



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

Accesibilidad en el Portal Institucional Ayuntamiento de Madrid www.madrid.es



Línea**madrid**
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Junio 2021



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Temas a tratar:

- La DG de Atención a la ciudadanía: competencia de coordinación
- Estrategia de accesibilidad
- El Portal:
 - Estructura, modelo de gestión, audiencias
 - Perfil Personas con discapacidad
 - Información sobre instalaciones accesibles y actividades en instalaciones accesibles
 - Declaración de accesibilidad según modelo europeo
 - Modo accesible: IncluSite
 - Certificación y reconocimientos
- Concienciación y formación de accesibilidad
- Seguimiento de accesibilidad:
 - Auditorías anuales (plan de actuaciones semestrales), informes de diagnóstico del Observatorio de Accesibilidad, informe revisión accesibilidad (IRA),
 - Informe de webs externas
- Atención y compromiso con la ciudadanía:
 - SYR y solicitudes de información pública
 - Carta de servicios: Indicador 4 sobre Accesibilidad
 - Otros indicadores: Agenda 2030



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

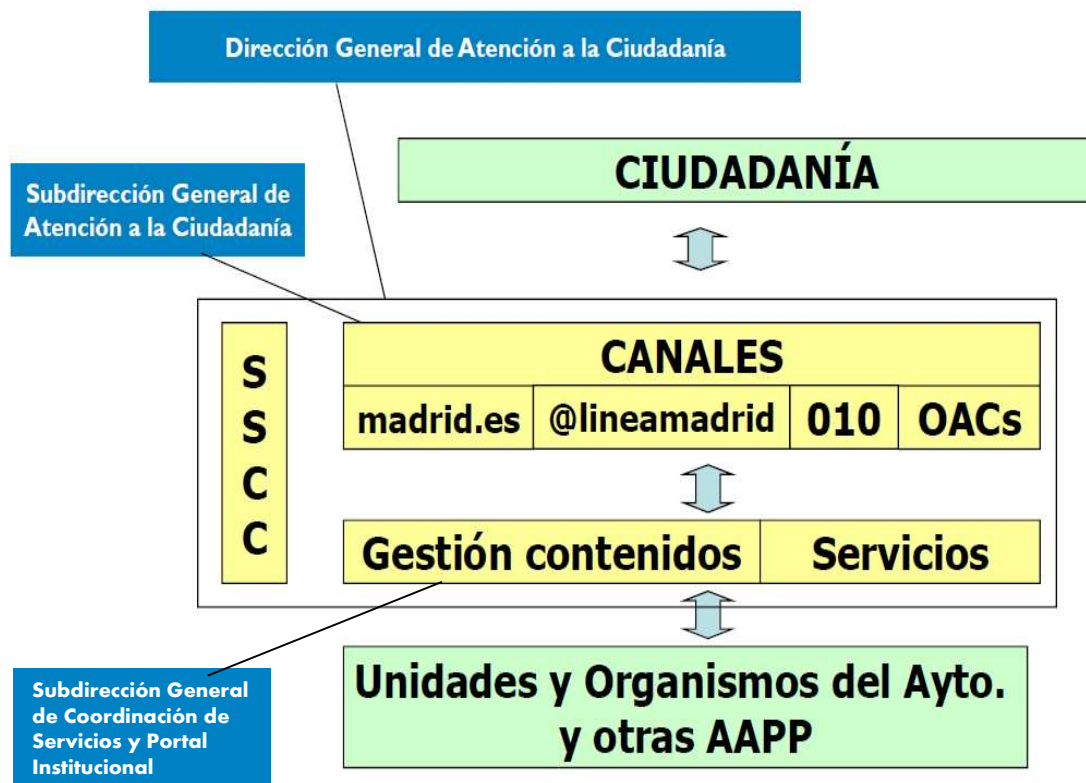
Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

DG ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: COORDINACIÓN DEL PORTAL

<https://sede.madrid.es/sites/v/index.jsp?vgnextfmt=default&vgnextchannel=6b3d814231ede410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextoid=f3fbbd56e1bab610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&titulo1=11&target=texto>



a) **Dirigir y coordinar** el portal institucional estableciendo **criterios generales** para su gestión, uso y publicación.

b) Establecer criterios generales de **imagen y diseño** del portal institucional.

c) **Supervisar, asesorar y coordinar las unidades gestoras integrantes** en el sistema de gestión de contenidos que publican en el portal institucional.

d) Coordinar, mediante la elaboración de **recomendaciones, los portales y soportes creados por los servicios municipales** para desarrollar otros contenidos



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Estrategia de accesibilidad

Accesibilidad de los servicios para todas las personas, especialmente aquéllas que tengan algún tipo de discapacidad.

- 2005-2007: Rediseño del Portal para mejora de usabilidad y accesibilidad**
Certificación con doble AA
Premio TAW 2007 a web pública más accesible de ámbito local
- 2011: Creación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Web:**
(grupo de seguimiento de portales y contenidos)
- 2015: Nuevo rediseño**
Adaptación de la página a dispositivos móviles
Creación [página Personas con discapacidad](#)
[Conversor de voz \(Readspeaker\)](#)
- 2018-2021: Cumplimiento RD 1112/2018:**
Comunicaciones y formación en la organización
Herramienta de monitorización. [Versión accesible IncluSite](#)
Se gestiona incluir cláusula en los contratos para sitios web



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

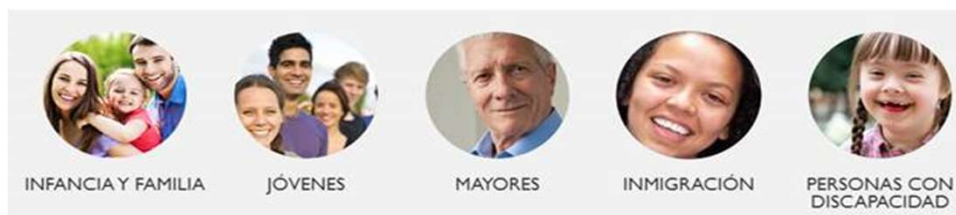
EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Estructura:

- Portales del Framework:
 - ✓ 6 publicados:
 - 3 transversales: [Sede](#), [Transparencia](#), [Datos abiertos](#),
 - 3 temáticos: [MadricesEconomía](#), [Bibliotecas](#) y [Patrimonio cultural y Paisaje urbano](#)
 - 1 interno: Portal del Jubilado
 - ✓ y 2 próximos a publicarse (temáticos): Calidad del aire y Contribuyente
- 9 temas (no responden a la estructura organizativa)



- 5 perfiles





MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Perfil Personas con discapacidad desde 2015

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Personas-con-discapacidad/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=0d50b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextoid=0d50b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

Destacados

- Trámites
- Centros
- Contenidos más relevantes
- Actividades
- Quizá también te interese

Información de instalaciones accesibles y actividades en instalaciones accesibles

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actualidad/Actividades-y-eventos/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=ca9671ee4a9eb410VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

Instalación accesible para personas con movilidad reducida

Lengua de signos

Bucle de inducción magnético



Portada

Trámites destacados

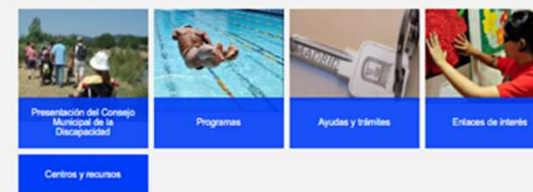
- Centros abiertos especiales. Convocatoria de ... [en línea](#)
- Reserva de espacio para vehículos de personas con movilidad reducida. Solicitar ... [en línea](#)
- Tarjeta Azul de transporte para autobuses (SMT) y metro
- Solicitud del carné municipal de deporte especial ... [en línea](#)

Direcciones y teléfonos

Direcciones destacadas

- Centro Ocupacional para Personas con Discapacidad Intelectual Villaverde
- Centro de Día para Personas con Discapacidad Intelectual Navas de Tolosa

TODO SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Actividades destacadas



EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Modelo de gestión: descentralizado

- Unidad coordinadora web
- Unidades responsables de portales
- Unidades responsables web: coordinadoras de unidades gestoras
- Unidades gestoras web: 51 y más de 350 personas
- Interlocutores web

| | | | |
|---|--|--|---|
| 1.- FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL | UGW Mayores UGW Servicios Sociales UGW Integración y Emergencia Social UGW Familia e Infancia UGW Educación y Juventud UGW Igualdad | 7.- DESARROLLO URBANO | UGW Urbanismo UGW Agencia de Actividades |
| 2.- COORDINACIÓN TERRITORIAL, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | UGW Participación Ciudadana UGW Cooperación Público-Social UGW Relaciones con los Distritos UGW Oficina Innovación Social UGW Calidad UGW Sugerencias y Reclamaciones UGW Voluntariado | 8.- MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD | UGW Limpieza Urbana y Residuos UGW Agua y Zonas Verdes UGW Sostenibilidad UGW Educación Ambiental UGW Movilidad – Sostenibilidad UGW Movilidad-Circulación |
| 3.- INTERNACIONALIZACIÓN Y COOPERACIÓN | UGW Relaciones Internacionales | 9.- CULTURA, TURISMO Y DEPORTE | UGW Bibliotecas UGW Museos Municipales UGW Patrimonio y Pasaje Cultural UGW Deportes |
| 4.- ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO | UGW Observatorio Económico UGW Comercio UGW Consumo UGW Agencia para el Empleo UGW Madrid Emprende | 10.- VICEALCALDÍA - OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO | UGW Junta de Gobierno |
| 5.- PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS | UGW Seguridad - Policía UGW Bomberos UGW SAMUR UGW Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias UGW Madrid Salud UGW Medios de Comunicación | DISTRITOS | UGW Distrito Fuencarral-El Pardo UGW Villaverde UGW Chamartín* UGW Chamberí* UGW Latina* UGW Ciudad Lineal* UGW Moncloa-Aravaca* UGW Moratalaz* UGW Retiro* *descentralización parcial |
| 6.- HACIENDA Y PERSONAL | UGW Presupuestos UGW Estadística UGW Portal del Contribuyente | PRESIDENCIA DEL PLENO AYTO DE MADRID | UGW Pleno |



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

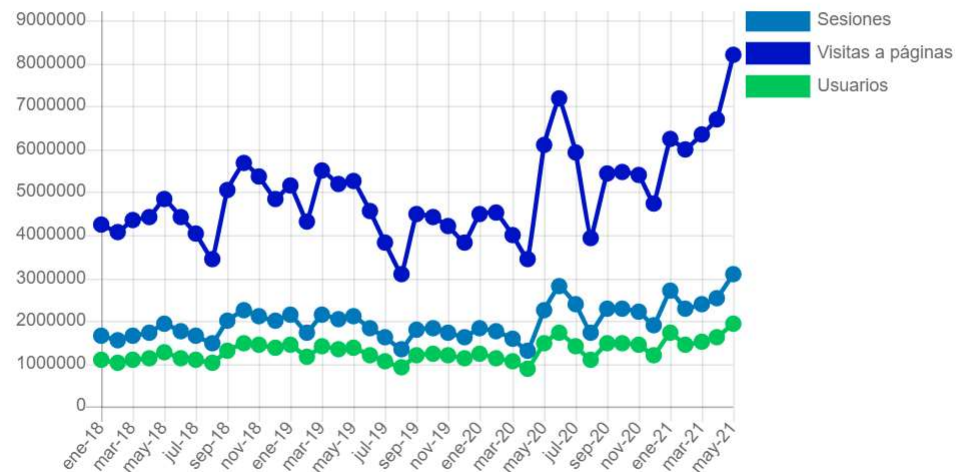
EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Audiencias (mayo 2021)

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Relacion-con-la-ciudadania/Atencion-a-la-ciudadania/Datos-de-uso-de-los-portales-municipales-2018-2021/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=8ff9e01ab56a8710VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=1325606153bcd510VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

- Sesiones: 3.082.094
- Visitas a páginas: 8.193.426
- Usuarios: 1.927.109

madrid.es - 2018 -2021



Fuente: Google Analytics



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Declaración de accesibilidad según modelo europeo: ej. en 2019

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Accesibilidad?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=1ade43db40317010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Posibilidad de acceso a la web y a sus contenidos por **todas las personas**, independientemente de las discapacidades (físicas, intelectuales o técnicas) que puedan presentar o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológicas o ambientales).

- **Situación de cumplimiento**
- **Contenido no accesible**
- **Preparación de la declaración de accesibilidad**
- **Observaciones y datos de contacto**
- **Procedimiento de aplicación**
- **Contenido opcional:**
 - **Certificación y premios**
 - **Compatibilidad con estándares y diseño visual**
 - **Atajos de teclado**
 - **Tamaño del texto**
 - **Versión accesible (IncluSite)**



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

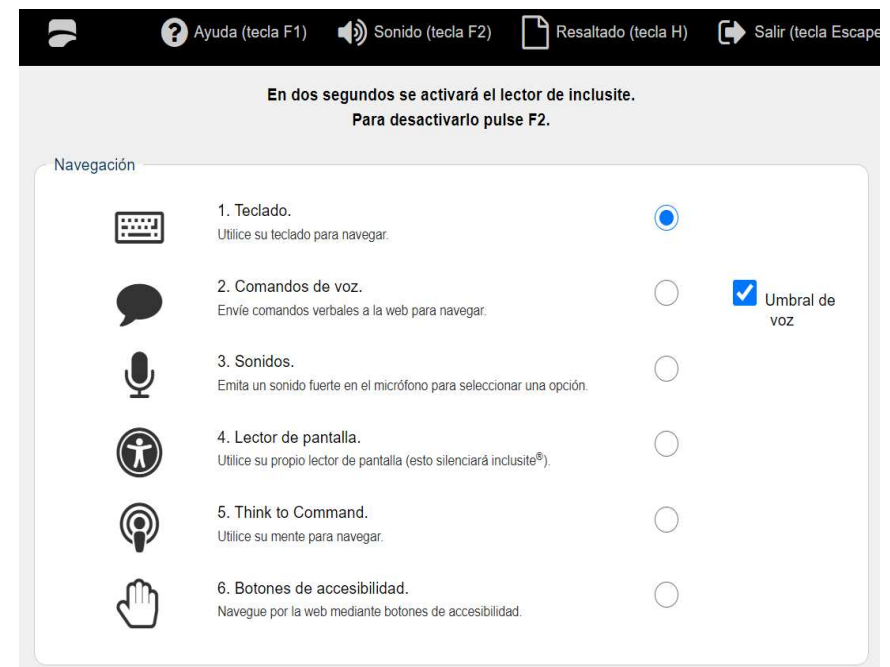
Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Versión accesible: IncluSite



- Teclado: se utiliza el teclado para navegar.
- Comandos de voz: recibe comandos verbales a la web para navegar
- Sonido: un sonido fuerte en el micrófono permite seleccionar una opción.
- Compatibilidad con el lector de pantalla (si se dispone de él)
- Think to Command: permite utilizar la mente para navegar.
- Botones de accesibilidad, mediante los que se navega por la web.





MADRID

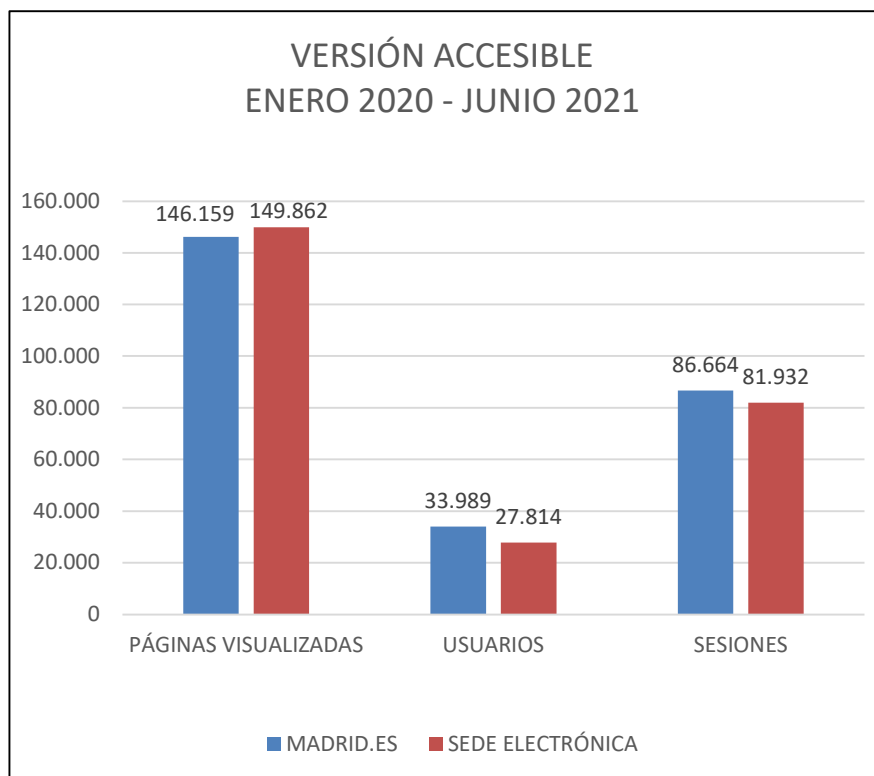
vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Versión accesible: IncluSite. Audiencias



| VERSIÓN ACCESIBLE ENERO 2020 - MAYO 2021 | | | |
|---|----------------------|---------------|----------------|
| PORTALES | PÁGINAS VISUALIZADAS | USUARIOS | SESIONES |
| MADRID.ES | 146.159 | 33.989 | 86.664 |
| SEDE ELECTRÓNICA | 149.862 | 27.814 | 81.932 |
| TRANSPARENCIA | 1.245 | 386 | 850 |
| DATOS ABIERTOS | 1.398 | 541 | 922 |
| BIBLIOTECAS | 1.663 | 451 | 976 |
| PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE | 625 | 173 | 317 |
| TOTAL | 300.952 | 63.354 | 171.661 |



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Certificación y reconocimientos

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 (doble-A) en las Pautas

<https://www.madrid.es/Datelematica/Navegaciones/atencionCiudadania/Ficheros/CertificadoAenor1.dic.20.pdf>



Madrid 1ª posición en el Índice LOSI 2020 de Naciones Unidas
Clasificación, mapeo y herramienta de medición del nivel de desarrollo electrónico de los gobiernos locales de los Estados Miembros de las Naciones Unidas

Table 4.2 Leading cities in each LOSI subgroup

| Technology | | Content provision | | Services provision | | Participation and engagement | |
|------------|------|-------------------|------|--------------------|------|------------------------------|------|
| City | Rank | City | Rank | City | Rank | City | Rank |
| Tokyo | 1 | Madrid | 1 | Madrid | 1 | Madrid | 1 |
| Madrid | 2 | New York | 1 | New York | 2 | Paris | 1 |



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Concienciación y formación

- **Comunicación** de la Directiva europea a todas las Direcciones Generales de las Áreas y a los Distritos del Ayuntamiento, así como a todas las unidades gestoras descentralizadas que publican contenidos en madrid.es y a los interlocutores susceptibles de generar documentos en pdf .
- **Espacio informativo de Accesibilidad web en la Intranet municipal**
<https://ayre.munimadrid.es/portales/ayre3/Recursos-documentales-e-informaticos/Portales-web-y-Redes/Manuales-gestion-contenidos/Manuales-comunes-para-todos-los-portales/Accesibilidad-de-contenidos-web/?vgnextfmt=default&vgnextoid=a2fcef4a0c7fc310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=369675aec76c2710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>
- **Formación del personal municipal:** desde 2019 cursos específicos en la Escuela de Formación Municipal
 - “Elaboración de documentos electrónicos accesibles”
 - “Herramientas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles”.



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Seguimiento de Accesibilidad

- **Auditorías anuales de AENOR (plan de actuaciones semestral)**
- **Informe de diagnóstico del Observatorio de Accesibilidad**

| | Resultado |
|------------------------------------|-----------------------|
| Puntuación media del sitio web | 9.41 |
| Nivel de adecuación estimado | AA |
| Situación de cumplimiento estimada | Parcialmente conforme |

- **Informe revisión accesibilidad (IRA)**

- Entre las páginas seleccionadas, en caso de existir, deberán figurar de forma obligatoria las siguientes: Página de inicio, Inicio de sesión, Mapa del sitio, Contacto, Ayuda, Información legal, página de la Declaración de accesibilidad y página que contenga el Mecanismo de comunicación.

- **Informe Webs externas: estrategia para fomentar accesibilidad**
 - Incluir cláusula específica en los contratos
 - Enviar informes de diagnóstico del Observatorio de Accesibilidad a responsables



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Atención ciudadana

- SYR

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Contacto/Sugerencias-y-reclamaciones?vgnextfmt=default&vgnextchannel=5eadc1ab4fd86210VgnVCM2000000c205a0aRCRD>



- ✓ *Sobre pagina web de ayuntamiento que como ahora ha cambiado color azul brillo, es demasiado brillo, y con letras blanco, nos concentramos mas de ver color azul que mirar letras*
- ✓ *En la página web he querido ver la estructura y competencias del Area de Medio Ambiente y me ha sido muy difícil, por no decir imposible, leer el decreto: el texto está totalmente abigarrado, sin separación entre artículos y apartados y sin usar viñetas u otras formas de jerarquizar la información. No creo que cueste mucho dar cierta estructura a los documentos para que se puedan leer. Los espacios y sangrías son gratis úsenlos.*



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Atención ciudadana

- **Solicitudes de información pública (5 presentadas entre 2015-2020 y 4 en 2021)**

https://www-s.munimadrid.es/LETRA_WBPROCINTER/peticionInformacion.htm

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Acceso-a-la-informacion/Registro-de-solicitudes/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=edf1130094a69710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

| REFERENCIA EXPEDIENTE 2021 | FECHA PRESENTACIÓN | PREGUNTA |
|----------------------------|--------------------|---|
| 213/2021/00259 | 04/03/2021 | Se solicita información sobre el número de denuncias recibidas en materia de accesibilidad por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid, desde el año 2010 a la actualidad. |
| 213/2021/00260 | 04/03/2021 | Se solicita información sobre el número de denuncias concluidas en la imposición de sanción por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid en materia de accesibilidad, desde el año 2010 a la actualidad. |
| 213/2021/00395 | 06/04/2021 | Solicita el número de denuncias en materia de accesibilidad (no quejas y sugerencias) por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid, solucionadas por el órgano administrativo correspondiente del Ayuntamiento de Madrid desde el año 2010 a la actualidad. |
| 213/2021/00396 | 06/04/2021 | Solicita el número de denuncias en materia de accesibilidad (no quejas y sugerencias) por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid que, de las solucionadas por el órgano administrativo correspondiente del Ayuntamiento de Madrid, han resultado en sanción desde el año 2010 a la actualidad, por concurrencia de alguna de las infracciones contenidas en el Decreto 71/1999 de 20 de mayo de la Comunidad de Madrid |



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Carta de servicios

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Calidad/Cartas-de-Servicios/Carta-de-Servicios-de-Portales-Web-del-Ayuntamiento-de-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=ed6803ddedc0b610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=71fc9cbe80a43310VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

Certificada el 23/12/2020

[Indicador 4: Proporcionamos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante la auditoría de revisión correspondiente el cumplimiento del nivel AA \(doble-A\) en las Pautas de Accesibilidad y que cada 3 años se renueve la certificación.](#)

Carta de Servicios 2021

Portales Web del Ayuntamiento de Madrid

Datos 2020



Información y
servicios de interés
para la ciudadanía de
Madrid.

89 %
de personas
satisfechas

77.760 nuevos
contenidos
publicados

Más de
19 millones
de usuarios/as

Más de
127 millones
de visitas a
páginas

99,9 %
máxima
disponibilidad
del servicio



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Otros indicadores: Agenda 2030

Estrategia de localización de los ODS de la Agenda 2030 en la ciudad de Madrid



Objetivo 10: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

POLÍTICA PALANCA: Protección social e igualdad; Ciudad para disfrutar

LÍNEAS DE ACCIÓN: Accesibilidad e inclusión social; Reequilibrio y renovación urbana

METAS E INDICADORES

| METAS AGENDA 2030 | METAS PARA LA CIUDAD DE MADRID | INDICADORES DE SEGUIMIENTO | VALOR BASE (2015) | OBJETIVO PARA 2030 |
|--|---|---|---|---|
| 10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición | M. 10.1 Incrementar los contratos municipales para Centros Especiales de Empleo y Empresas de Inserción | I. 10.1.1 Porcentaje de reserva de contratos municipales para Centros Especiales de Empleo y Empresas de Inserción | Centros Especiales de Empleo: 0% (2015) Empresas de Inserción: 0,5% (2016) | > 8% |
| | M. 10.2 Promover de forma efectiva la incorporación de personas con discapacidad intelectual en la plantilla de empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y garantizar una formación adecuada y personalizada para este colectivo | I. 10.2.1 Número de plazas convocadas de empleados públicos reservadas a personas con discapacidad intelectual | 0 | 143 |
| | | I. 10.2.2 Número de personas con discapacidad intelectual que reciben formación profesional en el Ayuntamiento | 0 | 33 |
| | M. 10.3 Favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad, así como los mayores, a los canales de atención a la ciudadanía de "Línea Madrid" y el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid | I. 10.3.1 Porcentaje de Oficinas de Atención a la Ciudadanía "Línea Madrid" con el servicio especial a la persona mayor o discapacitada | - | 100% |
| | | I. 10.3.2 Monitorización de la accesibilidad de www.madrid.es, la App y chatbot de atención a la ciudadanía | Certificación accesibilidad doble AA | Certificación triple AAA conjunto de portales madrid.es y doble AA en App y chatbot |





MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**

MUCHAS GRACIAS

Paloma Aparicio
SG Arquitectura y Seguridad (IAM)
Loreto Picatoste y Rosa M^a Rodríguez
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional (Línea Madrid)