en la ciudad de Madrid.
- Impulsar la actividad de la Mesa de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid para la consecución de sus finalidades y objetivos.
- Elaborar y realizar el seguimiento del plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid.
- Proponer para su aprobación proyectos de disposiciones, instrucciones y circulares en materia de accesibilidad.
- Promover la participación en proyectos europeos de accesibilidad, así como promover y participar en los proyectos europeos, en los foros técnicos nacionales e internacionales, observatorios y mesas institucionales o técnicas, de ámbito administrativo o interadministrativo cuyo objeto tenga relación con la accesibilidad, en representación del Ayuntamiento de Madrid.
- Colaborar con el órgano competente en materia de formación de los empleados públicos

municipales en el diseño y desarrollo de acciones formativas sobre accesibilidad en el ámbito municipal.

- Realizar campañas para informar y sensibilizar a la población acerca de la accesibilidad y su abordaje y promover el desarrollo de acciones de difusión, formación e innovación en el ámbito de la accesibilidad.
- Impulsar la interpretación en lengua de signos, el subtitulado, la audio descripción y otros servicios de accesibilidad en aquellos eventos realizados en las estancias municipales.

En el ejercicio de estas competencias desarrolla su actividad, destacando entre otras, las siguientes acciones:

- **Mesa de accesibilidad**

La Mesa de Accesibilidad nace con la finalidad de facilitar los canales de coordinación entre diversas Áreas y Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid, así como con otros actores que desarrollan su actividad en el ámbito de la accesibilidad en la Ciudad de Madrid y que resultan necesarios para facilitar la consecución de los objetivos de la Oficina de Accesibilidad.

En el Decreto de 6 de marzo de 2020, por el que se crea la Mesa de Accesibilidad, se establece la creación de grupos de trabajo para la realización de tareas de análisis, estudio y elaboración de propuestas concretas en el ámbito de la finalidad y funciones de la Mesa.

Con este fin se crean tres grupos de trabajo.

1. Grupo de trabajo de **Estrategia**. Durante 2022 ha centrado su trabajo en contribuir al desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad para la ciudad de Madrid
2. Grupo de trabajo de **Transversalidad**. Nace con el fin de impulsar la accesibilidad con carácter transversal entre todas las áreas de gobierno del Ayuntamiento de Madrid, direcciones generales y organismos municipales distritales.

Durante este año se han abordado diferentes temas que han contribuido a generar conocimiento:

- Accesibilidad cognitiva: marco legal y Técnico.
- Adaptación a la normativa de accesibilidad de las reservas de estacionamiento para personas de movilidad reducida.
- Accesibilidad en Bibliotecas, Archivos y Museos del Ayuntamiento de Madrid.
- Deporte, accesibilidad e inclusión en el Ayuntamiento de Madrid.
- Planificación e implantación del nuevo carril Bici del Paseo de la Castellana.
- La nueva acta de control en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Madrid Accesible para ti: accesibilidad turística y promoción del destino.

3. Grupo de trabajo de **Innovación**. Este grupo nace con el fin de dar a conocer soluciones innovadoras al servicio de la accesibilidad bien impulsadas por las diferentes áreas o empresas municipales, como por entidades vinculadas con la accesibilidad y la discapacidad. Entre los temas abordados cabe destacar:
- Las políticas públicas del Ayuntamiento de Madrid en la Estrategia de Transformación Digital del Servicio Público, y su enfoque en favor de la Accesibilidad Universal.
  - App Madrid Te Acompaña (MTA).
  - Leer Madrid: un sistema de señalización peatonal diseñado para todos.
  - Accesibilidad en los sitios web y aplicaciones del sector público.
  - El Plan Adapta Madrid 2022: Adaptar las viviendas para personas con discapacidad y para mejorar la accesibilidad en locales en edificios de uso residencial.
  - Normalización en accesibilidad: una oportunidad para intercambiar experiencia y para aprovechar el conocimiento compartido.
  - Accesibilidad e Innovación para la promoción de la autonomía personal.

- **Publicaciones en lectura fácil**

La accesibilidad cognitiva que se ha incorporado al ordenamiento jurídico a través de la Ley 6/2022, de 31 de marzo, que modifica el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por la que se establece y regula la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación. Se modifica, la letra k) del artículo 2 de dicha ley, con el objetivo de incorporar a la definición de accesibilidad universal la consideración de accesibilidad cognitiva, aclarando de forma explícita que la accesibilidad cognitiva se encuentra incluida en la accesibilidad universal, entendida como el elemento que va a permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. Estableciendo que la accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la **lectura fácil**, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin.

La lectura fácil es una forma de crear documentos para que sean más sencillos de entender por personas con dificultades de comprensión lectora, utilizando para ello un contenido resumido y un lenguaje sencillo y claro. Esta técnica es útil sobre todo para quienes tienen una discapacidad intelectual o cognitiva, una baja formación cultural, problemas de tipo social, o para personas inmigrantes o con dificultad de lenguaje.

Con este fin, desde la dirección general de accesibilidad se han adaptado a lectura fácil novelas que se han seleccionado con motivo de alguna efeméride, para promover el acceso a su contenido a todas las personas sin discriminación. Las publicaciones han sido distribuidas a través de la Red Municipal de Bibliotecas y entre entidades de personas con discapacidad, pero también están disponibles a través de la web municipal.

Las novelas que se han adaptado a lectura fácil son las siguientes:

- » Año 2020: Episodios Nacionales “el 19 de marzo y el 2 de mayo” de Benito Pérez Galdós, con motivo de la celebración del centenario de su fallecimiento.
- » Año 2021: recopilación de “los cuentos de amor y/o de navidad” de Emilia Pardo Bazán, con motivo del centenario de su muerte.
- » Año 2022: “La vida de San Isidro Labrador y Santa María de la Cabeza” de Don Ildelfonso Fernández y Sánchez, en el 400 aniversario de la canonización de San Isidro Labrador, patrono de la Villa de Madrid.



Imágenes de portadas de libros en lectura fácil.

- **Aplicación luces de navidad accesibles**

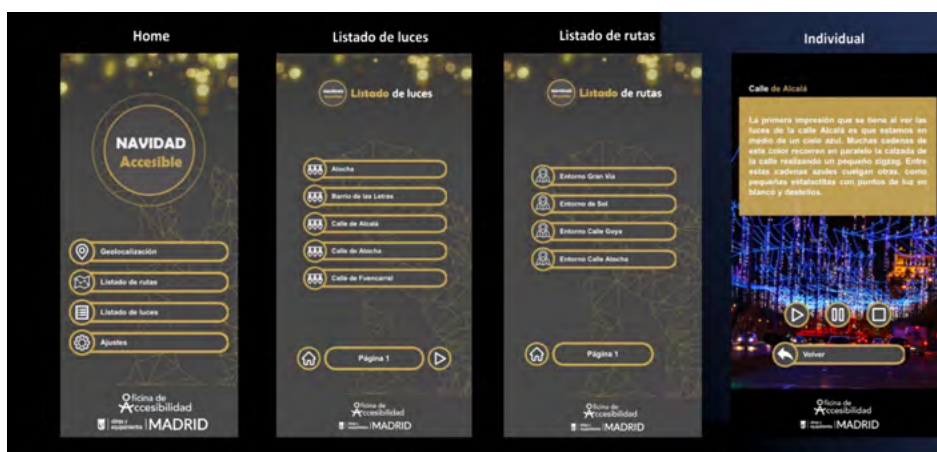
Con el fin de que cualquier persona pueda disfrutar de las luces de Navidad desde la dirección general de accesibilidad se ha desarrollado la aplicación “Navidad Accesible”, con la que se acercan las luces de Navidad a todas las personas. A través de la aplicación se facilita que personas con discapacidad visual e intelectual puedan disfrutar del tradicional alumbrado navideño, mediante la audiodescripción, de los puntos de luz más importantes, explicando su composición, colores y significado.

La aplicación posibilita realizar una ruta guiada por los puntos de luces navideñas seleccionados, basándose en un sistema de audiodescripciones, es decir, audios que



narran a las personas lo que se está mostrando frente a ellas. Esta aplicación funciona cuando el usuario activa el sistema de ubicación de su teléfono cerca de las luces incluidas en la aplicación, reproduciéndose y aportando información sobre las escenas que representan la iluminación, los colores, las sensaciones que transmiten y datos adicionales sobre su creación y sus diseñadores con una foto de cada punto de luz, que permite visualizar la imagen al completo. Además, se ofrecen diferentes rutas de visita a luces accesibles cercanas entre sí, que de forma agrupada permiten conocer las luces de un mismo entorno y hacer el paseo de manera más cómoda y sencilla.

La aplicación también ofrece tres opciones de locución, dos pensadas para adultos, con voz sintética y voz real, y una opción para niños, con narradores infantiles y lenguaje claro y sencillo, adaptado a ellos.



Imágenes de la aplicación de las luces de Navidad accesible.

- **Campañas de sensibilización**

Entre las competencias que tiene asignadas la dirección general de accesibilidad está la de realizar campañas para informar y sensibilizar a la población acerca de la accesibilidad y su abordaje y promover el desarrollo de acciones de difusión, formación e innovación en el ámbito de la accesibilidad.

En el ejercicio de esta competencia se han realizado diferentes campañas de concienciación con el fin de sensibilizar a la sociedad de que la accesibilidad es una característica que beneficia a todas las personas, mejora la calidad de vida, garantiza la igualdad de oportunidades y favorece la inclusión y la vida independiente. Pero además con las campañas de sensibilización se busca:



- » Implicar a la sociedad para que sean agentes de accesibilidad, respetándola y haciéndola respetar.
- » Contribuir a hacer una ciudad más accesible por y para todas las personas.
- » Adoptar medidas que contribuyan a la inclusión, a la participación y la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Se han realizado las siguientes campañas:

- » **Año 2021: Campaña “No pongamos obstáculos, la accesibilidad es para todas las personas”.**

Esta campaña se lanza con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre los beneficios que la accesibilidad aporta a todas las personas, mejorando la calidad de vida, garantizando la igualdad de oportunidades y favoreciendo la inclusión y la vida independiente. La campaña se ha proyectado en las pantallas de:

- los Cines Callao,
- del Centro Comercial Plaza Río 2
- FNAC.

Además, se realizaron carteles que fueron distribuidos por los centros municipales y se difundió entre las redes sociales.

La campaña de sensibilización “no pongamos obstáculos”, fue galardonada con el premio Grand Laus de diseño gráfico, que son los máximos galardones en España en materia de creatividad.



Imagen de la campaña “No pongamos obstáculos”.

» **Año 2022: Campaña “Sobre el uso y respeto de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida”.**

El objetivo de esta campaña es concienciar a la sociedad sobre el respeto de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida.

La campaña se ha proyectado en diferentes pantallas digitales y mupis, pero además se han hecho llegar carteles a los espacios municipales y se ha difundido a través de redes sociales.

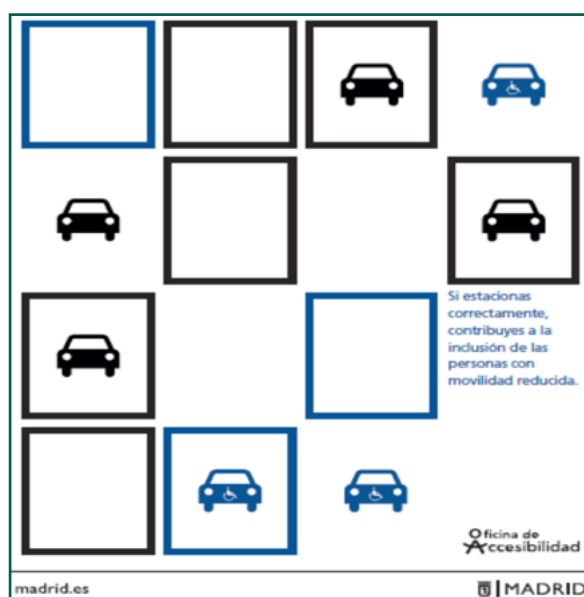


Imagen de la campaña sobre el respeto de las plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.

- **Jornadas de accesibilidad universal**

Desde la dirección general de accesibilidad cada año se organizan las jornadas de accesibilidad como punto de encuentro en el que compartir conocimiento y experiencia en la materia. En 2022 las jornadas se han centrado en dar a conocer el trabajo impulsado por el Ayuntamiento, con perspectiva de accesibilidad, desde las diferentes áreas, distritos y organismos autónomos, como necesidad puesta de manifiesto durante la fase de desarrollo del plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid. Con el fin de contribuir a dar a conocer el trabajo municipal se publica este libro de actas en el que quedarán reflejadas cada una de las intervenciones compartidas en el seno de las jornadas.



Imagen de representación institucional de las jornadas.



# La accesibilidad como eje transversal en la acción municipal

## Segunda mesa

### Moderador:

**D<sup>a</sup>. Marta Landín Liste.** Periodista

Sección de Sociedad de Informativos de Telemadrid

### Ponentes:

**D<sup>a</sup>. Marta Fernández Ulloa**

Intendente de la Unidad de Atención y Protección a la Mujer, Menor y Mayor, del Cuerpo de Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid

**D<sup>a</sup>. Isabel Calzas Hernández**

Directora General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración

**Antonio Sánchez Díaz**

Director General de Planificación de Recursos Humanos

**D<sup>a</sup>. Ana Fernández Izquierdo**

Directora General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género

**D<sup>a</sup>. Teresa Aso Manso**

Subdirectora General de Consumo. Instituto Municipal de Consumo

D<sup>a</sup>. Marta Fernández Ulloa

Intendente de la Unidad de Atención y Protección a la Mujer, Menor y Mayor,  
del Cuerpo de Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid

## La nueva acta de control en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas e itinerario formativo sobre accesibilidad

Desde Policía Municipal de Madrid, como Director General de la misma, tengo el placer de informarle que, se han realizado numerosas acciones, las cuales fomentan la mejora de las condiciones de movilidad dirigidas a las personas con discapacidad, en pro de asegurar el ejercicio del uso y disfrute de instalaciones, bienes y servicios en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos, invirtiendo tanto recursos materiales como humanos con objeto de mejorar eficazmente la vigilancia y cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad universal **asumiendo el compromiso por parte de Policía Municipal de contribuir al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible contemplados en la Agenda 2030 y hacer de Madrid una ciudad más accesible.**

Desde finales del año 2018 desde la Unidad de Gestión de la Diversidad (UGD) y tras diversas reuniones con entidades que representan a las personas con discapacidad, organismos públicos del Ayuntamiento y Comunidad de Madrid, que solicitaba una mejor actuación que garantizara en términos de eficacia la detección de la ausencia de las condiciones en materia de Accesibilidad Universal y diseño para todos. En ese Momento, Policía Municipal comenzó a desarrollar las primeras acciones en este sentido, para posteriormente y como resultado de un análisis más profundo se determinó entre otras acciones, la necesidad de implementar y visibilizar en las herramientas policiales campos específicos que recogieran las condiciones mínimas de accesibilidad de aquellos locales objeto de inspección a tenor de la Ley 17/97 de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR), en el marco competencial de policía administrativa que reconoce la Ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid 1/2018.

Las acciones desarrolladas durante 2018 desde Policía Municipal de Madrid, encaminadas a mejorar nuestra actuación en este ámbito fueron:

- Recepcionar a través de la Unidad de Gestión de la Diversidad **las quejas derivadas de entidades del tejido asociativo** sobre establecimientos que incumplen la normativa en materia de accesibilidad.
- **Formación** interna específica en materia de accesibilidad a policías, **en los cursos de formación relativos a inspecciones** dentro del marco de la Ley de Espectáculos Públicos y

Actividades Recreativas, que se realizan en el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid (CIFSE).

- **Asesorar internamente a las Unidades Integrales de Distrito (UID)** sobre las condiciones mínimas de esta materia en casos de grandes eventos como puede ser un concierto en la vía pública o la Cabalgata de Reyes.

Por todo ello, la UGD recibió el premio PRODIS XX aniversario en la categoría de administración, “por su apuesta decidida a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad madrileñas”, siendo entregado en noviembre de 2019. **Sin embargo, y entendiendo desde Policía Municipal que debíamos seguir esforzándonos** en mejorar el desempeño policial en materia de accesibilidad, **en el año 2021**, se creó un **grupo de trabajo** compuesto por diferentes integrantes del Cuerpo de Policía Municipal, la Dirección de Accesibilidad de CERMI Comunidad de Madrid, la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid y FAMMA- COCEMFE.



Del análisis efectuado por el grupo de trabajo, respecto a las acciones recogidas anteriormente y que se desarrollaban hasta el momento, la situación actual de esta materia y la percepción de las personas con movilidad reducida, **se identificaron diferentes áreas de mejorar que abordar**, los cuales podrían resumirse en:

- **Desconocimiento** por parte de los propietarios de los establecimientos sobre la obligatoriedad del cumplimiento de las condiciones mínimas de accesibilidad.
- **Ausencia de herramientas policiales** que recogieran de forma explícita las medidas mínimas de accesibilidad.

- **Área de mejora en el ámbito de la formación** y sensibilización de los policías encargados de realizar las inspecciones en esta materia.

Tras meses de trabajo conjunto, se establecieron una serie de acciones específicas encaminadas al abordaje de las áreas de mejora identificadas por el grupo de trabajo, tales como:

- Divulgación de un **tríptico informativo distribuido entre las asociaciones de comerciantes y los locales** que forman el entramado de la ciudad de Madrid, recordándoles la obligatoriedad de la adaptación de todos los locales a la normativa existente en materia de accesibilidad.



Imagen tríptico informativo.

- **Modificación de la Instrucción interna** del cuerpo sobre la inspección de locales regulados por la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, creada en el año 2002 y modificada a finales de mayo de 2022, que complementa e incluye la observancia por parte de los policías encargados de realizar las labores de vigilancia e inspección, los requisitos básicos que aseguren las condiciones mínimas de accesibilidad, debiendo inspeccionar diferentes parámetros considerados mínimos e imprescindibles.
- **Modificación del acta de inspección** que utilizan los agentes, de forma que se incluyan una serie de campos que recojan las condiciones mínimas de accesibilidad, poniendo especial atención a la entrada y salida, la deambulación interior y el aseo adaptado.



### Anverso

ACTA DE INSPECCIÓN EN MATERIA DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS											
FECHA DE INSPECCIÓN			ESTABLECIMIENTO INSPECCIONADO								
DÍA	MES	AÑO	N.º DE CÓDIGO IDENTIFICATIVO			NOMBRE COMERCIAL/RÓTULO					
HORA INICIO		HORA FINAL		CALLE/N.º LOCAL/PUESTO							
DATOS OBTENIDOS DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA											
TITULAR										MUJER	
DNI/NIF										HOMBRE	
DOMICILIO SOCIAL											
ACTIVIDAD AUTORIZADA											
AFORO AUTORIZADO											
TIPO DOCUMENTO DE TOMA DE DATOS						N.º EXP.					
NUEVA/O TITULAR (CON O SIN TRANSMISIÓN)											
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (1)											
SEGURO EN VIGOR		SI		NO		COMPAÑÍA ASEGURADORA		N.º PÓLIZA		CUBERTURA EUROS	
										VÁLIDO HASTA	
HECHOS DENUNCIADOS											
CARTEL IDENTIFICATIVO LIBRA			SI			NO			LICENCIA DE ACTIVIDAD		
ENTRADA			PUERTA DE ACCESO MAYOR O IGUAL A 80CM			SI			NO		
ASEO			SIN ESCALONES O CON RAMPA PORTÁTIL			SI			NO		
PERMISIÓN/TOLERANCIA DE ACTIVIDADES ILEGALES			SI			NO			LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO		
CÓDIGO IDENTIFICATIVO DEL LOCAL			SI			NO			CARTEL - DERECHO DE ADMISIÓN		
PRESENCIA EN LUGAR NO AUTORIZADO			SI			NO			INCLUMPLIMIENTO AFORO		
VENTA O SERVICIO DE ALCOHOL			SI			NO			PERSONAS CONTO		
VENTA DE TABACO			SI			NO			HOJAS/LIBRO DE RECLAMACIONES		
EDIFICIO ACTIVIDAD DESTINATA A LA AUTORIZADA EN LA LICENCIA			SI			NO			ACTIVIDAD DESARROLLADA SEGUN CATALOGO		
INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS			HORARIO INFRINGIDO			SI			NO		
			INICIO TAREAS DE CERRRE			SI			NO		
INCUMPLIMIENTO DE CISE/ PRECINTO/RESOLUCIÓN			SI			NO			MUSICA EN FUNCIONAMIENTO		
			ENTIDAD			SI			NO		
			N.º EXP.						EXPEDICIÓN DE CONSUMSIONES		
									FECHA DECRETO		
									TIPO		
OBSERVACIONES/AMPLIACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS/OTRAS INFRACCIONES DETECTADAS/ALEGACIONES											

### Reverso

**ACCESIBILIDAD:** el artículo 6 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, relativo a seguridad e higiene y concretamente en el apartado 2.f dispone que deberán comprender las condiciones de accesibilidad y disfrute para minusválidos, de acuerdo con los dispuesto con la Ley 8/93 de 22 de junio de promoción de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, dichas condiciones mínimas se contemplan en el siguiente cuadro:

CONDICIONES MÍNIMAS DE ACCESIBILIDAD (según Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.	
ACCESO	Anchura libre de paso mayor o igual a 80 centímetros. Al menos un acceso sin barreras ni escalones entre local y exterior. De haber diferencia será salvada por rampa fija o portátil. Sin escalones o salvable por rampa portátil.
ITINERARIO INTERIOR	Itinerario interior: el que conduce a la zona de estancia, la barra y a los aseos. Sin peldaños o escalones aislados.
ASEO ACCESIBLE	Anchura libre mayor o igual a 120 centímetros, sin obstáculos o 150 centímetros si hay que realizar maniobras. Puerta corredera o de apertura hacia el exterior. Círculo libre de obstáculos de 150 centímetros de diámetro. Barras a ambos lados del inodoro abatibles y distancia igual o mayor a 80 centímetros.

**TOLERANCIA EN EL CONSUMO DE DROGAS:** artículo 37.1 de la Ley 17/1997, de 4 de julio.

**OBSTACULIZACIÓN O NEGATIVA A LA INSPECCIÓN:** artículo 37.12 de la Ley 17/1997 de 4 de julio.

**NOTIFICACIÓN:** habrá de entregarse el ejemplar del acta "PARA LA PERSONA NOTIFICADA" a la persona que se halle al frente del establecimiento en ese momento, expresando su nombre, apellidos, DNI y cargo que ostenta en la empresa (titular, encargado, empleada/o...). Si la persona responsable del local desea efectuar alegaciones, las/los agentes actuantes las reflejarán en el apartado "Observaciones/[...]", Si se niega a firmar se hará constar esta circunstancia, haciéndole entrega, en todo caso, de la notificación. Puede firmar como testigo alguna de las personas presentes, de la que se tomará filiación.

Imágenes del anverso y reverso del acta.

- La **adecuación de las herramientas informáticas** para registro y computo del trabajo policial desarrollado en materia de accesibilidad.
- Una **herramienta web** que resume el procedimiento a seguir, descargable y transmisible a través de dispositivos móviles, de forma que todos los policías que realicen una inspección puedan disponer in situ y de manera actualizada del procedimiento que deben seguir, así como de las condiciones mínimas de accesibilidad requeridas.
- Re—Diseño de **las acciones formativas** a impartir dentro de la Policía Municipal, con la introducción de un módulo en accesibilidad en todos los cursos de los distintos ámbitos de formación policial, puesto que la accesibilidad debe estar presente en todos los aspectos donde Policía Municipal tiene competencia (Espectáculos públicos, terrazas, seguridad vial; etc.). La formación en accesibilidad debe ser entendida de manera



transversal, desde la óptica de estar presente en todos los ámbitos donde una persona desarrolla su vida, y por ello presente en la óptica policial desde cualquier desempeño y/o función.

- Realización de **jornadas Municipales de intervención policial** en materia de accesibilidad. Actualmente el grupo de trabajo sigue definiendo para su próximo desarrollo

Todas las acciones realizadas, más allá de aumentar la eficacia en la vigilancia y cumplimiento de la normativa, y promover la apertura de procedimientos sancionadores en aquellos casos donde la ausencia de medidas detectadas pudiera subsanarse dentro de lo que la propia norma contempla como “reforma razonable” del establecimiento, **el objetivo final del análisis realizado se centra en la persona**, que percibían una merma en sus derechos a la hora de disfrutar de su ocio y tiempo libre en igualdad de condiciones al no poder entrar en un local, desplazarse dentro del mismo o usar el aseo, sumado al hecho de no poder denunciarlo, lo que desembocaba en el sentimiento de inseguridad jurídica e indefensión al no tener la constancia de que ningún estamento u organismo ejerciera de manera eficaz la vigilancia, inspección y control de las condiciones de accesibilidad universal preceptivas en los locales sitios en Madrid.

En cuanto a los datos estadísticos, la UGD se encarga actualmente del registro de aquellas infracciones y actas denunciadas en esta materia por parte de las veintidós Unidades Integrales de Distrito que conforman la totalidad de la ciudad de Madrid, remitiendo de manera puntual a la Oficina de Accesibilidad la información necesaria para el seguimiento de estas. A día de hoy, dicha unidad tiene constancia de aproximadamente una treintena de actas que recogen ausencias de las condiciones de accesibilidad.

### **Datos registrados desde agosto de 2022**

Arganzuela	10
Carabanchel	2
Centro Norte	2
Centro Sur	1
Hortaleza	1
Moncloa	3
Retiro	4
Tetuán	2
Villaverde	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

D<sup>a</sup>. Isabel Calzas Hernández

Directora General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración

## **Planes adapta, rehabilita y transforma tu barrio**

En estos momentos, la conservación y rehabilitación del parque edificado residencial, así como la regeneración de sus espacios libres es una prioridad en la ciudad de Madrid.

En España el 50% de los edificios residenciales es anterior a 1980, y el 75% de ellos no son accesibles. Por otra parte, el 40% de los edificios residenciales de cuatro plantas o más no tiene ascensor.

En Madrid, aproximadamente un 70% del millón y medio de viviendas que integran la ciudad son anteriores a 1980.

Teniendo en cuenta además que el sector de la edificación es responsable del 35% de las emisiones de CO<sup>2</sup> a la atmósfera y del 40% del consumo de la energía total, la rehabilitación energética es hoy una prioridad. Las principales ciudades se encuentran en la senda del cumplimiento de los objetivos europeos de sostenibilidad y de desarrollo sostenible, avanzando en este caso hacia la consecución del objetivo número 11 de los ODS: "Ciudades y comunidades sostenibles".

En Madrid además se da la circunstancia de que la ciudadanía está fuertemente implicada en los procesos de rehabilitación a través de los planes municipales de ayudas que se vienen publicando en los últimos años. Desde 2016 hasta la fecha actual, el volumen de solicitudes de ayudas a la rehabilitación en la ciudad de Madrid no ha parado de crecer, superando las 2.300 solicitudes en el año 2021, lo cual representa más de 35.000 familias que han dado el paso de rehabilitar sus edificios contando para ello con las ayudas municipales.

### Número de solicitudes recibidas en Madrid

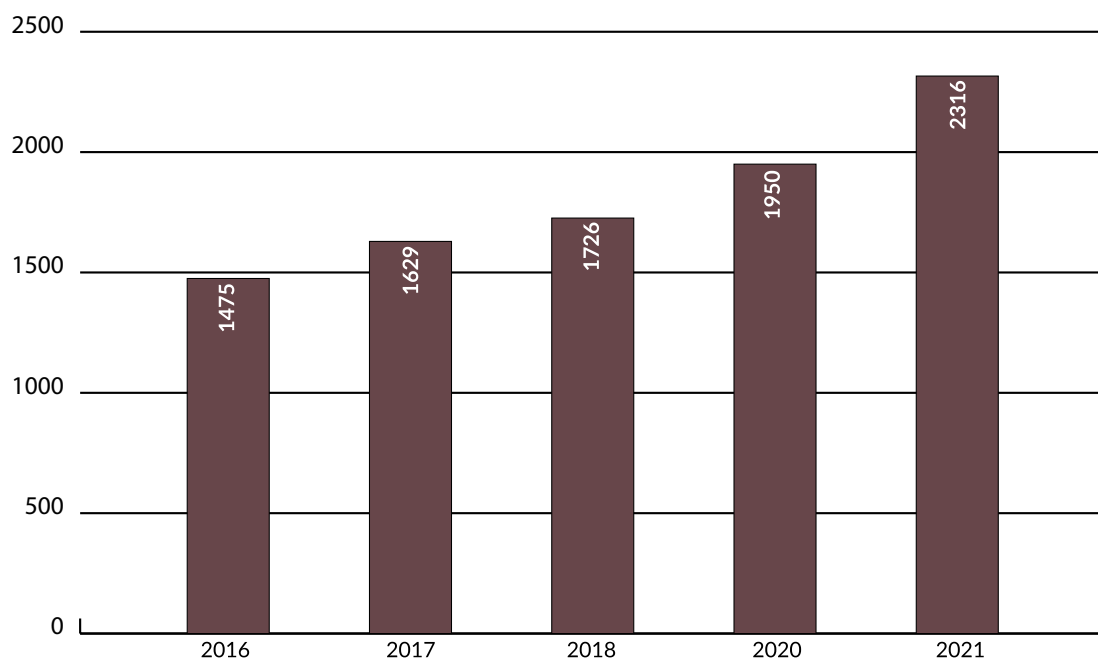


Gráfico sobre las solicitudes recibidas.

No obstante, para conocer cuáles son las prioridades de la ciudadanía a la hora de rehabilitar, si analizamos los indicadores obtenidos en el diagnóstico realizado por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, podemos observar que el 73% de las comunidades de propietarios, o figura análoga, están solicitando ayudas para mejorar la accesibilidad de sus edificios y viviendas. Una elevadísima demanda frente a un 24% que solicita ayudas relacionadas con la mejora de la eficiencia energética.

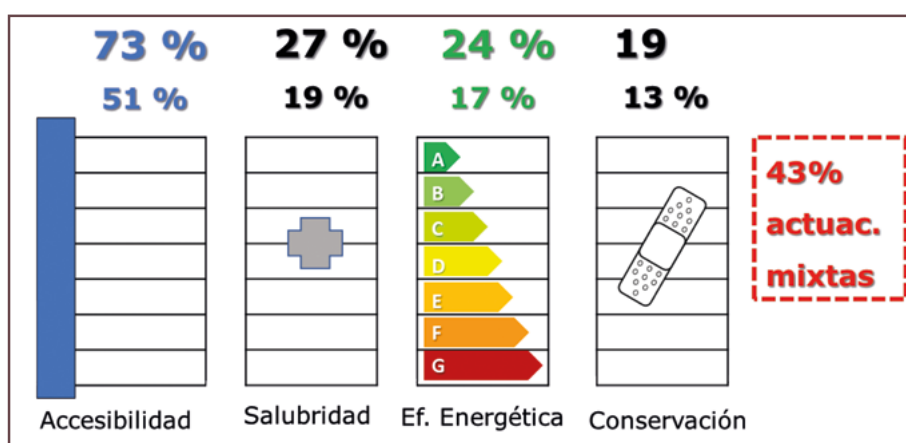


Imagen sobre las ayudas solicitadas.

Como consecuencia, además de continuar avanzando hacia las ciudades y comunidades sostenibles, constituye una prioridad y un compromiso con la ciudadanía, avanzar también hacia las ciudades y comunidades accesibles.

La accesibilidad universal debe ser un objetivo prioritario a conseguir en nuestras ciudades, eliminando las barreras tanto en las viviendas como en los edificios y espacios libres que los circundan, garantizando así los derechos a la autonomía, la seguridad y la vida independiente de las personas con discapacidad.

En base a todo lo anterior, en el año 2020 se activa en la capital la Estrategia Local de Vivienda y Rehabilitación Plan TRANSFORMA Madrid, una Estrategia que se estructura en base a tres ejes fundamentales:

- El Acceso a la Vivienda.
- La Rehabilitación de edificios y viviendas.
- La Regeneración de barrios y espacios libres de las áreas residenciales

Esta Estrategia se plasma digitalmente en la creación de un portal web para facilitar a la ciudadanía el acceso a toda la información que le resulte de utilidad en los procesos de rehabilitación, como guías prácticas, documentación informativa y enlaces a las ayudas de otras Administraciones: <https://transforma.madrid.es/>.

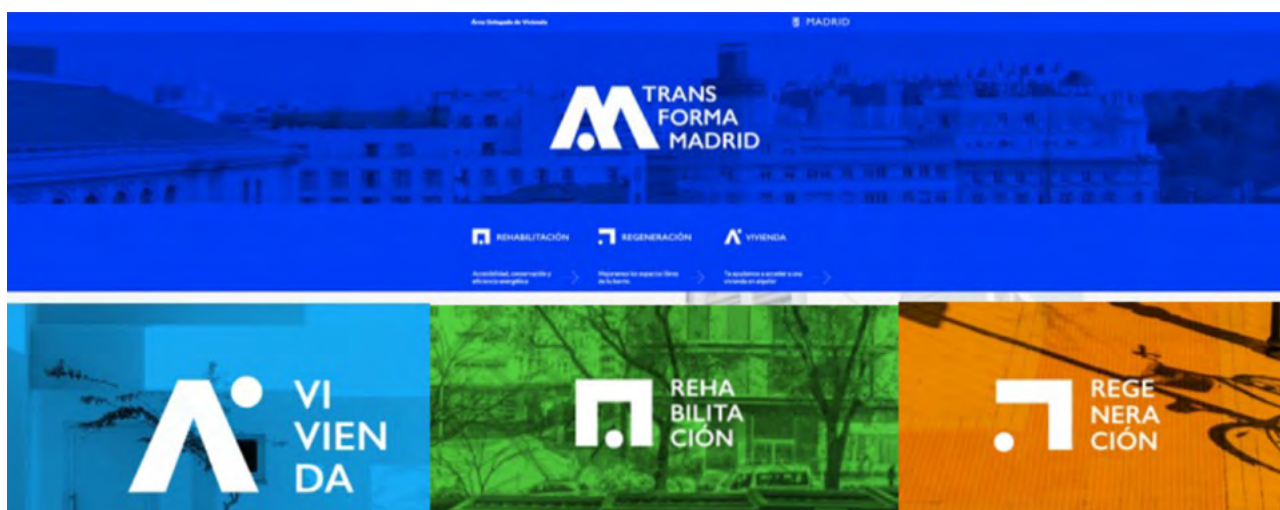


Imagen de la web transforma Madrid.es.

El portal pretende afrontar y resolver barreras históricas que tienen que ver con la complejidad de los procesos de rehabilitación, que se suma a la dificultad para localizar vías de contacto con la Administración que permitan a la ciudadanía acceder a la información sobre los diferentes planes de ayudas. En su conjunto, el portal se configura como una Estrategia global de gestión simplificada, reduciendo la burocracia y facilitando el proceso a todos los niveles.

La simplificación administrativa y el acompañamiento redundará en una gestión eficaz, que es la base de la confianza que las Administraciones Públicas deben generar en la ciudadanía para conseguir su participación e implicación en los procesos de transformación de las ciudades.

En <https://transforma.madrid.es/> se puede encontrar en un mismo sitio web de forma unificada todo lo que un ciudadano, bien sea un vecino, un profesional, una empresa, un colegio profesional, etc, necesita para enfrentarse a los procesos de rehabilitación, regeneración o acceso a la vivienda.

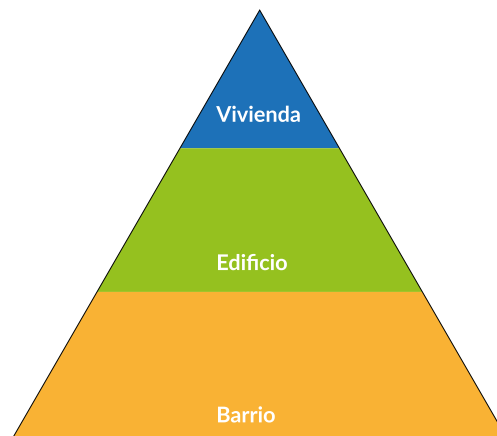
La comunicación además también se ajusta a criterios de accesibilidad, desde la propia estructura del portal web hasta la edición de trípticos informativos en braille o la difusión a través de vídeos en lengua de signos.

Referidos en este caso a la parte de Rehabilitación integrada en el Plan TRANSFORMA, ésta se estructura en torno a las tres escalas básicas que configuran la realidad de las ciudades: la vivienda, el edificio y el barrio.

### Tres escalas de la ciudad



Imagen de la web rehabilitación y escalas de la ciudad.



A su vez estas tres escalas se articulan a través de planes complementarios entre sí para lograr objetivos de accesibilidad universal, sostenibilidad, salubridad y conservación a todos los niveles.



Imagen del cartel sobre cómo transformar tu barrio.

El compromiso de cada Plan es su publicación con carácter anual dando así continuidad a las necesidades de rehabilitación en la ciudad, y configurando una estrategia a largo plazo que permita alcanzar los objetivos perseguidos.

Hasta la fecha los tres planes han supuesto una inversión municipal de 134 millones de euros en ayudas a la rehabilitación del parque edificado residencial en Madrid.

**El Plan ADAPTA MADRID (escala VIVIENDA)**, en sus ediciones de 2020, 2021 y 2022, es un Plan pionero en España, a través del cual las personas con movilidad reducida, discapacidad sensorial e intelectual pueden solicitar ayudas para adaptar el interior de sus viviendas y conseguir así una vida más autónoma. Desde 2022 se subvencionan también las actuaciones de mejora de la accesibilidad en los locales ubicados en las plantas bajas de los edificios residenciales, potenciando así un uso accesible de los mismos y la actividad de barrio sin barreras: comercios, cafeterías, restaurantes, farmacias, etc. El ámbito de las ayudas incluye a todos los distritos de Madrid y la forma de pago es anticipada por la totalidad de la ayuda concedida. La cuantía invertida hasta la fecha asciende a 9,1 millones de euros, concediendo hasta 25.000 euros por vivienda o 30.000 euros en el caso de los locales.

El Plan cuenta con un amplio abanico de actuaciones subvencionables para dar respuesta a las necesidades de las personas con distintas discapacidades. Estas actuaciones incluyen, entre otras, la instalación de grúas de techo, domótica, control de entorno y hogar digital, sistemas sonoros y visuales de aviso y señalización, adaptación de cocinas y baños, bucles de inducción magnética, aislamiento acústico de estancias, etc.

El Plan ADAPTA es a día de hoy un Plan afianzado y que va creciendo, con un volumen mayor de solicitudes en cada una de sus ediciones.

Pero fundamentalmente es un Plan creado desde el principio gracias a la inestimable colaboración de asociaciones como CeRMi, FAMMA, ONCE, FeSorCam, FIAPAS o Plena inclusión. Y en lo relativo a la adaptación de locales, desde 2022 también con el apoyo de las asociaciones del comercio y la hostelería.

**El Plan REHABILITA MADRID (escala EDIFICIO)**, en sus ediciones de 2020, 2021 y 2022, es un Plan de ayudas destinadas al fomento de la mejora de la accesibilidad, conservación, eficiencia energética y salubridad (retirada de amianto entre otros) de los elementos comunes de los edificios. Destinadas a edificios residenciales finalizados antes de 1998. El ámbito de las ayudas incluye todos los distritos de Madrid, si bien los porcentajes y exigencias se gradúan en función de la vulnerabilidad de cada ámbito. La forma de pago es anticipada por la totalidad de la ayuda concedida. La cuantía invertida hasta la fecha asciende a 121 millones de euros, con ayudas medias de 85.000 euros por edificio.

Este Plan recoge medidas fundamentales que representan una firme apuesta por la accesibilidad universal, como son:

- Se incrementa del porcentaje de subvención en materia de accesibilidad al 75% para facilitar el cumplimiento del *Artículo 10.1.b de la Ley de Propiedad Horizontal ya que especifica que “También será obligatorio realizar estas obras cuando las ayudas públicas a las que la comunidad pueda tener acceso alcancen el 75% del importe de las mismas”*.
- Se establece como obligatoria la realización de obras de mejora de la Accesibilidad del edificio para poder optar al resto de ayudas incluidas en el Plan, siempre que resida en el edificio una persona con discapacidad que requiera dichas obras.

Entre sus actuaciones subvencionables se encuentra la instalación de nuevos ascensores, así como de otros dispositivos de mejora de la accesibilidad (videoporteros, rampas, ampliación de cabinas de ascensor, etc.) y las actuaciones destinadas a garantizar la accesibilidad desde la vía pública, al interior de la parcela, hasta cada una de las viviendas.

La suma de estos dos planes complementarios entre sí, ADAPTA y REHABILITA, representa un gran avance hacia la accesibilidad de los edificios.

**El Plan TRANSFORMA TU BARRIO (escala BARRIO)**, en sus ediciones de 2021 y 2022 es un Plan complementario a los planes REHABILITA para completar la financiación de la rehabilitación edificatoria de los barrios más vulnerables de la capital.

Permite sumar las ayudas de ambos planes para alcanzar mayores porcentajes de subvención, lo cual se hace imprescindible en determinados barrios con escasa capacidad económica, para conseguir el arranque de la rehabilitación. Las actuaciones subvencionables contemplan la mejora de los edificios y sus entornos, los espacios libres, con criterios de accesibilidad y sostenibilidad. Hasta la fecha se han invertido 6,4 millones de euros municipales en este Plan.

Esta convocatoria es un ejemplo de simplificación administrativa ya que anteriormente se publicaba una convocatoria por barrio. Unificarlas todas en una, simplifica los trámites y agiliza la gestión.

La edición 2021 estuvo dirigida a los barrios de Poblado Dirigido de Orcasitas, Meseta de Orcasitas y Barrio del Aeropuerto. La nueva edición 2022, una vez finalizada la rehabilitación de los edificios del Barrio del Aeropuerto, incorpora como nuevo ámbito el Barrio de San Pascual en el cual se retirará el amianto de sus edificios, en el distrito de Ciudad Lineal. Y en Meseta de Orcasitas, una vez prácticamente finalizadas las tareas de retirada de amianto, se inicia una nueva fase destinada a la mejora de la accesibilidad con la previsión de instalar ascensores, plataformas elevadoras o rampas en todos aquellos edificios que carecen de ellos.

Progresivamente se irán incorporando nuevos barrios de Madrid según las necesidades detectadas en cada caso.

Como principales conclusiones de todo el trabajo de análisis, diagnóstico e implantación de la Estrategia TRANSFORMA Madrid a través del portal web y los tres planes expuestos, destaca la magnífica acogida que ha tenido todo ello por parte de la ciudadanía.

El portal <https://transforma.madrid.es/> es una herramienta que se ha convertido en fundamental para la ciudadanía de Madrid, acumulando ya más de 600.000 visitas.

La suma de los tres planes ADAPTA, REHABILITA y TRANSFORMA TU BARRIO han acumulado desde 2020 hasta este año 2022 un total de solicitudes que supera las 6.800 lo cual representa más de 100.000 familias que han confiado en los planes municipales de ayudas a la rehabilitación.

Esa confianza se sustenta en gran medida en el proceso de simplificación administrativa y acompañamiento ciudadano que se ha puesto en práctica en el Área Delegada de Vivienda, lo cual ha traído como resultado unos porcentajes de ejecución presupuestaria superior al 90%



en estos tres años. Esto significa fundamentalmente que las ayudas se están pagando con agilidad y están llegando a sus beneficiarios, consiguiendo así mejorar de forma efectiva y real la accesibilidad de nuestras viviendas, edificios y espacios libres en Madrid.

Para terminar, es importante recordar algunas cifras relevantes: de los 134 millones de euros invertidos en estos tres años, 93 millones han ido destinados a mejorar la accesibilidad del parque edificado residencial en la ciudad de Madrid, haciendo posible la instalación de 1.024 nuevos ascensores, y beneficiando a más de 20.000 viviendas.

Desde el Área Delegada de Vivienda, seguimos trabajando para impulsar que nuestras ciudades y comunidades sean, además de sostenibles, también y fundamentalmente, accesibles.

Antonio Sánchez Díaz

Director General de Planificación de Recursos Humanos

## Madrid Talento: Una oportunidad para todos

### 1. Introducción

Decía Schopenhauer que *no hay viento favorable para el que no sabe a qué puerto se dirige*. No es este el caso del Ayuntamiento de Madrid con relación a la inclusión de personas con discapacidad intelectual. La corporación actual ha apostado por este proyecto de manera decidida desde un primer momento, teniendo claros los objetivos y puerto final y contando con el viento favorable que surge cuando hay implicación y voluntad institucional firme.

La respuesta de una administración pública ante las fuerzas cambiantes del entorno se concreta en su misión, visión y valores, que implican la realización de unas elecciones, y no otras, sobre el camino que se debe seguir, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las necesidades y expectativas de los beneficiarios. En el Área de Gobierno de Hacienda y Personal, Coordinación general de presupuestos y recursos humanos, se han tenido en cuenta todos estos factores a la hora de afrontar el reto de la inclusión de personas con discapacidad. Siguiendo este guion —misión, visión, valores— sirvan estas líneas para exponer las actuaciones desarrolladas por la dirección general de planificación de recursos humanos para ofrecer oportunidades a todas las personas, sin exclusión, en la apasionante aventura de Madrid Talento.

### 2. Visión. ¿Qué queremos para el futuro?

Conseguir un empleo sigue siendo poco menos que misión imposible para muchas personas con discapacidad. Según la Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia (EDAD 2020) del Instituto Nacional de Estadística (INE) el desempleo es casi el doble entre las personas con discapacidad (30,5 %) que en el resto de la población (15,6 %).

La Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, aprobada por el Alcalde con el acuerdo de las organizaciones sindicales el 18 de diciembre de 2020, nace con la finalidad de avanzar durante el período 2020–2023 hacia un nuevo modelo de gestión integral de recursos humanos. En su cuarto eje, dedicado a personas, se incluye una medida específica de apoyo a la discapacidad, con el compromiso de dar especial prioridad a la incorporación de personas con discapacidad en puestos de trabajo del Ayuntamiento de Madrid, con el fin de garantizar la igualdad real de oportunidades y hacer de la administración municipal un referente en valores inclusivos.

En el seno de la Estrategia surge **#MadridTalento**, iniciativa con la que se quiere garantizar que el Ayuntamiento cuenta con los mejores profesionales para prestar el mejor servicio a los madrileños recogiendo una serie de prácticas innovadoras en la selección, formación y transformación de la organización centradas en las personas.



Imagen de Madrid Talento.

Pero esta visión de ámbito municipal no surge de manera aislada al margen de otras administraciones u organismos internacionales. El proyecto de inclusión de personas con discapacidad del Ayuntamiento se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible como parte de la Agenda 2030, recogido en 7 metas incluidas en 5 objetivos.

### 3. Misión. Nuestro propósito

La misión es una herramienta estratégica que sintetiza el propósito de una organización. Nuestra misión es garantizar que los ciudadanos de Madrid cuentan con los mejores profesionales a su servicio, y, para ello, nos proponemos atraer a la nueva generación de talento al servicio municipal y cuidar de nuestros empleados, de modo que puedan desarrollar todas sus potencialidades y focalizarlas en la mejora de la calidad de vida del conjunto de los ciudadanos.

Debemos recordar que los empleados, sobre todo los más jóvenes, consideran que el trabajo es un reflejo de lo que son o de lo que aspiran a ser; por eso es importante que se cuente con una misión definida, y en el Ayuntamiento queremos que en la misión de la organización esté implícito el cuidado de las personas que trabajan en ella, facilitando el acceso laboral de personas con diferentes talentos.

Con el fin de aterrizar y hacer realidad el proyecto de inclusión de personas con discapacidad en esta organización se han abierto dos vías definidas de actuación en las que se han

centrado los esfuerzos del Área de gobierno de Hacienda y Personal, a través de la dirección general de planificación de recursos humanos. Por un lado, prácticas formativas en unidades del Ayuntamiento de alumnos de formación profesional y, por otro, procesos selectivos específicos.

### 3.1. Convenios de prácticas

En 2021 se firma el primer convenio con el Colegio Nuestra Señora de las Victorias de AFANIAS, para el desarrollo de un programa de formación en centros de trabajo, dirigido a los alumnos con discapacidad intelectual que cursan formación profesional reglada, al que seguiría un convenio de continuidad en 2022.

Con la firma de estos convenios (2021 y 2022), se ha facilitado la realización de 160 horas de prácticas en la dirección general de planificación de recursos humanos a 8 alumnos. Está prevista la renovación del convenio para 2023 con la incorporación de 9 nuevos alumnos.

Estas prácticas se han planificado y puesto en marcha acompañadas de diversas actuaciones de apoyo, entre las que destacan:

- » Análisis de los perfiles de los alumnos y propuesta de destino dentro de la dirección general en función de sus aptitudes y cualidades.
- » Jornada de sensibilización a cargo de AFANIAS para el personal municipal que iba a acompañar a estos alumnos en el transcurso de las prácticas.
- » Asistencia constante de los tutores de acompañamiento del colegio de AFANIAS en el transcurso de las prácticas. Los tutores acudieron a los centros de trabajo diariamente al principio de éstas y espaciaron este acompañamiento a medida que los alumnos se iban adaptando a sus nuevas responsabilidades dentro de los equipos.

Con relación al resultado de estas prácticas formativas, que terminaron con la entrega del diploma de superación por la delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal, Engracia Hidalgo, no hay mejor muestra que el correo recibido el 2 de junio de 2022 en la dirección general procedente del personal del colegio responsable de estas prácticas:

*Hoy ya terminan las prácticas los alumn@s y queríamos comentaros lo contentos y el gran cambio que supone para ellos estas prácticas. Están **empoderados**, contentos por haber encontrado un sitio donde les acepten y les den tareas que ellos pueden realizar.*

En un periodo corto de 160 horas los chic@s han **madurado** mucho, **ganando confianza** en sí mismos y ganas de seguir formándose y avanzar hacia un futuro, que ya ven posible gracias a la gran acogida y el buen trabajo que habéis realizado con ellos.

Muchas gracias por repetir esta experiencia otro año más, de parte de todos los profesionales, los alumnos y las familias, que no dejan de trasladárnoslo.

Graciela ha presentado un cambio increíble, mucho más segura de sí misma, más responsable, y con ganas de seguir mejorando día a día. Desde su casa no dejan de comentarnos lo **feliz** que está, y principalmente es por vuestra atención hacia ella, y haberle enseñado tanto.

¡Muchas gracias por todo vuestro tiempo y dedicación!

Un saludo muy afectuoso de todo el equipo de Afanias

Este correo confirma que la misión de inclusión fijada por el Ayuntamiento de Madrid con la realización de prácticas formativas se ha cumplido con creces, resultando en una experiencia sumamente enriquecedora para ambas partes, ya que no solo ha mejorado la autoestima de los alumnos, sino que ha sembrado la semilla de la normalización e inclusión de las personas con discapacidad en los equipos en los que estos alumnos han colaborado.



Imagen del acto institucional de entrega de diplomas.

### 3.2. Procesos selectivos específicos para personas con discapacidad intelectual

Especial atención merecen los dos procesos selectivos de turno libre convocados el 29 de diciembre de 2020, específicamente dirigidos a personas con discapacidad intelectual.

Estos procesos suponen un hito, siendo la primera vez que el Ayuntamiento de Madrid los convoca e incorpora este personal a su plantilla.

Se trata de 32 plazas en categorías vinculadas a tareas de conserjería y oficios: Operario de Servicios Generales (3 plazas) y Personal de Oficios y Servicios Internos (29 plazas). Los exámenes se realizaron el 11 de diciembre de 2021, y los 32 nuevos funcionarios han tomado posesión a lo largo del mes de octubre de 2022 en sus respectivos destinos.

El proceso selectivo en cifras:

- » 1.673 instancias presentadas.
- » 1.325 candidatos llamados al examen (699 hombres y 626 mujeres).
- » 121 presentados para OSG.
- » 837 presentados para POSI.
- » 32 aprobados: 18 hombres y 14 mujeres.
- » 128 empleados colaboraron en la organización del proceso.

Pero la organización del examen de oposición no fue el único reto ligado a esta convocatoria. Así, con el ánimo de garantizar el éxito de proceso selectivo se pusieron en marcha una serie de actuaciones anexas:

- » Publicación de la convocatoria en lectura fácil en la web del Ayuntamiento.
- » Publicación del temario elaborado por la dirección general en lectura fácil, garantizando así el acceso al material formativo a todos los interesados en igualdad de condiciones.
- » Formación específica de los miembros del tribunal, en la que recibieron instrucciones sobre la forma de plantear las preguntas, etc., impartida por la red de asociaciones Plena Inclusión.
- » Se ha contado en todo momento con la participación de asociaciones especializadas, con el fin de asegurar el correcto desarrollo de todo el proceso.
- » Se realizó un desarrollo informático en la plataforma de presentación de instancias del Ayuntamiento con el fin de garantizar que las personas tuteladas pudiesen presentar sus solicitudes por representante.
- » El diseño del test del examen fue adaptado para facilitar su cumplimentación, integrando en la misma hoja las preguntas y las opciones de respuesta. Este diseño dificultó la corrección del examen, que debió hacerse de manera manual por los miembros del tribunal.
- » Contacto permanente del tribunal con los opositores y sus familias, dando traslado de las novedades relativas al proceso selectivo de manera personalizada a través de correo electrónico y atención telefónica.

Pero la incorporación al Ayuntamiento no acaba con la superación del examen de acceso. En este sentido, el apoyo al desarrollo completo del proceso ha incluido:

- » Selección de las plazas más adecuadas mediante el análisis de las ubicaciones y el entorno laboral más favorable: los 3 operarios se han destinado a instalaciones deportivas municipales, en tanto que los 29 posi se han ubicado en colegios públicos de la capital, bibliotecas y museos y dependencias administrativas como el palacio de Cibeles, Alcalá 45 o el Espacio Madrid talento.
- » Acto de bienvenida y toma de posesión organizado por la dirección general, con la participación de la dirección general de familias, infancia, educación y juventud y la Oficina de Vida Independiente (OVIDI), que tuvo lugar en la Plaza de la Villa el pasado 23 de septiembre de 2022, haciendo de este acto de bienvenida un primer contacto con la institución y con su sede más emblemática.



Imagen del acto de bienvenida y toma de posesión.

- » Elaboración de un manual de bienvenida en lectura fácil que les fue entregado el día del acto de bienvenida, en el que se les daban instrucciones básicas para facilitar sus primeros pasos en esta administración.
- » Jornada de sensibilización para los superiores jerárquicos y compañeros impartida por la Fundación Juan XXIII el 4 de octubre de 2022 con el fin de preparar a estos compañeros para la inclusión de los nuevos funcionarios.
- » Apoyo y seguimiento por la OVIDI de todos los procesos de incorporación, uno a uno, incluyendo visitas de seguimiento y contactos telefónicos tanto con los nuevos funcionarios como con los responsables de las unidades a las que han sido adscritos.
- » El Plan anual 2022 de la Inspección General de Servicios del Ayuntamiento de Madrid incluye entre sus actuaciones la realización de un análisis del proceso de integración de este personal, con el fin de detectar áreas de mejora y debilidades en el proceso.



- » Elaboración de un manual de ayudas de acción social en lectura fácil, por la dirección general de función pública.
- » Entrega del título de funcionario por el alcalde de Madrid, José Luis Martínez Almeida, en el palacio de Cibeles el día 28 de octubre de 2022.

Queremos que no se trate de una iniciativa aislada, sino que se incorpore dentro de las actuaciones ordinarias del Ayuntamiento de Madrid. Por ello, en octubre de 2022 se convoca de nuevo proceso selectivo para operario de servicios generales (9 plazas) y para personal de oficios servicios internos (15 plazas), dando esperanza a una cantera de opositores que pueden confiar en su continuidad.

#### 4. Valores Madrid Talento

Los valores de una organización son los principios éticos en los que se asienta la misma y que definen sus pautas de comportamiento. Los valores son los pilares de la identidad organizativa, que guían la toma de decisiones y dan sentido a las acciones del día a día. Este es el planteamiento que impulsó la definición de los valores del personal municipal desarrollado en **#MadridTalento**.

Con el apoyo de un facilitador externo, se creó un grupo de trabajo con personal del Ayuntamiento de Madrid de distintos grupos y subgrupos, de diferentes niveles y edades, que se reunió en 3 sesiones presenciales. Las conclusiones se han incorporado al Espacio Madrid Talento: cada una de las plantas de la sede de la dirección general de planificación de recursos humanos, en la calle Raimundo Fernández de Villaverde, está dedicada a un valor que caracteriza a la función pública municipal:

- Responsabilidad y cercanía.
- Igualdad, mérito y capacidad.
- Compromiso y lealtad.
- Excelencia.
- Vocación de servicio.
- Innovación.

La inclusión de personas con talentos diferentes es excelencia, responsabilidad y cercanía de la Administración a la sociedad a la que sirve; garantiza los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso y es innovadora en sí misma; su incorporación genera identidad, compromiso y lealtad hacia el Ayuntamiento y, desde luego, imprime vocación de servicio público como fin último de nuestra actuación. La inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual en el servicio público del Ayuntamiento de Madrid es una muestra tangible de todos los valores que nos representan y de los que nos sentimos orgullosos.



## 5. Como conclusión

La visión, misión y valores que propone **#MadridTalento** nos acercan a un Ayuntamiento de Madrid más humano, en que todos los talentos suman. Todo surgió como una manera de cumplir con lo que, entendíamos, era una responsabilidad de la Administración Pública con las personas con discapacidad intelectual, y terminó convertido en un torrente de energía y buenas vibraciones, las que las personas que se incorporaron en prácticas o como funcionarios de carrera han introducido, como un soplo de aire fresco, en nuestra cultura organizativa y nuestras dependencias. Quiero agradecer el apoyo e impulso institucional de la corporación que ha hecho realidad este proyecto, así como el trabajo de todos los funcionarios de la dirección general que nunca dudaron de su implicación en este proyecto. Pero, sobre todo, quiero agradecer a las personas que, desde su talento diferente, han acabado dándonos mucho más de lo que nosotros jamás imaginamos.

D<sup>a</sup>. Ana Fernández Izquierdo

Directora General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género

## El enfoque integral en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género

En primer lugar, agradecer a la Oficina de accesibilidad la oportunidad de compartir el trabajo que desarrollamos desde la Dirección General de Políticas de igualdad y contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid en materia de accesibilidad universal.

Cuando me invitaron a participar en estas jornadas, la idea era presentar una acción concreta llevada a cabo desde la Dirección General en materia de accesibilidad, una buena práctica, pero la accesibilidad universal es uno de los principios inspiradores del funcionamiento de todos los recursos y servicios que tenemos en la red y por eso me pareció importante contar cómo lo desarrollamos desde diferentes perspectivas, porque nosotras entendemos la accesibilidad universal desde el enfoque más amplio posible, es decir, como la ausencia de cualquier tipo de barrera para acceder a los servicios públicos que prestamos.

Antes de comenzar a exponer el enfoque integral que desarrollamos desde la red municipal de atención a mujeres víctimas de violencia de género, en todas sus manifestaciones, es necesario que os explique, en primer lugar y muy brevemente, la Red.

La red municipal de atención a víctimas de violencia de género se compone de tres redes: la red de atención a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja; la red municipal de atención a mujeres víctimas de trata y explotación sexual y la de atención a mujeres víctimas de violencia sexual.



Imágenes de los carteles de la red municipal contra la violencia de género, la trata y explotación sexual y la crisis contra la violencia sexual.

Tanto la red de atención a mujeres víctimas en el ámbito de la pareja/expareja, como la red contra la trata y explotación sexual, cuentan con recursos de atención ambulatoria, donde se realiza una intervención integral en los ámbitos social, jurídico, psicológico y de orientación laboral, como con recursos de alojamiento protegido, para todas aquellas mujeres que se encuentran en riesgo vital y requieren de recursos habitacionales de ubicación secreta.

Por otro lado, la atención a mujeres víctimas de violencia sexual tiene exclusivamente carácter ambulatorio y también es integral con un equipo multidisciplinar.

Estas tres redes tienen un servicio de atención a la emergencia que funciona las 24 horas del día, todos los días del año.

Cuando hablamos de accesibilidad universal en la Red de Atención a mujeres víctimas de violencia de género lo primero que me gustaría destacar son los requisitos de acceso a los servicios. Con carácter general, el acceso a los recursos de atención de todas las redes, sean ambulatorios o de alojamiento protegido, no están sujetos a cumplir requisito administrativo alguno. Esta cuestión en nuestras redes de atención es obvia. Pongo un ejemplo: muchas mujeres víctimas de trata son mujeres extranjeras, algunas sin papeles, en situación administrativa irregular o cuya documentación ha sido incautada por los tratantes o proxenetas. Son las más invisibles entre las invisibles. Por eso es imprescindible no supeditar la atención a encontrarse en una situación administrativa concreta.

Pero, además, siguiendo con el acceso a los servicios, tanto en la red de trata como en la red de pareja/expareja, contamos con unidades móviles que, si bien funcionan de manera distinta, suponen una forma proactiva de permitir acceder a los servicios que prestamos a mujeres que, de otra manera, no tendrían acceso.

Con respecto a la unidad móvil de atención a mujeres víctimas de trata, que interviene en los espacios de ejercicio de prostitución en los que las mujeres se concentran en la ciudad, tanto en medio abierto (calle) como cerrado (pisos/locales), facilitando así el acercamiento a las mujeres y con ello la información de los recursos y servicios, así como de los derechos que les asisten.

Tened en cuenta que, en la mayoría de los casos, las mujeres están expuestas a un alto aislamiento social, consecuencia de la propia situación de explotación o trata, por lo que desconocen los recursos de atención social y comunitaria de cualquier índole. Por otro lado, muchas de las mujeres desconfían de los servicios públicos que les pueden brindar apoyo

y protección, ya que los vinculan con el control de extranjería, con la persecución y con la sanción administrativa y no con la ayuda y la garantía de sus derechos. La Unidad Móvil rompe esta barrera y se constituye en referente de atención y apoyo para ellas.

El equipo de la unidad móvil, durante el año 2021, atendió a 691 mujeres de 45 países diferentes, realizando 3.498 contactos a mujeres por primera vez en calle y pisos, de los cuales 2.784 se realizaron en entorno abierto y 714 en entorno cerrado. El número de atenciones realizadas, en los diferentes espacios de atención, ascendieron a 2.796 atenciones.

Por su parte, la unidad móvil de la red de pareja/expareja, que se puso en funcionamiento en el ejercicio 2021, tiene como propósito facilitar el acceso a la atención especializada en el contexto de la emergencia y la urgencia posibilitando el acercamiento del servicio y la atención in situ en aquellos casos en los que exista dificultad para trasladarse al servicio de atención a mujeres víctimas de violencia de Género (SAVG 24horas) para recibir atención, permitiendo así la atención a mujeres con discapacidad, mujeres mayores con alguna limitación de movilidad y otro perfiles de mujeres que, de otra manera, no tendrían acceso a los servicios de atención.

Hasta la fecha, se han atendido un total de 297 propuestas, correspondientes a 212 mujeres, de las cuales obedecen a situaciones que requieren atención en la emergencia un total de más del 50% de las actuaciones realizadas.

Más del 50% de las actuaciones desarrolladas por la Unidad móvil se ha realizado con mujeres con algún tipo de barrera para el acceso: en su mayoría mujeres mayores y mujeres con alguna discapacidad y, en un porcentaje algo menor, mujeres con barreras idiomáticas.

En este mismo sentido, para garantizar la accesibilidad a nuestros centros y servicios, en la DG contamos con un servicio de interpretación telefónica en diferentes idiomas para atención a víctimas de violencia de género, así como de interpretación presencial y traducción de normativa y documentación propia de los recursos de atención integral a víctimas de violencia de género del Ayuntamiento de Madrid y documentación de las/os usuarias/os de las mismas cuya traducción sea necesaria para facilitar el proceso de intervención.

La traducción e interpretación se realiza en más de 45 idiomas y, por supuesto, incluye la lengua de signos.

Este servicio es importante porque en las redes municipales de atención integral a víctimas de violencia de género es significativo el porcentaje de mujeres extranjeras que acuden, siendo imprescindible dar respuesta a aquellas que requieren atención en su lengua de origen. Si bien, aunque no todas las mujeres extranjeras requieren la utilización del servicio de interpretación telefónica para su adecuada atención, bien por ser hispanohablantes, bien porque tienen un adecuado conocimiento del castellano, en los últimos años se ha incrementado significativamente la necesidad de utilización de este servicio. Paralelamente, debido a que las situaciones en que se encuentran estas mujeres son de gran vulnerabilidad, se ha detectado la necesidad de intervenciones con intérprete cada vez más largas y continuadas, especialmente en los casos que se encuentran en peor situación social y con violencia extrema.

A continuación, os facilito algunos datos para que entendáis por qué es necesario contar con este servicio. En el Centro de Atención Integral Concepción Arenal, un centro ambulatorio que atiende a mujeres víctimas de trata y explotación sexual, el año pasado se atendió a un total de 604 mujeres, de las cuales el 97,52% son de origen extranjero (589 mujeres) y el 2,48% son de origen español (15 mujeres). Las mujeres proceden de 37 países de origen distintos, siendo predominantes las mujeres procedentes de Nigeria (253) y Colombia (70), seguido de Ecuador (62) y Rumania con (25), situando a las mujeres procedentes de España en octava posición.

La última cuestión que venía a compartir tiene que ver con la accesibilidad y también con otro principio inspirador de nuestra actuación, que es la interseccionalidad.

En noviembre del año 2019 se aprobaron por el Pleno del Ayuntamiento 21 medidas para luchar contra la violencia machista. En esas medidas se recogía expresamente la de elaborar una estrategia para abordar la detección y el apoyo integral a mujeres víctimas mayores de 65 años y a mujeres víctimas con discapacidad, entre otras.

En este ámbito se han desarrollado múltiples actuaciones.

Llevamos ya varios años lanzando campañas de sensibilización referidas a estas realidades tan invisibilizadas: la violencia de género de género en mujeres mayores y la violencia de género que sufren las mujeres con discapacidad.

La campaña del 2020 se focalizó en mujeres mayores de 65 años. Para ello se diseñaron 4 carteles con las palabras: angustia, miedo, silencio y aislamiento.



Imagen del cartel sobre la violencia de género contra las mujeres mayores.

La campaña del 2021 puso el foco en las mujeres con discapacidad (o discapacidades) víctimas de violencia de género. Con ello y bajo el lema “ROMPE EL DATO”, se quiso no sólo visibilizar y sensibilizar, sino también mejorar la detección de la violencia de género en mujeres con discapacidad. Para ello se diseñaron 3 carteles con distintos porcentajes, que entre toda la ciudadanía tenemos que intentar romper.



Imagen de la campaña “Rompe el dato”.

Pero no sólo esto, estamos también firmemente comprometidas con la accesibilidad, y todas nuestras campañas están adaptadas para personas con discapacidad (subtituladas o traducidas a lengua de signos) Os pongo un ejemplo de la última campaña que hemos hecho contra la violencia sexual, en colaboración con el Área de accesibilidad de Madrid Destino.

[https://vimeo.com/709473181/becfe9acbc?embedded=false&source=video\\_title&owner=3762664](https://vimeo.com/709473181/becfe9acbc?embedded=false&source=video_title&owner=3762664)

En esta misma línea, y como segunda cuestión, llevamos mucho tiempo trabajando para mejorar la detección de la violencia de género en mujeres mayores de edad y mujeres con discapacidad intelectual.

En relación con este último punto, me gustaría destacar que dentro de las 21 medidas que para erradicar la violencia contra las mujeres existe una, la medida número 3, que establece la necesidad de reforzar la prevención del abuso a mujeres con cualquier tipo de discapacidad, mejorando el conocimiento del problema. Y esto es importante porque las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo son la población más vulnerable a sufrir un abuso o un maltrato, ya sea de carácter físico, psicológico, sexual o económico.

Por ello, y en línea con lo anterior, desde la Dirección General hemos formado a todas las profesionales de las redes de atención en esta materia. Esta formación va a permitir detectar y, por tanto, ayudar a mujeres que, de otra manera, no tendrían acceso a nuestros recursos y servicios y también ha ofrecido a las profesionales estrategias para adaptar sus intervenciones a las mujeres con discapacidad intelectual y del desarrollo.

Para concluir señalar que son muchas las actuaciones que en materia de accesibilidad universal estamos desarrollando desde la Dirección General de Políticas de igualdad y contra la Violencia de Género, pero sin duda, son muchas también las que aún nos quedan por desarrollar. Seguir avanzando es nuestro objetivo, porque precisamente, en el ámbito de los servicios sociales tenemos una prioridad: poner en el centro a las personas sin dejar a nadie atrás.



D<sup>a</sup>. Teresa Aso Manso

Subdirectora General de Consumo. Instituto Municipal de Consumo

## Accesibilidad en los servicios de consumo

¿Cuántas veces hemos oído hablar en nuestro Ayuntamiento del término “accesibilidad universal” tal vez en múltiples ocasiones hemos escuchado este término y mayoritariamente tendemos a vincularlo a la accesibilidad física, es decir, a las barreras arquitectónicas?

Fue en el momento en el que se pusieron en contacto los compañeros de la Oficina de Accesibilidad cuando empezamos a indagar sobre qué es lo que suponía y es cuando nos dimos cuenta de que se trata de un término mucho más amplio, una característica de los servicios ofrecidos a la ciudadanía que puede beneficiar a todos con independencia de si tienes o no una movilidad reducida.

Una vez claro el concepto de “accesibilidad universal”, desde el Instituto Municipal de Consumo comenzamos a revisar y a analizar nuestros procesos para determinar si reunían esa característica y hemos de decir que nos llevamos una grata sorpresa, y es que parte de nuestras actuaciones permiten un acceso, comprensión, utilización y disfrute de manera normalizada, cómoda, segura y eficiente. De este modo, en esta ponencia vamos a dar a conocer algunas de esas actividades que permiten que la ciudadanía mediante el acceso a unas herramientas y conocimientos puedan interactuar en las relaciones de consumo de manera informada, segura y consciente.

El principal cometido del Instituto Municipal de Consumo es la defensa y protección de las personas consumidoras, cumpliendo así el mandato constitucional del artículo 51.1 que establece que:

*“Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.*

Todos los ciudadanos somos consumidores y por tanto, todos somos merecedores de esa defensa y protección, si bien, el legislador ha querido dotar de una especial protección a ciertos colectivos, y es aquí donde entra el concepto de persona consumidora vulnerable.

Si tradicionalmente la consideración de consumidor vulnerable venía ligado a su situación económica, fruto de las desigualdades que ha provocado la crisis sanitaria, la Ley 4/2022,

de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica ha introducido en la normativa de consumo, un amplio espectro de las situaciones que determinan que un consumidor sea vulnerable. Entre estas consideraciones se encuentran la edad, el nivel de formación, el lugar de residencia, la brecha digital, la población migrante, el riesgo de exclusión social, entre otros. En definitiva, se trata de un concepto muy dinámico, de manera que cualquiera de nosotros podemos encontrarnos en algún momento de nuestra vida en estas situaciones.

En concreto, la ley, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios define como **persona consumidora vulnerable** *“aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”*.

El antecedente de la introducción de todos estos aspectos determinantes de vulnerabilidad proviene de la Agenda del Consumidor 2020–2025 de la Comisión Europea, que sitúa en el centro de sus políticas y medidas la **capacitación** de las personas consumidoras tratando de paliar así las desigualdades existentes.

En efecto, alineados con los objetivos y medidas de la Agenda del Consumidor, desde el Instituto Municipal de Consumo consideramos que la formación y la información son herramientas fundamentales con las que puede contar un ciudadano, con el fin de interactuar y desenvolverse en sus relaciones de consumo de una manera segura y consciente. La formación, por tanto, es un vehículo en sí mismo para promover la accesibilidad a los bienes y servicios, cobrando especial relevancia el que esta formación pueda llegar sobre todo a los colectivos más vulnerables.

¿Y cuál es nuestro enfoque a la hora de desplegar esta actividad informativa? Claramente no podemos limitarla a la atención personalizada que desarrollamos en nuestras oficinas y a través de nuestros canales de divulgación general, sino que tenemos que hacer también acciones que acerquen la información al ciudadano, llevando esta a los lugares donde realiza sus compras o a aquellos donde realiza actividades habituales en su vida diaria. Más adelante, al describir algunas de nuestras acciones, quedará muy patente este enfoque, importantísimo para promover la accesibilidad.

A continuación, vamos a desarrollar algunas de las actuaciones por las que articulamos esta formación y que consideramos reúnen la condición de accesible:

Uno de los colectivos de consumidores más numeroso y vulnerable en España es el de las personas mayores. Según datos provisionales del Instituto Nacional de Estadística de enero de 2021, hay 9.377.465 personas de 65 o más años para un total de población española de 47.432.805, lo que supone un 19,77% del total de la población. Ciertos factores asociados a la edad, como es el estado de salud, el desfase generacional o la brecha digital les convierte en personas consumidores vulnerables. A ello también hay que añadir que las personas mayores en muchas ocasiones tienen que desafiar las barreras relacionadas con la forma en que se genera o proporciona la información en las relaciones de consumo.

El creciente e imparable auge de la utilización de las nuevas tecnologías, potenciado estos dos últimos años con motivo de las restricciones a la movilidad impuestas por la crisis sanitaria ha supuesto para unos, aparte de una oportunidad, un avance en la sociedad que hace más fácil y cómoda la vida, si bien para otros colectivos esto ha supuesto una auténtica barrera que incluso acentúa la marginación social.

Si a ello le unimos el impulso de la banca digital, que ha supuesto la supresión de muchos servicios bancarios que tradicionalmente se prestaban de manera presencial, la situación a la que se puede llegar es a una situación de exclusión social.

Haciéndonos eco de esta problemática y para paliar este déficit, dado que el Instituto Municipal de Consumo es muy sensible con el colectivo de las personas mayores, en colaboración con la Dirección General de Mayores, desarrollamos unas charlas sobre capacitación digital en los centros municipales de mayores.

Comenzamos a finales de 2021 con un proyecto piloto impartiendo charlas, de fácil comprensión, en seis distritos con un contenido básico sobre el manejo del móvil, el ordenador, recomendaciones para asegurar una conectividad segura vinculándolo además al manejo de la banca digital, en definitiva, el objetivo era proporcionar a los mayores elementos para poder acceder a estos servicios esenciales.

Debido a la buena acogida de estas charlas y para seguir dando respuesta a la persistente demanda social, durante este año se han realizado un total de 42 charlas repartidas en los 21 distritos. Aparte de los contenidos incluidos en el proyecto piloto, se incluyeron otros contenidos para fomentar el conocimiento de determinados productos y servicios bancarios a

fin de asegurarles una gestión más eficiente y consciente de su economía potenciando así la educación financiera.

En el afán de reforzar el conocimiento de los derechos de las personas consumidoras de este colectivo cada año llegamos a los centros municipales de mayores donde instalamos unos stands (puntos informativos) para que sus usuarios puedan acceder a esta información, para hacerles saber que al adquirir un producto y contratar un servicio tienen una serie de derechos que no pueden ser vulnerados y que en caso de vulneración tienen unos mecanismos de defensa para poder reclamar.

A este colectivo también le hemos dedicado una guía impresa bajo el nombre de “Las personas mayores y el consumo” con un lenguaje claro y una apariencia atractiva que facilita su manejo y lectura.

En esta guía se recogen los aspectos básicos que toda persona tendría conocer para saber desenvolverse con seguridad en las relaciones de consumo: el plazo de garantía de los productos, los derechos específicos cuando se realiza la contratación fuera del establecimiento comercial, conocer la información que te tiene proporcionar la etiqueta de los productos, lo que es un consumo sostenible, como contrastar la publicidad, aspectos básicos bancarios, el contrato de transporte de viajeros, claves sobre compras por internet, contratación de telefonía móvil, aspectos básicos sobre el sistema de facturación de la electricidad, bono social, entre otros.

Aparte de lo anterior, para facilitar el acceso a la información en materia de consumo existen varios canales que permitan su accesibilidad en función de la condición o situación de la persona. Así, tenemos la atención presencial y otros dos canales que se implantaron en el Instituto Municipal de Consumo a raíz de las restricciones a la movilidad para dar continuidad en la prestación del servicio, el canal telefónico y el correo electrónico. Debido a la buena acogida de estos dos canales, que en principio nacieron con carácter temporal, se ha decidido mantener con carácter permanente, ya que según los datos hay una demanda superior de la utilización de estos dos nuevos canales, desplazando a la atención presencial como canal de atención a un segundo plano. El canal telefónico y el correo electrónico favorece el acceso a personas a las que por su movilidad les supone un gran esfuerzo ir a las oficinas municipales y además reduce al absentismo que se producía con la atención presencial. En el año 2021 se atendieron 11.943 consultas por correo electrónico respondidas de forma personalizada en la OMIC Central, lo que demuestra que es un canal accesible.

He de matizar que esta información y orientación se proporciona desde la oficina municipal de información al consumidor, más comúnmente conocidas por las siglas OMIC. La accesibilidad también tiene que ver también con el territorio, con la voluntad de acercar los servicios que prestamos a donde vivimos, la OMIC del Ayuntamiento de Madrid es un solo servicio, pero que cuenta con una red de 22 oficinas, una central adscrita al Instituto Municipal de Consumo, y una por cada uno de los 21 distritos. Aparte de recibir una información especializada en materia de consumo, te ayudan a formular una reclamación contra el profesional que consideras que ha vulnerado tus derechos como consumidor tras la adquisición de un producto o contratación de un servicio y además puede promover una intermediación entre las partes, buscando una solución amistosa al conflicto suscitado. Una de las funciones específicas de estas oficinas es la ayuda para gestionar el bono social, que lo recibirán algunas personas que por reunir una serie de circunstancias les sitúa en situación de vulnerabilidad.

Un segundo colectivo de personas vulnerables a los que tratamos de llegar es a los **menores**.

Fomentamos la formación y la información de consumo a través de talleres educativos realizados en los propios centros donde imparten sus estudios, que promueven, a través de sesiones dinámicas y participativas, el conocimiento sobre los derechos y deberes de las personas consumidoras, el consumo responsable, comercio justo, alimentación sostenible, educación financiera, gestión de la economía doméstica, minimización, separación y reciclaje de residuos, entre otras. Lo que se pretende es que estos menores tengan nociones básicas sobre aspectos que son de utilidad para saber desenvolverse en situaciones cotidianas donde incide el consumo. Temáticas más solicitadas: “ocio, juegos y juguetes”, “consumo y alimentación sostenible sostenible: evitar el desperdicio alimenticio”, “uso racional de las redes sociales”, “Minimización, separación y reciclaje de residuos”, “Gestión de la economía doméstica personal y familiar. El número de talleres impartidos en el año 2021 ha sido de 1.300, en los que se ha formado a 25.971 alumnos.

Es evidente que el uso de las nuevas tecnologías tiene su cara y su cruz, lo que para unos es una auténtica barrera para otros es el principal medio de comunicación. De manera que el IMC no puede permanecer impasible y dar la espalda a este proceso, sobre todo porque a través de estos medios se llega a la población más joven. Disponemos por tanto de nuestras propias redes sociales, por ahora incorporamos contenidos en Instagram y en Twitter y próximamente ampliaremos a YouTube y Facebook. Se publican contenidos de consumo con el fin de poner a disposición de las personas consumidoras una información dinámica, veraz y actualizada sobre sus derechos y obligaciones y que sean de especial interés en función del

contexto socio económico del momento. Asimismo, se utilizan para facilitar a los ciudadanos información relativa a congresos u otro tipo de eventos que se realicen o noticias que tengan como objeto cuestiones relacionadas con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras.

Un tercer y cuarto colectivo a los que también nos dirigimos y que son especialmente sensibles son el colectivo de **personas inmigrantes** y el de **personas discapacitadas**. La formación a estos colectivos se proporciona a través de actividades lúdicas para tratar de hacerlo más interactivo y accesible. Fundamentalmente se realiza a través de gymkanas de consumo y simulaciones de supermercados. La gymkana de consumo proporciona las herramientas necesarias para que los alumnos/as aprendan a descodificar los símbolos del mundo del consumo. Utilizando una metodología activa, práctica y divertida, analizan las materias primas para su fabricación, su producción, su compra, los mecanismos publicitarios, su utilización, es decir, el recorrido del ciclo de vida de los productos. En cuanto a los supermercados de consumo se trata de una actividad lúdica que mediante la representación de un supermercado real, plantea de manera práctica la compra responsable de productos alimenticios, teniendo en cuenta aspectos como las necesidades dietéticas, el presupuesto previo, la lista de la compra, el ticket de caja y la interposición de una reclamación.

Hasta aquí hemos desarrollado algunas de las actuaciones que realizamos dirigidas a las personas consumidoras más vulnerables, pero no hemos de olvidar que consumidores somos todos y que en cualquier momento nuestros derechos pueden resultar lesionados, la mejor defensa ante esto, como en los casos anteriores, la información y la formación accesibles. En la búsqueda constante de la innovación y de la accesibilidad general este año hemos incorporado nuevas actuaciones:

- Biblioteca de píldoras informativas, esto son vídeos dinámicos con diferentes temáticas en materia de consumo en donde se explica con un lenguaje claro diversos contenidos que son de interés: cómo formular una reclamación de consumo, cómo funciona el arbitraje de consumo, cuándo un producto es seguro para la salud y la integridad de las personas, cuáles son los derechos de los consumidores en el ámbito de los diferentes sectores de la actividad empresarial.
- Biblioteca de vídeos de educación financiera. La educación financiera ayuda a formar consumidores críticos y responsables, por ello se hemos elaborado una colección de vídeos divulgativos orientados a la información y formación de los consumidores para la adquisición de un mayor conocimiento de los conceptos básicos en materia financiera, que les permita un mejor ejercicio de sus derechos como consumidores responsables e

informados en materia relacionada con los conceptos básicos sobre productos bancarios, seguros y finanzas.

- Instalación de puntos informativos a disposición de las personas consumidoras en espacios públicos.

Esta actuación se articula mediante la instalación de unos stands portátiles ubicados de manera temporal y en días determinados en unos puntos predeterminados del espacio público (mercadillos y ejes comerciales).

En estos puntos informativos un técnico especialista en materia de consumo trata de resolver las dudas y consultas que se suscitan sobre esta materia, además de prestar apoyo para la realización de posibles reclamaciones ante la OMIC por considerar que sus derechos como consumidor se han visto vulnerados en el marco de una relación de consumo. Asimismo, se entrega material divulgativo editado por el Instituto Municipal de Consumo que sirve para orientar a la ciudadanía en sus relaciones de consumo dando así a conocer los derechos que les asisten.

Estos puntos no tienen un carácter permanente, sino que se instalan un número de días predeterminados al año. En concreto durante este año se prevé un número total de días de 36, haciendo coincidir alguno de estos días con el día mundial de los derechos de los consumidores y también en fechas en las que haya una gran afluencia de público como consecuencia de celebraciones en la capital en las que previsiblemente haya un aumento del consumo.

El sector privado, empresarios y profesionales, tienen también mucho que hacer por la accesibilidad, es más, por imperativo legal están obligados a ello. Un ejemplo claro de ello es lo contenido en el artículo 18.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, referido al etiquetado y presentación de los bienes y servicios, dispone que *“Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, que prestarán especial atención a las personas consumidoras vulnerables, **todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán ser de fácil acceso y comprensión, ofrecidos en formatos que garanticen su accesibilidad** y, en todo caso, incorporar, acompañar o, en último caso, permitir obtener, de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz, suficiente y accesible sobre sus características esenciales (...).”*

A colación de lo anterior cito como curiosidad que la reciente Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, nos anticipa el desarrollo de un etiquetado inclusivo.



Así, el Gobierno, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta ley, desarrollará reglamentariamente un etiquetado en alfabeto braille, así como en otros formatos que garanticen la accesibilidad universal de aquellos bienes y productos de consumo de especial relevancia para la protección de la seguridad, integridad y calidad de vida, especialmente de las personas ciegas y con discapacidad visual como personas consumidoras vulnerables.

En definitiva, todos tenemos que ser sensibles y promover la accesibilidad. Las administraciones y los servidores públicos tienen y tenemos mucho trabajo por delante para hacer efectiva la accesibilidad universal garantizando así la participación de las personas en igualdad de condiciones, lo que sin duda alguna potencia el sistema democrático.

Desde el Instituto Municipal de Consumo seguiremos promoviendo actuaciones que fomenten la accesibilidad, queremos asumir el compromiso y ser parte activa en el Plan de accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid y así hemos formulado hasta siete propuestas que esperamos que se incluyan y que, en todo caso, se ejecuten satisfactoriamente.



# La accesibilidad como eje transversal en la acción municipal

## Tercera mesa

### Moderador:

**D. Arturo San Román Ferreiro**

Director de comunicación de EMANCIPATIC

### Ponentes:

**D. Santiago Soria Carreras**

Subdirector General de Parques y Viveros

**D<sup>a</sup>. Elena Cifuentes Barroso**

Jefe de División de Responsabilidad Social Corporativa y Accesibilidad. Empresa Municipal de Transportes de Madrid

**D<sup>a</sup>. Luisa Ana Blanco Losada**

Subdirectora General de Administración Digital

**D<sup>a</sup>. Vanessa San José Gómez**

Responsable de Accesibilidad e Inclusión de Madrid Destino

**D. Gerardo Santiago Villares**

Jefe de Departamento de Estudios y Planificación. Dirección General de Accesibilidad

D. Santiago Soria Carreras

Subdirector General de Parques y Viveros

## Plan de Accesibilidad Universal en el Parque del Retiro, y actuaciones realizadas

El Parque del Buen Retiro es un jardín histórico y parque público ubicado en Madrid construido en la primera mitad del siglo xvii. Con una extensión de cerca de 118 hectáreas, se trata de un Bien de Interés Cultural que alberga numerosos conjuntos arquitectónicos y paisajísticos, además de una gran riqueza vegetal.

El parque presenta algunas barreras arquitectónicas tanto físicas como comunicativas, que limitan su acceso, uso y disfrute a aquellas personas que tienen algún tipo de diversidad funcional, así como a cualquier persona con alguna limitación temporal o permanente en el uso del entorno construido convencional. Estas razones han propiciado que el Ayuntamiento de Madrid, en su afán por promover espacios amables que garanticen la inclusión de todas las personas en nuestra sociedad, desee conocer el estado actual de este monumental jardín histórico en materia de accesibilidad universal, y tomar las medidas necesarias para ampliarla hasta el máximo posible.

El diagnóstico que se expone a continuación recoge este análisis, así como un listado de propuestas de mejora con el objetivo de aumentar sustancialmente el nivel de accesibilidad universal de los principales accesos y recorridos del parque. Este documento ha sido realizado siguiendo los parámetros marcados por el método Clear Code Architecture®.

La idea ha sido desarrollar un plan de actuación, cuantificar lo que supone y estudiar el grado de intervención satisfactorio para conseguir al menos un itinerario accesible que conecte las diferentes instalaciones y servicios del Parque.

Para lograr el fin propuesto, el método empleado utiliza 13 grupos de personas con posibles necesidades de accesibilidad, que deben ser abordadas cada una desde su especificidad:

1. **No ven:** Ceguera total o legal, usuarios con trastornos temporales de visión, personas cargando bultos que les impida la visión, etc.
2. **No ven bien:** Baja visión (10–50%), usuarios con trastornos temporales de visión, personas mayores con dificultad de visión, etc.
3. **Confunden colores:** Alteración de la visión cromática (daltonismo), usuarios con trastornos temporales de visión, etc.

4. **No oyen bien:** Hipoacusia, pérdida auditiva, usuarios de espacios muy ruidosos, personas con fatiga auditiva, etc.
5. **Utilizan lenguaje signos:** Personas sordas, mudas, que utilizan el lenguaje de signos, personas con auriculares, etc.
6. **No comprenden lenguaje:** Discapacidad de entender el lenguaje oral y/o escrito, niños, personas que desconocen el idioma local, etc.
7. **No caminan:** Usuarios de sillas de ruedas, niños en carrito de bebé, personas con carros de transporte, etc.
8. **Caminan con mucha dificultad:** Deficiencia física ambulante con ayuda técnica a dos manos, usuarios con bebés en brazos, personas con ayudas técnicas temporales, etc.
9. **Caminan con dificultad:** Deficiencia física ambulante con ayuda técnica a una mano, personas obesas, mujeres embarazadas, personas mayores, etc.
10. **Manipulan con dificultad:** Usuarios con problemas de alcance y/o manipulación de objetos, usuarios con manos mojadas, personas con las manos ocupadas, etc.
11. **Déficit cognitivo:** Disminución de las funciones mentales superiores y motoras, personas con dificultad de orientación, etc.
12. **Talla baja:** Acondroplasia, personas de talla baja, personas bajas, niños, etc.
13. **Hiper sensibilidad:** Sensibilidad química múltiple, alérgicos, asmáticos, personas con problemas respiratorios, etc.

Para crear un itinerario que recorra la máxima superficie posible del Parque, y dé acceso a los principales hitos, se han realizado fichas exhaustivas de los niveles de accesibilidad universal de cada espacio del Parque en la ruta elegida, con un total de 53 fichas, 17 dedicadas a los accesos al Parque, y el resto a los paseos, elementos y monumentos interiores.

Además, se han estudiado, por su gran importancia, los servicios públicos y bares y kioscos de todo el parque.

A partir del análisis de las necesidades de los 13 grupos con posibles necesidades de accesibilidad, en cada espacio, se proponen soluciones que garanticen la accesibilidad universal.

Se genera un listado de acciones con el que se puede evaluar de manera objetiva qué nivel de accesibilidad existe en cada espacio para cada grupo.

La suma del análisis de todos los espacios y todos los grupos será el grado de accesibilidad universal de los espacios estudiados.

La auditoría muestra una serie de fichas con el tanto por ciento de accesibilidad de cada espacio y, al final, un mapa de accesibilidad universal.

Este mapa muestra, con tres colores: rojo, naranja y verde, cuál es el estado a nivel de accesibilidad universal de cada espacio y en qué tanto por ciento.

El estudio es una visión general del nivel de accesibilidad, de las fortalezas y de las debilidades y focaliza los puntos donde es más necesario actuar.

Para poder considerar accesible un espacio se deben tener en cuenta todos los grupos. Si el espacio tiene una media elevada pero algún grupo está por debajo del tanto por ciento que indica el patrón, este espacio no se consideraría accesible universalmente.

De la aplicación del método se extraen una serie de conclusiones destacando que El parque del Retiro tiene un nivel de accesibilidad del 47%, siendo una puntuación estándar con margen de mejora realizando acciones estratégicas en él.

En el diagnóstico se aprecia que casi todos los grupos tienen una puntuación similar ya que los aspectos que se pueden mejorar afectan a todos los grupos por igual, como por ejemplo la señalética.

Para poder analizar bien el nivel de accesibilidad universal de cada grupo se incluye un mapa de accesibilidad, donde se puede ver asociado a colores el nivel de accesibilidad. Este mapa se complementa con un análisis de fortalezas y debilidades, y finalmente unas recomendaciones.

Las principales recomendaciones son:

- **Itinerario accesible:**
  - » El recorrido peatonal debe estar libre de obstáculos, todos los elementos que dan servicio al itinerario se deben colocar fuera de la banda de circulación.
  - » Señalizar el itinerario accesible con un cartel con el símbolo internacional de accesibilidad.
  - » Señalizar todos los elementos que puedan suponer un obstáculo, como pilonas o farolas, con dos bandas horizontales de color contrastado.
  - » Evitar los elementos salientes; en caso de haber pilonas en el suelo, que están contrastadas cromáticamente con el entorno.
  - » Evitar las esquinas vivas en las zonas de circulación.

- **Pavimento:**

- » El pavimento debe ser firme, duro y, en caso de estar formado por piezas, no debe haber ninguna pieza suelta.
- » Proteger los alcorques de los árboles con un elemento enrasado al pavimento.
- » Delimitar las zonas ajardinadas con elementos de protección de altura mínima 10cm, sin aristas ni salientes.
- » Todos los elementos instalados en el suelo, como rejillas y sumideros deben estar enrasados con el pavimento.
- » Los huecos de las rejillas deben tener una anchura igual o inferior a 13mm.
- » Evitar la colocación de peldaños aislados o resaltes.

- **Mobiliario**

- » Señalizar los elementos de mobiliario que sean accesibles con el símbolo internacional de accesibilidad
- » En algunos asientos debe existir un cartel con el símbolo internacional de accesibilidad.
- » Modificar el mobiliario tipo bancos y papeleras para que sea accesible universalmente.
- » En las zonas de descanso como bancos, prever el espacio para una persona en silla de ruedas.
- » El mobiliario que se sitúa al lado de una zona de circulación debe tener las aristas o los cantos redondeados.

- **Escaleras**

- » En la medida de lo posible, añadir una rampa cercana a la escalera para que todas las personas puedan acceder.
- » Modificar las dimensiones de las escaleras para que cumplan normativa.
- » En una misma escalera, todas las contrahuellas han de tener la misma dimensión.
- » Colocar pavimento señalizador y franja guía en las escaleras.
- » Incorporar de manera enrasada una banda antideslizante contrastada en la huella y contrahuella.
- » Incorporar pasamanos a ambos lados de la escalera, si es posible en ambos lados, con todas las características que debe cumplir por normativa.
- » Si la escalera tiene más de 4m de anchura, colocar pasamanos central.
- » Proteger el bajo-escalera.

- **Rampas**

- » Modificar las dimensiones de la rampa para que cumpla normativa.
- » Incorporar pasamanos en ambos lados de la rampa.

- **Señalética**

- » Incorporar un hito o directorio en cada acceso al parque accesible universalmente.
- » El hito o directorio se ha de colocar en una zona que no interrumpa la banda de

circulación y que pueda ser accesible para todos.

- » La señalética ha de ser de fácil comprensión, con caracteres contrastados, incluir teléfono de emergencias y en Braille, entre otras características.
- » Añadir pavimento podotáctil en el hito o directorio.
- » Añadir pavimento podotáctil de aproximación en el acceso a la puerta del parque.

- **Aseos**

- » Modificar la ubicación de los aseos para que sean fácilmente identificable por todas las personas.
- » Las puertas han de tener las dimensiones adecuadas para ser accesibles por todos los usuarios.
- » Las puertas no pueden invadir el espacio de circulación.
- » Modificar la iluminación, sobre todo del espejo, para facilitar la visión.
- » Diferenciar cromáticamente los mecanismos con la pared.
- » Cambiar las manetas y los pestillos por unos accesibles universalmente.
- » Colocar todos los elementos del baño a la altura correcta y que no invadan el espacio de circulación.
- » Añadir barras de soporte en los baños.
- » Dotarlos de elementos de mobiliario tipo colgadores.
- » Pintar con dos colores las paredes para diferenciar la zona de mobiliario y mecanismos.
- » Añadir alarma contrastada con el entorno para accionarla en caso de caída.
- » Añadir una nueva señalética accesible universalmente en la confirmación de destino de los baños.

**Aplicando todas estas recomendaciones, algunas de obligación legal, se llegaría a un recorrido accesible al 94 %.**

De todas las acciones posibles, hasta la actualidad hemos realizado las siguientes:

1. **Mejora del pavimento de Herrero Palacios:**

Se ha mejorado el pavimento para que cumpla con las citadas características de accesibilidad: el pavimento a utilizar en el itinerario peatonal accesible es duro, compacto y estable, antideslizante en condiciones de seco o mojado y continuo, no debe presentar relieves en la superficie ni biseles que puedan generar macro texturas. Debe favorecer la autonomía de cualquier individuo, independientemente de sus capacidades, lo que implica considerar, de un modo más estricto, el comportamiento de las personas invidentes o con discapacidad visual aguda.

2. **Mejora de accesibilidad de la fuente de beber de la Plaza de Honduras (Fuente de la Alcachofa):**



El trabajo ha consistido en el rebaje de la altura del bordillo de granito y la modificación de la plataforma de la fuente. se ha colocado adoquín de granito abujardado con mortero de las juntas entre ellos, con el fin de conseguir una superficie sin resaltos. También se ha realizado el giro del sentido de la fuente de beber para favorecer su accesibilidad.

Por último, se ha realizado el arreglo del terrizo aledaño, enrasando con la plataforma de adoquines, con pendiente adecuada a normativa para el acceso correcto a la fuente a personas con movilidad reducida y en silla de ruedas.

### 3. **Mejora de accesibilidad del mobiliario urbano (bancos modelo Madrid):**

Se ha procedido a instalar un implemento de reposabrazos en uno de los reposabrazos del banco a una altura de 78cm del suelo de las mismas características que los ya existentes, permitiendo accesibilidad a personas con discapacidad en silla de ruedas.

### 4. **Mejora de accesibilidad del acceso de la Puerta de Mariano de Cavia:**

La actuación ha consistido en sustituir el pasamanos por un doble pasamanos de trazado continuo a ambos lados de la escalera y prolongado más de 30cm hasta pared o suelo, evitando terminaciones en punta.

Igualmente se ha procedido a Instalar los denominados pavimentos podotáctiles al final de la escalera.

### 5. **Sustitución de las rejillas de saneamiento:**

La obra ha consistido en la fabricación e instalación de rejillas a medida, cumpliendo con la normativa de resistencia a la carga de vehículos pesados y con la accesibilidad de personas con movilidad reducida, disminuyendo la luz entre los nervios.

### 6. **Mejora de la accesibilidad del Paseo de Méjico:**

La obra ha consistido en:

- Ampliación de las dos rampas y escaleras ubicadas en los laterales de la plaza que dan acceso al Paseo.
- Rejillas con canaleta de drenaje longitudinal de todo el Paseo colocada en la cota más baja de Paseo.
- Instalación de pasamanos.
- Pavimento continuo y sin resaltes, con resistencia al deslizamiento que reduzca al riesgo de los resbalamientos.

### 7. **Mejora de la accesibilidad del Meteorológico:**

— Actuación:

Se ejecutaron dos tipos de pavimentos, zahorra compactada acabada con polvo de zahorra y pavimento continuo de caucho, con pendiente adecuada a normativa para el acceso correcto a la fuente a personas con movilidad reducida y en silla de ruedas.

**8. Circuito neumológico (de recientísima ejecución):**

Aunque no puede considerarse en si una actuación para accesibilidad universal, la engloba ya que se trata de un circuito accesible, y enfocado a las necesidades de los pacientes de neumología. Se acaba de terminar su ejecución, en las zonas de Hernani y Estanque.

Como final, señalar que es indudable que la intención de lograr un Retiro completamente accesible es una labor ingente, pero también lo es el que, si no empezamos, nunca acabaremos, y lo hecho, aunque poco, marca lo que consideramos un principio en la buena dirección. Esperamos que así sea.

**D<sup>a</sup>. Elena Cifuentes Barroso**

Jefe de División de Responsabilidad Social Corporativa y Accesibilidad.  
Empresa Municipal de Transportes de Madrid

### **Iniciativa: ¡Creemos en tu autonomía!**

El transporte constituye un factor clave ya que la posibilidad de desplazarse o trasladarse de un lugar a otro de la ciudad, determina la participación social y el acceso a los servicios comunitarios. Cada vez se tiene más presente la accesibilidad en la planificación de los diferentes sistemas de transporte como es el caso de EMT Madrid, no sólo por los requerimientos de las normativas vigentes, sino porque su mejora supone indiscutiblemente un incremento en la calidad del servicio.

Por este motivo, la Accesibilidad Universal y Diseño para Todos está integrado absolutamente en EMT desde hace años, forma parte de su ADN. EMT Madrid incluye y potencia la accesibilidad universal en la planificación integral de los servicios, en todos los ámbitos de EMT, durante toda la cadena de viaje y de manera transversal.

Nuestro compromiso con la accesibilidad se basa en facilitar el uso de los servicios a cualquier persona de una forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, intelectual, sensorial o por edad, de manera que podamos ofrecer un servicio universal a todas las personas. De ahí que EMT haya puesto en marcha desde hace años, acciones en materia de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, con el fin de ofrecer un servicio acorde a la diversidad de capacidades de las personas, que mejore la calidad de vida de las mismas y facilite el uso del autobús como medio de transporte en Madrid.

La política de Accesibilidad en EMT se centra en los siguientes objetivos: garantizar la Accesibilidad Universal en los servicios e infraestructuras, en los autobuses de la flota, no solo según requerimientos sino introduciendo nuevos elementos que van más allá de la normativa; Accesibilidad en los sistemas de comunicación e información del servicio de transporte; la Formación y sensibilización en materia de Accesibilidad Universal tanto a empleados como a la sociedad; y Participación en foros y grupos de trabajo con el objetivo de conseguir unos resultados acordes con las necesidades reales de todos los colectivos, como forma de asegurar la calidad y la sostenibilidad de las medidas de accesibilidad.

Pero además, EMT desarrolla otros servicios para favorecer la integración de personas con dificultades de comprensión o discapacidad intelectual/cognitiva en la vida social de la ciudad, fomentando su autonomía, movilidad y seguridad en el autobús. Este es el caso

de la iniciativa denominada **¡Creemos en TU autonomía!** que desde hace años se realiza, como parte del compromiso de EMT Madrid con la Responsabilidad Social Corporativa y con la Accesibilidad Universal, y enmarcado en un proyecto de Atención a Colectivos. En este proyecto global de atención a colectivos se realizan otra serie de actividades como sesiones de información, formación, sensibilización sobre el uso del transporte público sostenible y accesible con niños y con adolescentes, personas mayores o personas en riesgo de exclusión, no solo con personas con discapacidad, tanto en instalaciones de EMT como en las propias de las entidades colaboradoras.

La iniciativa “¡Creemos en tu autonomía!” consiste en el entrenamiento personalizado para uso del autobús de forma autónoma y segura, y con una duración adaptada a la persona, sus necesidades, y su grado de aprendizaje.

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a participar en los ámbitos relevantes y básicos de nuestra sociedad, para que tengan derecho a estos ámbitos, en nuestras manos está el establecer acciones positivas que eviten su discriminación y fomenten su inclusión social, acciones como esta iniciativa totalmente pionera tanto en España como a nivel europeo, y por la que EMT ha sido premiada en varias ocasiones por el gran beneficio que aporta a las personas entrenadas.

Esta iniciativa nace en 2008 como respuesta a la necesidad de una madre con una gran preocupación porque sus condiciones familiares habían cambiado, y a partir de ese momento no podría acompañar a su hijo con discapacidad al colegio.

Nos hizo plantearnos una cuestión muy importante. Normalmente, cuando se habla de ‘accesibilidad’ en el transporte público, se tiende a pensar en una accesibilidad “física”, es decir, en unos autobuses que cuentan con avances y mecanismos para facilitar el acceso de personas con discapacidades físicas (en este sentido, EMT fue pionera, hace tres décadas, en incorporar autobuses de piso bajo, con rampa y con sistema de inclinación y se convirtió en una flota de autobuses totalmente accesible), o incluso a pensar en discapacidad visual o auditiva.

Pero la accesibilidad y la movilidad universal va mucho más allá, y por ello, EMT pensó en estas otras discapacidades generalmente olvidadas en la sociedad como es la discapacidad intelectual. De ahí que comenzásemos a diseñar estos entrenamientos tan necesarios para favorecer la movilidad de las personas en igualdad de oportunidades.

Los inicios no fueron fáciles, muchos han sido los pasos dados. A día de hoy podemos afirmar que es un proyecto pionero, consolidado y que cada año adquiere un mayor protagonismo en EMT, en las entidades de personas con discapacidad con las que se trabaja y en las familias.



Imagen de la iniciativa "Creemos en tu autonomía".

Para desarrollar esta iniciativa, la EMT dispone de un grupo de profesionales de atención a colectivos formados en materia de accesibilidad universal y en trato e interacción con colectivos, además de estar formados en determinadas discapacidades, gracias a alianzas muy importantes como con CERMI Madrid o Plena Inclusión Madrid, por ejemplo, en Trastorno del Espectro Autista.

Son ellos quienes con una comunicación atenta y personal, contribuyen a desarrollar la autonomía y la seguridad de las personas con discapacidad que acceden a este servicio. Son los encargados de realizar los entrenamientos de uso autónomo del autobús, de estar en contacto con las familias de los usuarios y con los centros reportándoles resultados e incidencias, y de entablar relaciones cercanas con éstos, solo posibles desde el conocimiento personal de sus características y necesidades.

Este servicio de entrenamiento consiste en una primera fase de conocimiento donde se establecen las alianzas y acuerdos con entidades que atienden a colectivos de discapacidad intelectual en el municipio de Madrid. Son los educadores, tutores, trabajadores sociales y directores de estas entidades, quienes con la autorización de sus familias proponen a los usuarios que consideran les será de utilidad esta iniciativa y que tienen la suficiente capacidad y autonomía para poder realizarla. EMT, a través de su personal de Responsabilidad Social Corporativa y personal del Servicio de Atención a Colectivos, se entrevista con las familias y con los educadores y asistentes sociales de los centros o entidades responsables para conocer de primera mano las necesidades de la persona, los hábitos y conductas

aprendidas en los módulos de enseñanza relacionados con el transporte y la movilidad, y los comportamientos de las personas ante situaciones imprevistas. Juntos determinan la ruta a realizar, normalmente de su domicilio a su centro de estudio, o de trabajo, pero siempre en líneas y recorridos habituales de EMT. En paralelo además, se colabora en la elaboración de un documento en lectura fácil en el que se establecen las acciones que la persona realizará en su día a día de entrenamiento.

Una segunda fase del entrenamiento consiste en realizar el recorrido establecido explicando las normas y pautas a seguir para utilizar el servicio del autobús, seguridad vial y criterios de convivencia y respeto. Se informa también de los elementos de accesibilidad que facilitan la autonomía durante el trayecto. Se provocan situaciones imprevistas que puedan darse en un momento dado en el recorrido habitual del autobús para que se habitúen a ellas y sepan cómo reaccionar, como por ejemplo, una inspección de títulos de transporte.

Posteriormente y como fase final, se realiza un seguimiento “de incógnito” de las personas entrenadas para comprobar que pueden realizar el trayecto entrenado de manera segura y autónoma, y que es capaz de responder de manera adecuada a posibles imprevistos que pueden darse durante el desplazamiento.

A partir de este momento, se comunica a los conductores de las líneas y horarios utilizados por las personas entrenadas que éstas viajan solas.

En todas las etapas se está en contacto con las familias de las personas entrenadas y con el centro o entidad que solicita el servicio. Su duración está adaptada totalmente a la persona, sus características y sus necesidades y su grado de aprendizaje.



Imagen de las fases del proyecto.

Este servicio supone un valor añadido para EMT al tiempo que contribuye a desarrollar la autonomía, la autoestima y la seguridad de las personas con discapacidad para ejercer su derecho de acceso al transporte público.

Lo que genera más valor en esta iniciativa es la coordinación de todos los agentes implicados y la involucración de las personas que realmente van a ser las beneficiarias de este servicio, personas con discapacidad intelectual en este caso, desde el inicio hasta la finalización del servicio con una reunión de cierre donde se expone ante familias, centros y personas con discapacidad entrenadas cómo ha sido el entrenamiento.

Son los educadores, tutores y trabajadores sociales que atienden a personas con discapacidad quienes proponen a los usuarios que serán entrenados. Es así porque en muchos casos las familias se niegan a que sus hijos o familiares se embarquen en este proyecto porque presentan dificultades para interactuar, para comunicarse, por lo que atreverse a “dejarles solos” en un medio tan hostil como es la ciudad es una decisión muy dura. También ocurre que a veces las familias se quieren lanzar a formar parte del entrenamiento pero es conveniente que las personas a entrenar tengan unos conocimientos previos de transporte, movilidad, etc que les proporciona el centro....

También es muy relevante la formación y la involucración de los entrenadores. El nivel de implicación de todas las personas que hacen posible este proyecto es muy alta. Hay una sensibilidad y una calidad humana muy especial en las personas que integran estos grupos de trabajo, sin olvidar la gran responsabilidad que supone hacerse cargo de estos entrenamientos porque cada persona entrenada requiere una atención, unas necesidades particulares, una adaptación del servicio y un conocimiento de su discapacidad para saber interactuar con ellos y que el entrenamiento sea efectivo. Es una iniciativa que se dirige a un colectivo muy heterogéneo.

Los beneficios de esta iniciativa son muchos. Sabemos la importancia que desplazarse tiene para la autonomía de las personas y cómo puede condicionar todos los aspectos de sus vidas. Se les abre un abanico de posibilidades porque aumenta su seguridad, se potencia mucho su autoestima y su confianza de manera general. Con esta iniciativa se contribuye a que cada persona con discapacidad pueda llevar a cabo su proyecto de vida con calidad y máxima inclusión social.

La alegría y la felicidad tanto de las personas entrenadas como de sus familiares cuando se ven capacitados para desplazarse en igualdad de condiciones que los demás usuarios

son impagable. Es muy gratificante oírles decir “yo puedo” “yo soy capaz”. Dejan de ser dependientes de otras personas; son responsables de sí mismos, y de tomar sus propias decisiones, lo que redundo en un beneficio social para ellos de incalculable valor.

No solo favorece la igualdad de oportunidades al poder acceder a servicios básicos sino también les proporciona grandes beneficios a nivel social y de comunicación: mejoran sus relaciones con la familia y amigos, van al cine, hacen deporte, etc. Se sienten capaces y seguros para realizar más actividades de forma independiente....

EMT se siente muy orgullosa por los resultados de la iniciativa y por la gran confianza y apoyo que las familias depositan en nosotros.

Imagen del cartel de la campaña “Creemos en tu autonomía”.



D<sup>a</sup>. Luisa Ana Blanco Losada

Subdirectora General de Administración Digital

## La accesibilidad digital en el Ayuntamiento de Madrid

La accesibilidad se contempla desde que se inicia la publicación de portales web, como primer canal digital.

El Ayuntamiento de Madrid mantiene un portal institucional ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)) y varios portales específicos, entre ellos la **Sede Electrónica** (el portal para la gestión de trámites y acceso al Registro Electrónico) así como de transparencia, de datos abiertos, de bibliotecas, de patrimonio cultural y paisaje urbano, del contribuyente y del jubilado que comparten un gestor y características de publicación, en todos ellos se aplican las normas de accesibilidad.

Contamos además con una aplicación móvil, Madrid Móvil, a la que se accede a los principales portales, a la Sede Electrónica y a la Carpeta Ciudadana (ver información en **Madrid Móvil**).

Para dar una dimensión de la utilización de los principales portales, portal institucional y Sede Electrónica, hay que indicar que los accesos de usuarios, de media por mes en este año 2022, ascienden a más de dos millones en el primer caso y más de un millón en el segundo.

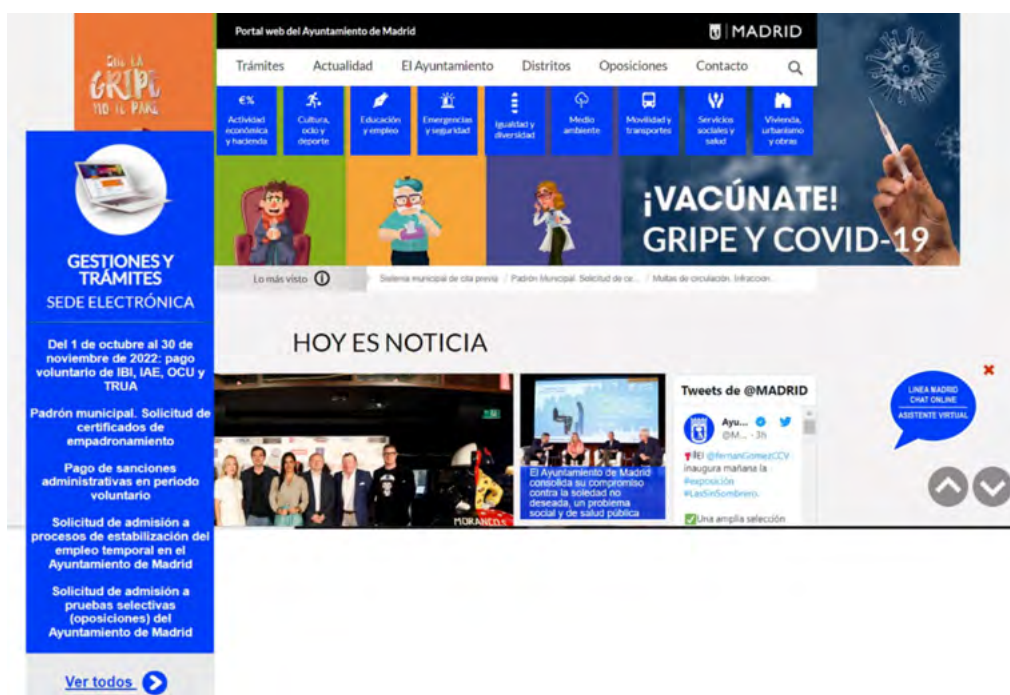


Imagen de la sede electrónica de Madrid.

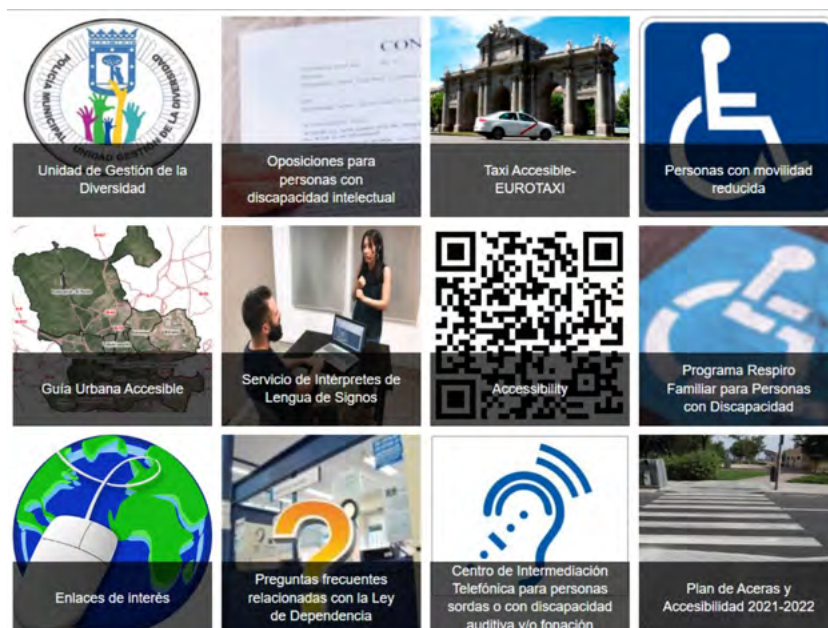
Desde el Ayuntamiento de Madrid se impulsa la relación electrónica y por tanto el acceso de la ciudadanía a los canales electrónicos. Que ha experimentado un notable ascenso desde la declaración de la pandemia por Covid19 y se mantiene, como ejemplo, indicar que mientras en 2018 el canal electrónico del Registro de entrada constituía el 18% del total, en 2022 el canal electrónico supondrá el 77% del total de anotaciones.

Este es el canal de relación con la ciudadanía, no del futuro, el que ya está aquí, y en el que hay que extremar las garantías de que es posible la relación para todos.

Con este objetivo y como medio de ayuda en la evolución de los diseños en ambos portales, se han incluido clasificaciones por colectivos, dedicado una página específica a la discapacidad y se ofrece información relacionada que puede ser de interés.



Imágenes de la web de Madrid.es.



Imágenes de la web de Madrid.es.

## Evolución de diseños, normativa, compromiso político y con la ciudadanía

La accesibilidad ha sido una de las líneas estratégicas de la atención ciudadana y también en el canal electrónico

Para su evolución no solo se ha contado con las adaptaciones tecnológicas y de diseños, también se cuenta con una normativa propia, compromiso político y compromiso con la ciudadanía.

En 2005 se inicia un **proceso de rediseño** y mejora de su portal institucional que se publicó en febrero de 2007. El propósito principal de este proceso de renovación fue la mejora de la usabilidad, calidad y accesibilidad. El diseño, se realizó atendiendo a las normas WAI/WC3, nivel de accesibilidad AA, certificado por Technosite, perteneciente a la Fundación ONCE.

El sitio recibió reconocimientos como el **Premio TAW 2007** a la web pública más accesible de ámbito local.

En **2015**, se realiza un **nuevo proceso de rediseño** total, cambio de estructura y mejora, adaptándolos a las nuevas tendencias de diseño adaptativo para dispositivos móviles.

En este año se creó una página específica para las personas con discapacidad y en la Sede Electrónica se incluye una clasificación de los trámites por colectivos.

En 2018 se diseñan medidas encaminadas a garantizar el cumplimiento de las nuevas obligaciones derivadas del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

En **2019 se aprueba la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica**, que en su artículo 6, sobre los principios de relativos a la atención a la ciudadanía, se establece: el Principio de usabilidad y accesibilidad, que garantiza: diseño de los servicios electrónicos centrado en las personas usuarias, uso de sistemas sencillos para obtener información de manera rápida, segura y comprensible, uso de criterios unificados en la investigación y visualización de la información, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental, comprensión de los actos y documentos administrativos, puesta a disposición de personas con dificultades especiales los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos.

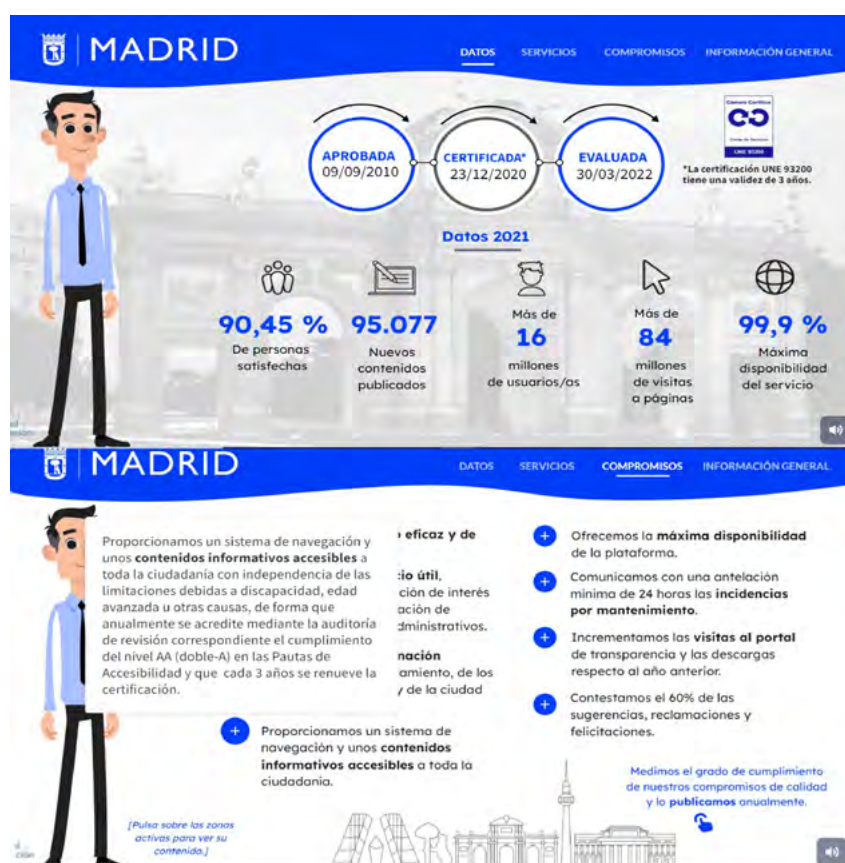
El **Plan Operativo de Gobierno 2019-2023** (instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones a desarrollar a lo largo del mandato) establece como objetivo la consecución de la accesibilidad web.

Se publica la **Declaración de Accesibilidad web**, por la que se declara el compromiso a hacer accesibles los sitios web, de conformidad con el Real Decreto 1112/2018.

Se cuenta igualmente con la **declaración de accesibilidad de la intranet** municipal, para el apoyo a todos los empleados públicos, que se construye con el compromiso de facilitar el acceso universal a todas las personas usuarias.

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía publica en 2021 el **Plan de Accesibilidad de Línea Madrid**, en el que se describen las medidas para todos los canales (oficinas, teléfono 010 y web)

El compromiso con la ciudadanía se refleja en la **Carta de Servicios de Portales Web del Ayuntamiento de Madrid** entre cuyos compromisos está el proporcionar un sistema de navegación y contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía de forma que anualmente se acredite el cumplimiento del nivel AA en las Pautas de Accesibilidad y cada 3 años se renueve la certificación.



Imágenes de datos y servicios.

## Gestión de la accesibilidad

Dada la complejidad de la gestión, por el número de portales y de gestores implicados, el modelo de gestión de contenidos es un modelo descentralizado que cuenta con una Unidad coordinadora web, unidades responsables de portales, unidades responsables web: coordinadoras de unidades gestoras e interlocutores web.

Contando con 51 unidades gestoras web, en las que participan más de 350 empleados públicos.

Estas unidades son competencia de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, la Dirección General de la Oficina Digital y los responsables de portales sectoriales (Bibliotecas, Contribuyente, etc.).

Para la gestión específica de la accesibilidad se ha constituido el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Web, cuyo responsable es el grupo de coordinación de gestión de portales y contenidos formado por representantes de las direcciones generales implicadas, así como del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM).



Para potenciar los diferentes trabajos nos basamos en la formación e información, incluyendo en los planes anuales de formación de la Escuela Municipal de Formación cursos específicos de accesibilidad y utilizando la intranet para difundir información, buenas prácticas y guías y la utilización de las herramientas de Office 360 para la revisión de la accesibilidad en la elaboración de toda clase de documentos en cualquier relación con los ciudadanos y entre unidades.

Sin la colaboración de todos los empleados públicos que tengan una relación con los ciudadanos, no es posible hacer efectivo el principio de accesibilidad para todos.

### Valoración de la accesibilidad

En 2011 se obtiene la certificación en accesibilidad TIC de AENOR, según la Norma UNE 139803, “Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web”, que acreditó el cumplimiento del nivel AA en las Pautas de Accesibilidad, renovándose la certificación todos los años, mediante auditorías de accesibilidad, la última de febrero de 2022.

Desde su constitución el Observatorio de Accesibilidad Web, en el ámbito de las entidades locales, ha emitido informes de accesibilidad a partir de 2019 según la norma UNE EN301549: 2019, en los que se han obtenido destacables valoraciones.

A solicitud el Observatorio de Accesibilidad Web (OAW) del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en 2021, se ha realizado el Informe de Revisión de Accesibilidad (IRA) de madrid.es y de la sede electrónica, que se integra en el **Informe sobre el resultado del seguimiento de Accesibilidad, correspondiente al periodo 2020–2021** enviado por el Observatorio a la Comisión Europea.

En este informe, sobre una selección de 35 páginas, se realizó una revisión manual de campos de 50 criterios de las WCAG 2.1.

Como resultado se indica que los dos portales analizados cumplen con el nivel de adecuación AA con una situación de cumplimiento global de parcialmente conforme.

En el informe se analizan 65 sitios web, 22 de ámbito estatal y 3 de la Comunidad de Madrid.

La puntuación media global de las unidades analizadas es de 7,49 y en el caso de las entidades locales es de 8,29.

La puntuación obtenida de los portales del Ayuntamiento de Madrid ha sido **de 9,27 (madrid.es) y 9,74 (sede.madrid.es)**.

Madrid también participa en diferentes **estudios de valoración** por organizaciones externas, de los que destacamos:

- El Ayuntamiento de Madrid ha obtenido en la **Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas** la primera posición junto a Nueva York en 2020 y la primera posición junto a Berlín en 2022.
- En el reciente **Estudio de la unión europea: Cómo las ciudades y regiones están creando mejores servicios digitales poniendo las necesidades de los ciudadanos en el centro**, se manifiesta:

*Madrid demuestra un mayor enfoque en el rendimiento centrado en el usuario muy por encima de la media en la gran mayoría de los indicadores. Con un sólido plan local de transformación digital, mayores medidas de seguridad y privacidad, y una participación de casi el 80% de ciudadanos satisfechos, la ciudad se asegura una posición entre los mejores ejecutantes en el panel. En los últimos años, los esfuerzos de la ciudad para abordar las necesidades de los ciudadanos están dando sus frutos, ya que ha visto aumentar sus tasas de adopción del 23% en 2019 al 63% en 2021.*

*Casi todos (diez de 13) de los servicios web de las autoridades locales están en línea con las pautas de **accesibilidad WCAG**.*

*La pandemia ciertamente ha impactado positivamente las formas en que las administraciones locales se comunican con sus ciudadanos y ha fomentado el desarrollo de tales herramientas para simplificar y acelerar la comunicación.*

También se realiza de forma interna la valoración de la **satisfacción de los usuarios con la web**, anualmente la Dirección General de Atención a la Ciudadanía realiza una encuesta sobre todos los canales de atención, y por lo que respecta a los portales (Madrid.es es y Sede Electrónica) desde 2015 se muestra una serie ascendente de la valoración de 7'40 hasta 7'83 en 2021 (a excepción de 2019).

Todas las estadísticas se publican en el **Observatorio de Administración Digital del Ayuntamiento de Madrid**.

## Próximos pasos

La accesibilidad en la relación electrónica con la ciudadanía es una materia en continua evolución. Directamente afectada por la evolución tecnológica y la introducción de nuevas formas o mecanismos de relación, está muy determinada por varios hechos, como la

continua publicación de contenidos o nuevos servicios y la cantidad de gestores que realizan estas tareas, además de estar implicados todos y cada uno de los empleados públicos del Ayuntamiento ya que en mayor o menor medida tienen relación con los ciudadanos, diseñan servicios, elaboran contenidos, documentos, formularios o convocatorias.

Todo ello hace imprescindible continuar con la formación y divulgación de las normas de accesibilidad e integrar en el trabajo diario la utilización de las herramientas que permiten comprobar la accesibilidad de los trabajos.

Tenemos por delante incorporar nuevas herramientas automáticas que permitan controlar el cumplimiento de las pautas

Pero la accesibilidad en el canal mayoritario para una gran parte de la población no puede limitarse al cumplimiento de las normas, o a determinados colectivos, para lograr la accesibilidad universal debemos abordar una revisión profunda de la complejidad de la información así como la complejidad del propio sistema electrónico que obliga a la adquisición de capacidades digitales.

Debemos abordar la comprensibilidad de nuestra información o trámites, utilizando el lenguaje de los ciudadanos, así como utilizando elementos que permiten la comprensión de lo que queremos comunicar.

No hemos abordado en profundidad la discapacidad cognitiva, natural o adquirida, que producimos con nuestra información o con la obligación que imponemos de adoptar nuevas capacidades digitales a toda la población.

La llamada brecha digital puede afectar a grandes sectores de población a la que llegan por situaciones económicas, de edad o sociales.

Para paliar, en parte, estas dificultades desde la Dirección General de la Oficina Digital, como responsable de la Sede Electrónica se han puesto en marcha diversos proyectos.

Destacamos los nuevos diseños de los trámites, de la Sede Electrónica y de la carpeta ciudadana, los análisis heurísticos de estos portales, haciendo hincapié en la visión del ciudadano, análisis de expertos y con grupos de análisis de ciudadanos, en especial con grupos de personas mayores, al objeto de incorporar todas las mejoras necesarias en los diseños, utilización de herramientas o medios facilitadores que mejoren la comprensión.



se están poniendo en marcha proyectos de mejora de las capacidades digitales de la ciudadanía y de simplificación de elementos necesarios para la tramitación digital como es la obtención y utilización de la identidad digital.

Dentro del Plan de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Madrid se definen proyectos sectoriales de mejora de la accesibilidad, que se desarrollarán a partir de 2023.

D<sup>a</sup>. Vanessa San José Gómez

Responsable de Accesibilidad e Inclusión de Madrid Destino

## Veranos de la Villa accesibles

Veranos de la Villa será un escenario de festividad, cultura y reencuentro del que podrán ser partícipes todas las personas que habitan Madrid. Es por ello que el Ayuntamiento de Madrid desde la empresa municipal Madrid Destino, renueva su compromiso con la accesibilidad y la inclusión social a través de un amplio programa de medidas diseñadas con especial cuidado y atención a la inclusión, calidad y seguridad de la experiencia, y que permitan el disfrute de todos aquellos que acudan a las diferentes propuestas que la ciudad ofrece en estas fechas.

La programación ha contado con las siguientes actividades accesibles en función de la medida de accesibilidad:

- **Movilidad reducida:** 98 eventos.
- **Interpretación en Lengua de Signos:** 4 eventos.
- **Audiodescripción:** 7 eventos.
- **Bucle Magnético:** 41 eventos.
- **Sobretitulado:** 11 eventos.
- **Sonido amplificado:** 35 eventos.
- **Mochilas vibratorias:** 5 eventos.
- **Paseo escénico:** 3 eventos.

Esta programación accesible se ha llevado a cabo en distintos espacios, entre los cuales destacamos:

- Plaza de España.
- Conde Duque, con eventos en Patio Central, Patio Sur y Teatro.
- Naves de Matadero.
- Nave Ternereras y Explanada Negra.
- IES San Isidro.
- Academia de las Artes y las Ciencias.
- Parque de El Retiro.

La inclusión de la accesibilidad dentro de la campaña de Veranos de la Villa se realiza de una forma transversal incorporando la perspectiva en todos los ámbitos de actuación de la campaña; **entornos, contenidos y comunicación**, desarrollando un trabajo en red con todos los profesionales de los respectivos departamentos que intervienen en la campaña, Comunicación, Producción, Técnica, Seguridad, etc.

Este trabajo es liderado por la Técnico responsable de Accesibilidad e Inclusión perteneciente a la Subdirección de RSC y Transparencia, de la Dirección de Relaciones Institucionales de Madrid Destino.

Para una correcta implantación, la fase de diseño debe celebrarse con la antelación suficiente a la celebración del evento o eventos, siendo esencial incorporar la perspectiva de accesibilidad desde el inicio del proyecto como una garantía de calidad y de compromiso.

Desde los diferentes ámbitos de actuación podemos distinguir:

### 1. Entornos

Donde la puesta en marcha de las medias comienza con:

- El análisis de los entornos físicos para verificar la accesibilidad física y señalización, en su caso, como accesible a personas en silla de ruedas.
- Identificar las peculiaridades del entorno para promover la adaptación física si es posible o identificar como entornos de accesibilidad física parcial, así como informar de los obstáculos o elementos a tener en cuenta que impiden un itinerario accesible. Determinación de itinerarios accesibles si fuera necesario.



Imagen del plano de la fase de diseño e implementación de entornos.

- Determinación de itinerarios accesibles si fuera necesario.
- Implementación de reservas específicas para personas con discapacidad que aseguran el mejor acceso y ubicación según sus necesidades de apoyo en los diferentes entornos y patios de butacas de las actividades accesibles programadas, con el fin de todas las personas puedan participar de las actividades con las máximas garantías de calidad.

- Reservas específicas para personas con discapacidad que aseguran el mejor acceso y ubicación de las personas según sus necesidades de accesibilidad en los diferentes entornos y patios de butacas.

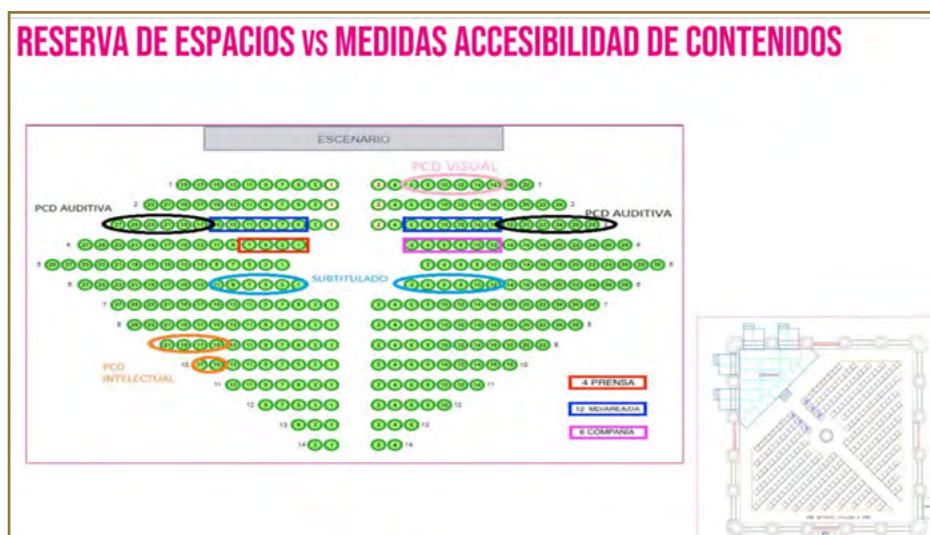


Imagen con reserva de espacios.

## 2. Contenidos

El diseño y la coordinación de las medidas de accesibilidad en los contenidos se han de incluir en función de las actividades.

En la presente edición de Veranos de la Villa 2022 se han previsto las actividades accesibles citadas anteriormente atendiendo al carácter particular de las diferentes propuestas artística, tanto por la forma como por el fondo. No hay recetas a la hora de diseñarlas por lo que todas las medidas van ajustadas a medida de las necesidades de la propia actividad.

A continuación desarrollamos una breve descripción de cada una de ellas:

- **Audiodescripción o audiointroducción**, dirigida a personas con discapacidad visual para el acceso a los contenidos visuales de una actividad. Dependiendo de la complejidad de la obra y/o del espacio se realiza una u otra (la audiodescripción comprende toda la función; la segunda contextualiza elementos como el escenario, descripción de los actores, el atrezzo, etc.). Se realiza en cerrado, solo para el público que lo necesita, a través de un equipo de FM desde el que cada persona escucha una voz en off que relata en directo o en diferido lo que está pasando en escena o en imagen.

- **Paseo táctil y escénico:** el primero va dirigido a personas con discapacidad visual. Consiste en una visita previa a escena para que puedan tocar elementos de vestuario, utilería y pasear por la escenografía del espectáculo al que asistirán posteriormente.  
El paseo escénico va a dirigido a personas con autismo y/o discapacidad intelectual con el fin de anticiparles, sin desvelar el final, lo que va a pasar, explicar el contexto escénico, identificar a los personajes, etc. Estas visitas generan seguridad en la persona y permiten un mayor disfrute de la función.
- **Interpretación en Lengua de Signos.** La lengua de signos es una lengua gestual (referida como LSE – Lengua de Signos Española) reconocida desde 2007, y es el medio de comunicación oficial para las personas sordas. Esta medida NO es equivalente al subtulado o sobretulado.
- **Subtitulado adaptado para personas con discapacidad auditiva,** que ofrece la transcripción de los diálogos, identificación de personajes mediante colores, información de sonidos y entonación de diálogos. Suelen estar dirigidos a personas con discapacidad auditiva oralistas que tienen a menudo algún resto de audición y les es fácil seguirlos. Las Personas Sordas cuya lengua materna es la lengua de signos tienen mayor dificultad para seguirlos, por esa razón, siempre que sea posible esta medida se deberá implementar paralelamente a la Lengua de Signos.
- **Bucle magnético:** permite a personas sordas, con discapacidad auditiva o personas mayores que lleven un audífono o implante coclear, poder escuchar el sonido de escena libre de cualquier ruido ambiente. Debe tenerse en cuenta que, en muchos eventos, especialmente en aquellos al aire libre, hay mucho ruido que impide la buena comprensión.
- **Sonido amplificado,** dirigido a las personas que tengan dificultades de audición o que simplemente quieran oír mejor una función, que permite escuchar el sonido directo de microfónica con unos auriculares.
- **Mochilas vibratorias o tecnología de vibración:** se trata de una tecnología de vibración que permite a las personas con discapacidad auditiva “escuchar” la música mediante las sensaciones hápticas o percepciones a través del tacto que les produce la vibración del equipo en contacto con el cuerpo. Están conectados con un equipo FM que trasmite el sonido convirtiéndolo en distintos tipos de vibración, con una frecuencia, timbre o velocidad distinta para cada tipo de instrumento que tenga la melodía.  
La implementación de esta tecnología es completamente innovadora, siendo pioneros desde el Ayuntamiento de Madrid en ofrecer esta medida de forma generalizada en su programación.

En ediciones anteriores también se han implementado.

- **Programas de Mano en Braille:** son programas específicos para personas ciegas en lenguaje Braille y/o con ilustraciones en altorrelieve si fuera necesario.



Imágenes de los itinerarios en braille y altorrelieve.

- **Programas de Mano en Lectura Fácil y Pictogramas,** adaptados para permitir una lectura y una comprensión más sencilla del contenido a las personas con discapacidad, con deterioro cognitivo o que no dominan el idioma en caso de la Lectura Fácil. Los programas en Pictogramas permiten a las personas con TEA (Trastorno del Espectro Autista) y/o con discapacidad Intelectual contextualizar y anticipar la actividad para su mayor seguridad.

### 3. Comunicación

Será fundamental la incorporación de medidas de accesibilidad dentro de los diferentes formatos de información y comunicación, para garantizar el acceso a la información por todas las personas. Con acciones como:

- Divulgación de Notas de Prensa en medios generalistas y especializados. Ruedas de Prensa accesibles.
- Mailing, distribución y contacto con entidades del sector.
- Gestión de la pestaña de accesibilidad en la web, incorporación de iconos en actividades.
- Incorporación de descripción de las consideraciones y peculiaridades en materia de accesibilidad en cada uno de los eventos.
- Incorporación de diferentes canales de consultas y de asistencia; vía correo electrónico, por teléfono, en taquillas físicas, a través de un servicio de videoconferencia con mediadores en LSE.

- Dentro de la web:
  - Creación de pestaña de accesibilidad con información general de accesibilidad. [www.veranosdelavilla.com/es/pagina/accesibilidad](http://www.veranosdelavilla.com/es/pagina/accesibilidad).



Imagen de información accesible previa a los eventos.

- Incorporación de iconos con las medidas de accesibilidad por cada una de las actividades.



Imagen de la información accesible previa a los eventos.

- Programas de mano:
  - Incorporación de iconos con la accesibilidad física de los espacios en el programa de mano en papel como pdf descargable.



- Elaboración de vídeos de comunicación promocionales accesibles para la difusión las actividades accesibles y de las recomendaciones o campañas de sensibilización incorporadas en la Campaña de la mano de otras Áreas de Gobierno.



Imagen de la información accesible previa a los eventos.

[vimeo.com/720514652/60b8137bb6](https://vimeo.com/720514652/60b8137bb6)

Una vez finalizada la actividad, se ha de realizar diversas reuniones o comunicaciones internas con el fin de evaluarla, valorando el desarrollo de las acciones de accesibilidad para la incorporación de posibles mejoras a implantar en futuros eventos.

En esta evaluación se debe incluir un informe con la interlocución de proveedores y entidades asistentes, además de la recepción de posibles sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones a través de los canales dispuestos al efecto.

Para evaluar y valorar los resultados de las medidas, se han de tener en cuenta diferentes criterios y variables, especialmente centrados en modelos de calidad de vida establecidos desde el propio sector de la discapacidad como la atención centrada en la persona, el diseño para todos, o el derecho a la información y acceso a la cultura y al ocio de las personas con discapacidad. Todos ellos son criterios consagrados en la legislación sobre accesibilidad y, por ende, de obligado cumplimiento.

Cabe subrayar, por tanto, que se han de priorizar criterios de calidad, cumplimiento normativo y mejora continua frente a los meros resultados cuantitativos. La ley es clara en este sentido, y establece la inclusión de medidas por defecto, no en función de la asistencia o no de personas con discapacidad a las mismas. No obstante, son cuestiones unidas



intrínsecamente, ya que cuantas más medidas de accesibilidad con garantías de calidad se implementan mayor es la asistencia y participación de las personas que de otro modo no podrían tener acceso a la Cultura.

D. Gerardo Santiago Villares

Jefe de Departamento de Estudios y Planificación. Dirección General de Accesibilidad

## Manual de Accesibilidad para espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid

La presente “versión 2022” del **Manual de Accesibilidad para espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid** es una actualización de la “versión 2016”. La versión 2022 ha sido publicada con dos formatos, uno en PDF con criterios de accesibilidad, pero por su extensión es posible que se encuentren dificultades con determinados sistemas de lectura de pantalla, por eso se proporciona un segundo formato de presentación en Word dividido por capítulos siendo accesible para lectores de pantalla, por lo tanto, tiene las modificaciones oportunas para favorecer una correcta lectura.

El principal motivo de esta actualización es la entrada en vigor de la *Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados*. Esta sustituye completamente en octubre de 2022 a la hasta entonces vigente Orden VIV/561/2010. Dicha modificación normativa afectaba tanto a textos como a gráficos y fichas de la versión de 2016 del Manual.

Es el momento también de asegurar la máxima accesibilidad del documento en formato PDF. Además, su redacción y maquetación se han ajustado a los criterios de “comunicación clara”. El objetivo es facilitar al máximo su consulta, a pesar de ser un documento técnico.

Las modificaciones llevadas a cabo se resumen en:

- Actualización y armonización del Manual a la normativa vigente.
- Sustitución en textos, esquemas, imágenes y fichas, de los parámetros establecidos en la Orden VIV/561/2010 por los correspondientes en la Orden TMA/851/2021.
- Adaptación del PDF final a los criterios de accesibilidad, incluyendo un proceso de validación.
- Revisión de los textos y la maquetación según los criterios de “Comunicación Clara”.
- Verificación e incorporación de nuevos enlaces web.
- Introducción de un nuevo capítulo sobre accesibilidad cognitiva.

Al igual que en la versión anterior, en la redacción actual se realiza una **lectura transversal de la normativa estatal y autonómica**. Se incluyen así criterios prácticos aplicables a la ciudad

de Madrid. El objetivo es homogeneizar las medidas en favor de la accesibilidad que se incorporan al espacio urbano.

Las principales normas tenidas en cuenta para la redacción del Manual son:

- **Orden TMA/851/2021**, de 23 de julio.
- **Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid**, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno.
- **Orden de 7 de febrero de 2014** de la Consejería de Transportes, Infraestructuras y Vivienda de la Comunidad de Madrid.
- **Orden de 20 de enero de 2020**, de la Consejería de Vivienda y Administración Local de la Comunidad de Madrid.

Esta edición del Manual profundiza en una doble intención didáctica y práctica con el objetivo de resultar muy útil para las personas que lo consulten. De la misma manera, pretende ser un documento complementario a otros ya editados por prestigiosos autores y organizaciones. Especialmente los siguientes:

- **Guía de Accesibilidad en los Espacios Públicos Urbanizados**. Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
- **Norma EN 17210 Accesibilidad y usabilidad del entorno construido**. Requisitos funcionales.
- **Manual técnico de accesibilidad en municipios**. Fundación ONCE.

La bibliografía de interés sobre accesibilidad universal es muy abundante. Por eso, en este Manual se citan pocos documentos concretos. No obstante, al final del mismo hay una relación de sitios web que ofrecen amplios fondos documentales.

Teniendo en cuenta la legislación actual, conviene repasar los siguientes **conceptos fundamentales**:

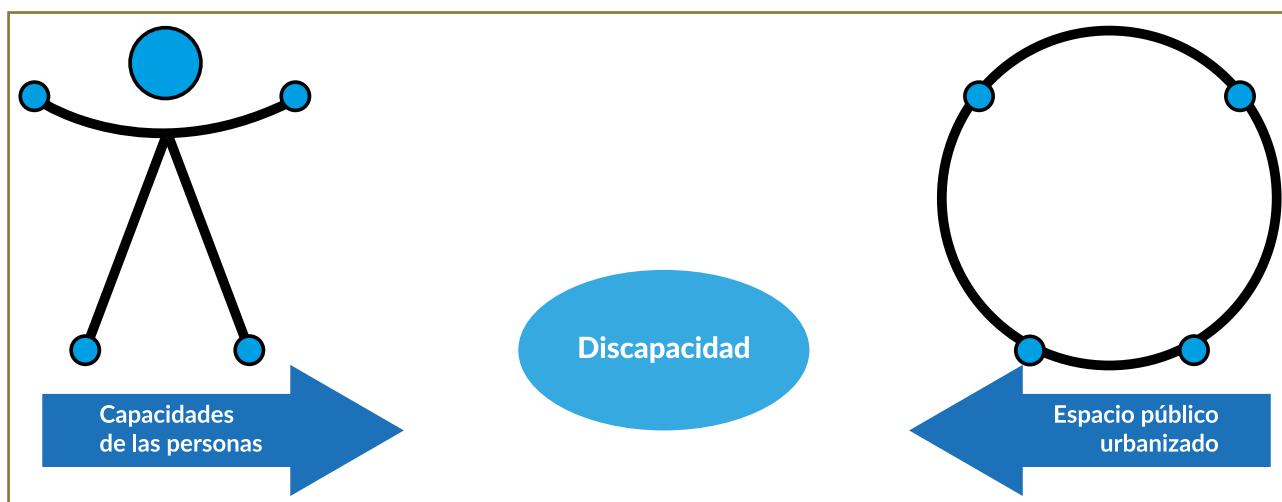
- **Accesibilidad universal**: Es la condición que deben cumplir entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por **todas las personas** en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, los sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, los pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para

tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

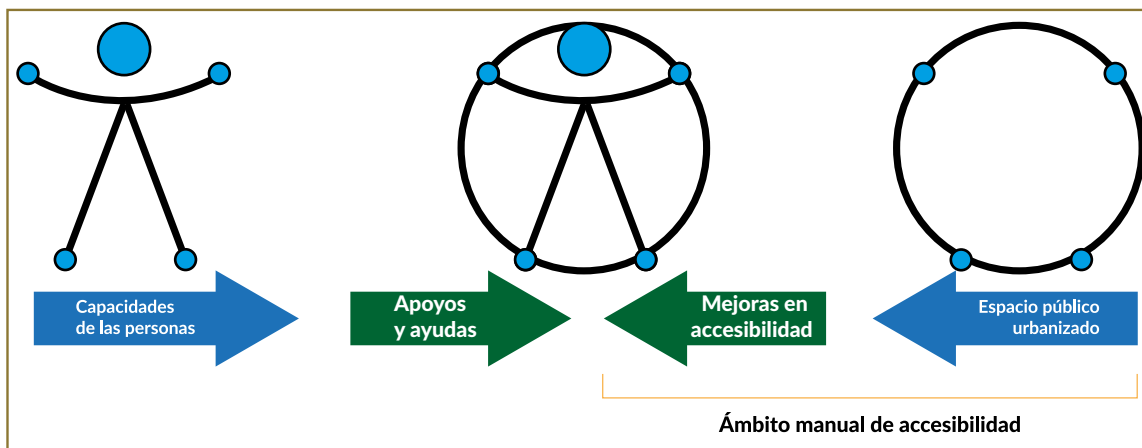
- Condiciones básicas de **accesibilidad cognitiva** son el conjunto sistemático, integral y coherente de exigencias, requisitos, normas, parámetros y pautas precisos para asegurar la comprensión, la comunicación y la interacción de todas las personas con todos los entornos, productos, bienes y servicios, así como de los procesos y procedimientos.
- **Diseño universal** o diseño para todas las personas: Es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.
- **Discapacidad**: Es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

De las anteriores definiciones pueden deducirse fácilmente las ideas centrales que inspiran este Manual:

- » **La accesibilidad universal como sinónimo de calidad.** La mejora en la accesibilidad de los entornos supone una evidente mejora en su “usabilidad” por parte de las personas. Esto redundará en un incremento general de la calidad de vida.
- » **La discapacidad como concepto relativo** y resultante de confrontar las capacidades de cada persona (cambiantes a lo largo del tiempo), para realizar una acción determinada, con las facilidades que ofrece el entorno donde se realizará esa acción.



La brecha de la discapacidad puede ser solventada de diversos modos. Por un lado, con el incremento de las capacidades personales (aprendizaje, entrenamiento, adquisición de competencias y habilidades, productos de apoyo). Y por otro, con una mejora en las condiciones de accesibilidad del entorno o, generalmente, una combinación de ambas.



Este vector de las mejoras en la accesibilidad de los entornos —en nuestro caso, los entornos urbanizados— es el ámbito de acción de este Manual.

La aplicación del **diseño universal** en el diseño, la gestión y el mantenimiento del espacio público urbanizado ha dejado de ser una opción. Y no solo por el imperativo legal y los plazos previstos en esas normas. Tampoco por el escenario demográfico futuro con una población notablemente envejecida y, por tanto, con menores capacidades a la hora de realizar las actividades de la vida diaria. El diseño universal debe considerarse ineludible en el ejercicio de una **buena práctica profesional**. Y así lo exige la ciudadanía.



Gráfico de cifras de población.

En el contenido de estas páginas se **apuesta por la documentación gráfica**, con referencias a ejemplos de buenas prácticas y fichas de carácter técnico. El objetivo es facilitar el trabajo a los redactores de proyectos y a los responsables de su revisión y supervisión. Todo ello desde un enfoque didáctico para poner de relieve los principales elementos de un entorno urbano accesible.

**Este Manual no es una colección de soluciones tipo.** La complejidad del espacio urbano existente colocará al profesional frente a innumerables situaciones a resolver o, al menos, mejorar.

En la adopción de las mejores soluciones posibles debe intervenir la formación, el sentido común y la orientación hacia las personas, como usuarios finales del espacio público. Todo ello, unido a una buena práctica profesional, conducirá a las mejores soluciones posibles en cada caso que, en ocasiones, abrirán camino a la **innovación**.

## El Estudio de Accesibilidad

En manual incorpora una referencia cruzada al Estudio de Accesibilidad que se incluye en los proyectos promovidos por el Ayuntamiento de Madrid para cumplir con lo establecido en la *Resolución de 25 de enero de 2018 del Coordinador General de Planeamiento, Desarrollo Urbano y Movilidad por la que se aprueba la Instrucción 1/2018 relativa al Estudio de Accesibilidad que ha de acompañar a los proyectos municipales de intervención sobre el espacio público, al objeto de verificar el cumplimiento de las exigencias en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas* ([este enlace](#)).

Los equipos multidisciplinares y los procesos participativos son también una parte importante del éxito en las soluciones para garantizar la accesibilidad universal. Merece la pena explorar la “**cantera de talento**” del tejido social en general y, en particular, entre el colectivo de personas con discapacidad. Estas pueden liderar o participar en la promoción de la accesibilidad universal en entornos, productos o servicios. El trabajo conjunto con el objetivo común de mejorar la calidad del entorno urbano favorece la construcción de una sociedad verdaderamente **inclusiva**.

Este documento pretende ser una apuesta de continuidad con otros anteriores, en la certeza de que su renovación y actualización constante permiten ofrecer un contenido útil para lograr el objetivo de una **ciudad accesible para todas las personas**.






## Uso del manual

El Manual de Accesibilidad para Espacios Públicos Urbanos del Ayuntamiento de Madrid, versión 2022, está dividido en 6 capítulos diferenciados por colores con un índice general que lleva a cada uno de ellos:

- **Vías públicas** cuyo contenido abarca la circulación por las aceras al desplazamiento vertical en rampas y escaleras, ubicación de mobiliario urbano, la señalización e iluminación, las plazas, parques, instalación de veladores en la vía pública, etc.
- **Interacción con medios de transporte** de los itinerarios peatonales accesibles, como son los vados de peatones y vehículos, el acceso al transporte público o las plazas de estacionamiento reservadas.
- **Obras en la vía pública**, que engloba las labores de señalización y protección de obras en la vía pública y las necesarias labores de mantenimiento a realizar.
- **Ajustes razonables y adecuación efectiva**, donde están incluida la definición y las pautas para aplicar en los espacios urbanos existentes.
- **Accesibilidad cognitiva**, como un nuevo capítulo con respecto a la anterior versión 2016 del manual. Contiene algunos conceptos generales, cualidades, herramientas y recursos documentales de accesibilidad cognitiva aplicables a entornos urbanos.
- **Bibliografía y recursos documentales**, donde está recogida una variada información documental y gráfica que complementa el contenido expuesto en el manual.

Cada capítulo es independiente y contiene su propio índice, por ello el documento puede ser consultado por capítulos sin una lectura secuencial. En ocasiones, se encontrarán referencias cruzadas entre distintos capítulos o incluso algunos contenidos duplicados, si son de corta extensión.

En cada capítulo, la información está dividida en los siguientes apartados:

-  **Detalles de diseño.**
-  **Alternativas de diseño.**
-  **Ejemplos.**
-  **Normativa de aplicación.**
-  **Fichas.**

En el contenido gráfico hay imágenes en tres dimensiones que ilustran de forma esquemática alguno de los ítems o un detalle del mismo. En estos casos, en la imagen aparecen los iconos representativos de los diferentes tipos de discapacidad. Cuando en una imagen los iconos aparecen en color azul representarán que el elemento analizado les afecta, mientras que si están en color gris significa que no se ven afectados.

Como complemento, los redactores de este manual introducen comentarios y recomendaciones que pretenden servir de aclaración o resaltar la importancia de algún elemento. Estos comentarios aparecerán en color azul con el nombre de Recomendaciones de accesibilidad en color azul y el icono de accesibilidad universal diseñado por la Unidad de Diseño Gráfico del Departamento de Información Pública de la ONU. En estos cometarios reflejan la experiencia de muchos casos particulares y de años de formación ene AU en el Ayuntamiento de Madrid.

Además, se incluyen referencias normativas de la Comunidad de Madrid o a acuerdos adoptados por el Pleno del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid. También se citan criterios de interpretación y consideraciones de buenas prácticas de la Comisión Técnica de Accesibilidad de Urbanismo y Edificación, dependiente del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid. Estas Referencias normativas aparecerán con el texto en color marrón acompañado del icono de accesible de la Comunidad de Madrid.

Especialmente significativos son los criterios relativos a “Accesibilidad en recintos feriales” y “Sectores de juegos”.

### El Manual en cifras:

- Páginas: 432
- Fichas técnicas: 49
- Fotografías: 233
- Infografías 3D: 33
- Imagen/gráfico: 51
- Recomendaciones: 105
- Criterios de interpretación: 3

El Manual de Accesibilidad para espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid (versión 2022) puede descargarse en el siguiente [enlace web](#).



# Conclusiones

---

D<sup>a</sup>. Noelia Cuenca Galán  
Directora General de Accesibilidad

D. Rafael Morán Llanes  
Subdirector General de Accesibilidad

Llegamos al final de estas terceras jornadas de accesibilidad “Madrid: donde todos tenemos sitio”, que han nacido bajo una demanda concreta emanada de la fase de diagnóstico del Plan Estratégico de Accesibilidad para la ciudad de Madrid, la de intensificar los procesos de información y comunicación de cuanto se hace desde el Ayuntamiento en materia de accesibilidad, para incrementar el conocimiento con el fin de que todo lo que se impulsa pueda ser usado y disfrutado por el mayor número de personas.

Durante dos sesiones la labor municipal se ha teñido de accesibilidad en su máxima extensión y ha sido el hilo conductor y la protagonista, poniendo el acento en su carácter transversal como marca que debe impregnar cada acción, cada proyecto o iniciativa municipal para garantizar derechos y oportunidades. Para hacer que Madrid esté a la vanguardia de ciudad inclusiva, en la que todas las personas puedan hacer valer el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad.

Después de dos días de compartir conocimiento y experiencia, hemos extraído algunas conclusiones que tienen que servir de ayudar a la reflexión y de motivación para el impulso de acciones que contribuyan a implantar la accesibilidad desde la responsabilidad, con compromiso, eficacia y eficiencia.

1. El Plan Estratégico de Accesibilidad para la ciudad de Madrid no es el punto de arranque en materia de accesibilidad, pero sí es una herramienta que se configura para que la calidad, la eficacia y la eficiencia sean la seña de identidad de las acciones municipales en materia de accesibilidad.
2. El PEAUM es un nuevo instrumento para la gestión y la promoción de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento de Madrid, que nace como hoja de ruta a seguir por el Ayuntamiento en materia de accesibilidad para los próximos años, estableciendo las líneas estratégicas que servirán de referencia para el desarrollo de las políticas municipales con un carácter transversal.

3. El PEAUM rompe con la vinculación tradicional de accesibilidad y discapacidad, supera el concepto de “eliminación de barreras” y va más allá del diseño universal y los ajustes razonables. Pone el centro de atención en la persona desde la diversidad y busca la plena integración con las tendencias más actuales en la evolución de la ciudad.
4. Algunas consideraciones emanadas de la fase de diagnóstico aplicada en el PEAUM son:
  - a. Necesidad de incrementar el conocimiento de la AU.
  - b. Importancia de proyectar una buena imagen de Madrid en AU.
  - c. Mejorar la comunicación al exterior.
  - d. Crear redes de comunicación y coordinación interna.
  - e. Promover la participación.
  - f. Generar instrumentos de gestión y evaluación.
  - g. Impulsar y favorecer la formación.
  - h. Promover el acceso a los servicios digitales de manera accesible e intuitiva.
5. De las conclusiones se han definido 5 líneas estratégicas en el marco del PEAUM:
  - a. Imagen y comunicación.
  - b. Inclusión y derechos.
  - c. Gestión interna de la AU en el Ayuntamiento de Madrid.
  - d. Concienciación y formación.
  - e. Nuevas fronteras e innovación.
6. La gestión de la accesibilidad afecta a toda la estructura municipal.
7. La ciudad del siglo XXI sitúa a la persona en el centro de atención, y ello implica diseñar contemplando a la persona en su diversidad para garantizar su inclusión e igualdad de oportunidades.
8. Los poderes públicos deben generar políticas garantistas de derechos y para ello deberán cumplir y hacer cumplir las normas.
9. Las normas tienen como debilidad el no regular aspectos singulares de la ciudad. Además, no siempre son suficientes y falta armonización entre normativa de distinto rango, y a veces la innovación surge de donde no llega la normativa.
10. El diseño del espacio público ha sufrido una transformación hacia un modelo más amable y humano teniendo en cuenta las necesidades de la persona.
11. La accesibilidad es una condición que debe primar sobre otros temas dentro del diseño del espacio público.
12. Encontrar soluciones óptimas en la realidad construida a veces se torna en tarea difícil. Contar con equipos multidisciplinares y aplicar procesos participativos en la búsqueda de soluciones con agentes expertos, son sinónimo de garantía.

13. La conservación de las vías públicas es un requisito imprescindible para mantener las condiciones de accesibilidad.
14. Existen condicionantes para conseguir accesibilidad en la vía pública, especialmente en la ciudad consolidada, entre otras cosas por la escasez de espacio y la cantidad de actuaciones a realizar.
15. Reservar plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida es una medida de acción positiva que contribuye a garantizar la igualdad y la vida inclusiva y participativa de las personas con movilidad reducida titulares de tarjeta de estacionamiento.
16. El Plan de mejora de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida pone de manifiesto la necesidad de aplicar la accesibilidad con carácter transversal y de manera coordinada entre diferentes Áreas y direcciones para contribuir al buen uso y respeto de las mismas.
17. En los últimos diez años ha habido un incremento de casi el 80% del número de plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida en la ciudad de Madrid.
18. Los distritos son motor de impulso de la accesibilidad, desde el conocimiento y la proximidad que ofrecen los vecinos, aplicando soluciones en las vías públicas, zonas verdes, edificación, servicios, etc.
19. La ruta léxica y la gráfica contribuyen a la orientación en los edificios.
20. La Dirección General de Accesibilidad debe ser una referencia para la organización municipal en materia de accesibilidad y debe ejercer liderazgo para apuntar mayores ambiciones en esta materia. El PEAU se convierte en un medio para conseguirlo.
21. El valor de la accesibilidad debe permear en toda la organización municipal para que todas las políticas de acción incorporen el diseño universal desde la génesis.
22. Se debe garantizar un ocio y comercio adaptado a las necesidades de todas las personas para no mermar sus derechos de uso y disfrute.
23. El 75% de los edificios residenciales no son accesibles y el 40% no tienen ascensor.
24. La vivienda y sus zonas comunes deben ser accesibles para garantizar la autonomía personal y la vida independiente, además de favorecer la vida inclusiva y participativa. Con el fin de garantizarlo nace el plan ADAPTA y el plan REHABILITA.
25. La vivienda debe ser accesible o no podrá ser un espacio de convivencia real y la administración debe ayudar a que las adaptaciones sean reales y efectivas, porque solo de esta manera, la persona podrá seguir viviendo donde siempre han vivido.
26. El Ayuntamiento de Madrid supera el 2% de la reserva de empleo público para personas con discapacidad.

27. Hay que hacer de la administración municipal un referente en valores inclusivos, y hacerlo a través del empleo es el primer paso para llevar una vida inclusiva y participativa en la comunidad.
28. La formación y el conocimiento técnico, pero también la sensibilidad y empatía de los empleados municipales es pieza clave para proyectar la actividad laboral con calidad.
29. La desigualdad es mayor si la accesibilidad no se aplica con perspectiva de género.
30. La atención a mujeres víctimas de violencia de género debe incorporar la accesibilidad universal para que las mujeres y niñas con discapacidad no sufran una doble discriminación.
31. El Ayuntamiento de Madrid ha aprobado 21 medidas para detectar y prevenir la violencia de género.
32. La falta de accesibilidad puede convertir a la persona en consumidor vulnerable por no permitir el acceso al ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.
33. La usabilidad y la accesibilidad son un principio básico en atención a la ciudadanía.
34. Hay que trabajar para que los parques y jardines históricos sean accesibles, buscando la convivencia entre la accesibilidad y la conservación del valor histórico de los espacios.
35. Los jardines y espacios forestales deben ser accesibles para permitir su disfrute a todas las personas.
36. El transporte público colectivo accesible es clave para garantizar la vida inclusiva y participativa y para promover la autonomía personal y la vida independiente.
37. El entrenamiento personalizado facilita el uso autónomo y seguro del transporte urbano para personas con necesidades de apoyo.
38. Ofrecer apoyos humanos contribuyen a la autonomía personal y a poder llevar una vida independiente.
39. La tecnología si no se configura con criterios de accesibilidad genera desigualdad y resta oportunidades.
40. La accesibilidad tecnológica de servicios y entornos digitales es un medio al servicio de las personas que garantiza la igualdad.
41. La tecnología debe ser comprensible, accesible y amigable para todas las personas, pero nunca debe sustituir el apoyo humano.
42. La evaluación de la accesibilidad digital sitúa a Madrid a la cabeza tanto a nivel internacional como europeo o nacional.
43. La cultura y el turismo han de ser accesibles de un modo natural para su disfrute en igualdad para todas las personas.

44. El acta LEPAR (Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas) ha incorporado la accesibilidad como condición a inspeccionar.
45. Policía Municipal incorpora la accesibilidad de forma transversal en todas sus acciones formativas.
46. El Manual de Accesibilidad para Espacios Públicos Urbanizados se ha adaptado a la orden TMA/851/2021 como herramienta de ayuda e interpretación de soluciones de accesibilidad para técnicos municipales. Esta actualización se ha realizado según los criterios de comunicación clara y pdf accesible, incluyendo el proceso de validación. Y ha incorporado como novedad un capítulo específico sobre accesibilidad cognitiva por su reciente incorporación al ordenamiento jurídico.

# Clausura

---

Buenos días, ya casi tardes a todos y a todas.

Llegamos al colofón de estas terceras jornadas en las que la accesibilidad ha sido el hilo conductor y la seña de identidad con la que se ha proyectado la acción municipal.

Desde el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos a través de la Oficina de Accesibilidad, hemos organizado estas jornadas atendiendo a una demanda emanada en la fase de diagnóstico del Plan Estratégico de Accesibilidad, la de intensificar los procesos de información y comunicación de cuanto se hace desde el Ayuntamiento en esta materia, para incrementar el conocimiento con el fin de que todo lo que se impulsa pueda ser usado y disfrutado por el mayor número de personas. Porque lo que no se conoce es como si no existiera.

Espero que las jornadas hayan cumplido este fin y contribuido a dar visibilidad a parte del trabajo desarrollado por todas las Áreas y organismos municipales.

Cuando comenzamos a organizarlas, hicimos un llamamiento interno a la participación y fueron tantas las propuestas recibidas que no hemos podido dar cabida a todas en las dos sesiones de trabajo programadas. Centramos la atención en dar a conocer las últimas iniciativas, pero también queríamos evidenciar el carácter transversal de la accesibilidad en toda la extensión del Ayuntamiento. Agradezco a quienes han compartido su trabajo durante estos dos días, pero también a quienes no han tenido la oportunidad por escasez de tiempo.

Ayer, lo decía el alcalde y hoy yo quiero ratificarlo. Somos conscientes de lo mucho que aún nos queda por hacer y queremos seguir avanzando de manera ordenada y planificada, desde el conocimiento y la percepción de las necesidades y demandas existentes en la ciudad. Por ello, hemos trabajado intensamente en el desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad que nos acompañará y guiará durante los próximos años, un Plan que no hemos hecho solos, que nace de la participación de personas, ciudadanos de Madrid y entidades que perciben y conocen mejor que nadie las necesidades existentes en esta materia.

El Plan Estratégico no es el punto de arranque, pero sí es la continuidad de un trabajo que no cesa, para el que buscamos la máxima calidad, eficacia y eficiencia.

Y, en este avanzar, queremos ir de la mano de todas las personas que hacen y viven Madrid, y en especial de quienes más saben y mejor conocen cómo hacer una ciudad más inclusiva, más humana e igualitaria, las entidades de representación de las personas con discapacidad, a través de CERMI Comunidad de Madrid, o de las personas mayores.

Y termino agradeciendo a quienes han hecho posible estas jornadas, ponentes, moderadores, intérpretes de lengua de signos, técnicos de subtitulado, de sonido, equipo del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, de creatividad, y en especial a todos ustedes que nos han acompañado durante estos dos días. Espero y deseo que las jornadas hayan sido de su interés y les emplazo para las del año que viene.

D<sup>a</sup>. Noelia Cuenca Galán  
Directora General de Accesibilidad

# Relación de siglas y acrónimos utilizados

---

AG	Área de Gobierno
ACP	Atención Centrada en la Persona
AFANIAS	Asociación de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual
AU	Accesibilidad Universal
B°	Barrio
CEAPAT	Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas
CERMI Madrid	Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid
D.G.	Dirección General
DCA	Daño Cerebral Adquirido
DGA	Dirección General de Accesibilidad
EMT	Empresa Municipal de Transportes
FM	Frecuencia Modulada
GIS	Sistema de Información Geográfica
GT1	Grupo de Trabajo 1
IES	Instituto de Educación Secundaria
IGS	Inspección General de Servicios del Ayuntamiento de Madrid
INE	Instituto Nacional de Estadística
LEPAR	Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid
LGDPD	Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social
LSE	Lengua de Signos Española
ONCE	Organización Nacional de Ciegos de España
ONU	Organización de Naciones Unidas
OSG	Operarios de Servicios Generales
OVIDI	Oficina de Vida Independiente
PEAUM	Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid
PMR	Personas con Movilidad Reducida
POSI	Personas de Oficios y Servicios Internos
SG	Subdirección General
SAVG	Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género
SER	Servicio de Estacionamiento Regulado
TEA	Trastorno del Espectro Autista
UDC	Unidades Distritales de Colaboración
UGD	Unidad de Gestión de la Diversidad
vp	Vías Públicas
ZLO	Zona Libre de Obstáculos
ZT	Zona de Transferencia



**MADRID**