

# Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid, PEAUM

Resumen Ejecutivo. Lectura Fácil

---



## INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid es un nuevo instrumento para la gestión y promoción de la accesibilidad universal en el municipio de Madrid.

El Plan se centra en ordenar y potenciar la acción del Ayuntamiento de Madrid.

El Ayuntamiento lleva muchos años comprometido con la implantación y promoción de la accesibilidad en edificios, espacios públicos, transportes o servicios.

El Plan tiene un carácter innovador y una visión renovadora que se ha denominado “**Accesibilidad 3.0**” que se abre a otros campos y enfoques, como los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas.

También recoge otros enfoques y estrategias para vincularse con colectivos como las personas mayores, las mujeres y la infancia, incluyendo servicios, medios de comunicación o innovación que les afectan.

El Plan parte de la situación de la Accesibilidad Universal en Madrid.

Madrid ha avanzado mucho en el campo de la accesibilidad, pero al mismo tiempo existe una visión casi unánime entre los agentes consultados sobre la necesidad de incrementar la comunicación e información del trabajo realizado y los avances conseguidos, siendo este uno de los aspectos que el Plan pretende corregir y mejorar.

Se ha realizado un diagnóstico completo que analiza los aspectos clave para entender la situación actual: la formación, la gestión interna, las fórmulas de participación, la concienciación social, la involucración de los profesionales y del sector privado, y el uso de las nuevas tecnologías.

Las conclusiones del análisis y diagnóstico han derivado en las grandes líneas estratégicas que van a definir el Plan.

El PEAUM 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. Esto involucra a toda la estructura administrativa de la

corporación municipal y enriquece el contenido y misión de la recientemente creada Dirección General de Accesibilidad (DGA).

Un punto de partida clave es la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006, que en su artículo 9 establece que los Estados adoptarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, el transporte, las comunicaciones y los servicios de uso público. Garantizando la accesibilidad a las personas que mayores necesidades tienen ella, las personas con discapacidad, se garantiza el acceso universal.

La Corporación municipal, en junio de 2019, hace realidad una vieja aspiración del Ayuntamiento de Madrid con la creación de la Oficina de Accesibilidad, elevándola en 2021 al rango de Dirección General de Accesibilidad, haciendo efectiva la *Declaración Institucional n.º 2017/8001793 aprobada por Acuerdo de la sesión (31/2017) ordinaria del Pleno celebrada el día 29 de noviembre de 2017*, que expresaba la determinación inequívoca y el compromiso de toda la Corporación municipal a favor de la accesibilidad universal.

La DGA nace, entre otras, con la competencia específica de “Elaborar y realizar el seguimiento del plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid” dando forma y dinamismo a una vieja aspiración.

## **1. DIAGNÓSTICO INICIAL: LA AU EN MADRID**

### **1.1. Normativa y planes de referencia para la elaboración del PEAUM**

La accesibilidad en España presenta un largo recorrido desde los años setenta del pasado siglo, que se ha visto plasmado en numerosos textos de carácter normativo en los niveles estatal, autonómico y municipal. Para una revisión actualizada de la normativa vigente, remítase a [este enlace](#).

Además de esta normativa se ha revisado el contenido de los documentos, planes estratégicos y planes sectoriales que, por su importancia operativa en las políticas municipales, tienen mayor relevancia en la elaboración del PEAUM:

- Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 (POG) y Plan Estratégico Agenda 2030.

- Estrategia Madrileña de Atención a Personas con Discapacidad 2018-2022 de la Comunidad de Madrid.
- Plan Operativo de Gobierno 2019-2023. (POG) y Plan Estratégico Agenda 2030.
- Estrategia Madrileña de Atención a Personas con Discapacidad 2018-2022 de la Comunidad de Madrid.
- Madrid, ciudad segura para mujeres y niñas. Plan de acción 2021-2023.
- Madrid, ciudad amigable con las personas mayores. Plan de acción 2021-2023.
- Directrices de accesibilidad en el área de obras y equipamientos para el Plan estratégico de accesibilidad Madrid 2020-2030.
- Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid 2021 (publicada en marzo de 2022).

Se ha podido constatar que en ellos aparece la accesibilidad como un elemento a tener en consideración, si bien con distinta intensidad e importancia. Esos contenidos han inspirado algunas de las propuestas que se presentan en el Plan.

## 1.2. Metodología del diagnóstico

Para la elaboración del análisis de situación de la accesibilidad y su gestión en Madrid se ha desarrollado una metodología en dos ámbitos:

- **Diagnóstico interno:** conocimiento del Ayuntamiento de Madrid a través sus áreas y entidades desde la perspectiva de la gestión de la accesibilidad, la participación, su estructura organizativa y mecanismos utilizados para la promoción y mejora de la accesibilidad.
- **Diagnóstico externo:** información y percepción procedente de los distintos agentes externos al Ayuntamiento involucrados 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.

Para elaborarlos se han llevado a cabo encuestas, entrevistas y grupos focales que contribuyen a un resultado único, combinado y completo. También se han incorporado otros instrumentos participativos diseñados para recabar información y percepciones de los distintos agentes internos y externos.

En todos los casos el diseño de los instrumentos parte de los mismos ejes temáticos:

1. Visión y percepciones sobre la accesibilidad universal
2. La accesibilidad universal en Madrid: situación actual, perspectivas e imagen de ciudad.
3. Gestión y comunicación de la accesibilidad universal por parte del Ayuntamiento de Madrid.
4. Concepción e ideas sobre el PEAUM y sus contenidos
5. La necesidad y función de la DGA

## **2. FUNDAMENTOS DEL PLAN.**

### **2.1. Objetivo general**

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

### **2.2. Misión, visión, valores**

#### **Misión**

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.

Por otra parte, la DGA como unidad organizativa, 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 situación a alcanzar es que Madrid se convierta en 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

### 2.3. Aproximación conceptual al PEAUM

El Plan responde a una visión de la AU como uno de los más importantes vectores de transformación de las ciudades en los próximos años. La accesibilidad, que ha ido evolucionando de manera notable durante las dos últimas décadas del siglo pasado y las dos del presente, se proyecta hacia el futuro ampliando su alcance y relevancia. El PEAUM surge desde una interpretación de ese proceso para alumbrar lo que se podría denominar Accesibilidad Universal Ampliada o Accesibilidad 3.0, sumando los instrumentos de transformación acordes con las tendencias más actuales en la evolución de las ciudades: aquellos vinculados con la sostenibilidad ambiental y social, los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas, las agendas urbanas 2030 o los nuevos parámetros del urbanismo de género e infancia.

La AU así ampliada adquiere un rol más activo en la concepción y transformación de los entornos, bienes y servicios, tanto a nivel individual (los ciudadanos en su diversidad), como de grandes colectivos, ya sean por categorías de edad, género, discapacidad, actividad económica, utilización del espacio público, etc. La AU se convierte en un prisma desde el que analizar la realidad y su impacto sobre distintos colectivos de ciudadanos.

También forma parte de la visión estratégica de este plan la necesidad de conjugar dos orientaciones necesarias en la acción por la AU. Por una parte, lo que denominamos GARANTIZAR, referido a los derechos, las prestaciones en distritos y barrios, el equilibrio territorial, la coherencia de soluciones.... Por otra parte, lo que podemos llamar FASCINAR, vinculado a proyectar una visión más innovadora, ilusionante y de futuro de la accesibilidad universal como vector de calidad y modernidad, atrayendo la participación, una cara amable y creativa. Fomentar la AU como ámbito propositivo que se integra de manera creativa con la solución de necesidades diversas, comprensible y atractiva para el gran público.

El PEAUM constituirá además el soporte conceptual y argumental para optimizar las acciones, impulsando el desarrollo de objetivos a través de la Dirección General de Accesibilidad para convertirla en un instrumento de referencia, tanto interna como externa, eficaz y líder de esas transformaciones.

#### 2.4. La Dirección General de Accesibilidad (DGA) en el contexto del Plan

La Dirección General de Accesibilidad (DGA) creada por Acuerdo de 11 de marzo de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, anteriormente Oficina de Accesibilidad y constituida por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos de 27 de junio de 2019, ha sido clave para producir el avance en el posicionamiento institucional de la accesibilidad en el propio Ayuntamiento, que ha llevado a plantear la necesidad del PEAUM.

Como figura expresamente recogido en el **Programa Operativo de Gobierno (Compromiso de Gobierno: 33: Creación de la Oficina de Accesibilidad;** Estrategia fijada por la Junta de Gobierno en fecha 25/3/2021), la existencia de la Oficina de Accesibilidad es la clave para la puesta en marcha del PEAUM, siendo el

elemento principal de su misión dotar de los criterios de accesibilidad a la propia gestión del Ayuntamiento.

### 3. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL PEAUM

#### 3.1. Estructura del Plan

El Plan se estructura de una manera jerárquica partiendo de cinco líneas estratégicas:

1. **Imagen y comunicación:** Para proyectar el trabajo en accesibilidad dentro y fuera del Ayuntamiento y 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. **Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayuntamiento de Madrid:** 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 (interna y externa):** 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), que serán periodificadas para los primeros 4 años previstos para la puesta en marcha del PEAUM.

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.



## LE1: Imagen y comunicación

Esta línea estratégica se desarrolla en 2 objetivos operativos y 10 propuestas:

### **OO1-1 Potenciar la AU en las estrategias y canales de comunicación e información del Ayuntamiento de Madrid.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P1-1.1. Mejorar los canales municipales de información y comunicación para garantizar la accesibilidad universal, incluido el derecho a intérprete de LSE y asistente personal, en su caso, garantizando la accesibilidad de la web y las aplicaciones de móvil sobre información municipal.*

*P1-1.2. Mejorar la comunicación e información sobre las intervenciones de mejora de AU en los distritos y barrios, con énfasis en el impacto sobre distintos colectivos ciudadanos, tales como mayores, mujeres o personas con discapacidad.*

*P1-1.3. Mejorar la atención y seguimiento de las quejas y demandas sobre problemas de AU que se reciben a través de los diferentes medios.*

*P1-1.4. Impulsar y proyectar la AU a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.*

### **OO1-2 Potenciar la imagen de la ciudad a través de una mejor difusión, información y compromiso con las intervenciones que se realizan en el ámbito de la AU.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P1-2.1. Reforzar el posicionamiento de la ciudad como destino amigable y accesible en foros turísticos, mercantiles y mercados internacionales, rentabilizando las inversiones realizadas y la apuesta por un Madrid accesible.*

*P1-2.2. Presentar candidaturas a premios nacionales e internacionales, basadas en los avances realizados en la gestión integrada de la AU y la fortaleza institucional que alienta esas acciones a través del PEAUM y la propia DGA, además de logros en los sectores de transporte y espacio urbano, turismo, etc.*

*P1-2.3. Incorporar a los procesos informativos sobre mejora de AU las vinculaciones con los principios y acciones de la Agenda 2030.*

*P1-2.4. Desarrollar y utilizar una simbología asociada al PEAUM que señale las buenas prácticas en materia de AU en los nuevos proyectos, obras, etc.*

*P1-2.5. Incorporar y promocionar el nuevo símbolo de accesibilidad desarrollado por la ONU.*

*P1-2.6. Impulsar el desarrollo de un patrón homogéneo de señalética e información urbana en toda la ciudad que reúna las mejores características de accesibilidad -en particular las de tipo cognitivo- en un diseño singular para su implantación progresiva.*

## **LE2: Inclusión y derechos**

Esta línea estratégica se desarrolla en 3 objetivos operativos y 9 propuestas:

### **OO2-1 Actualizar y optimizar el desarrollo normativo.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P2-1.1. Aplicar criterios de AU a las Ordenanzas Municipales, tanto en su contenido como en su formato (comunicación clara, etc.). Editar versiones en Lectura fácil.*

*P2-1.2. Promover medidas correctoras surgidas del análisis y aplicación de la normativa de la AU.*

### **OO2-2 Asegurar el cumplimiento de las normativas de AU.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P2-2.1. Desarrollar y difundir un servicio de apoyo y asesoramiento sobre cuestiones normativas de AU.*

*P2-2.2. Desarrollar y poner en práctica procedimientos y sistemas de evaluación de las condiciones de accesibilidad en entornos, servicios y productos para su uso, por diversas unidades operativas municipales.*

*P2-2.3. Desarrollar instrumentos facilitadores de aplicación de la normativa en AU, a nivel interno y externo a la organización municipal.*

*P2-2.4. Desarrollar modelos de aplicación del procedimiento sancionador, estableciendo con claridad el régimen competencial.*

*P2-2.5. Promocionar el ejercicio de los derechos desde el modelo social, para garantizar, a través de la AU, la autonomía personal y la vida inclusiva y participativa.*

**002-3 Incluir las perspectivas de género, infancia, discapacidad y personas mayores en las pautas y acciones en materia de AU llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P2-3.1. Desarrollar documentos y actividades para promover la inclusión de las perspectivas de género, infancia, discapacidad y personas mayores, y sus necesidades específicas, como parte de las políticas municipales de AU.*

*P2-3.2. Promover el desarrollo de condiciones y parámetros técnicos de AU adaptados a las perspectivas de género, infancia, discapacidad y personas mayores y difundir estos contenidos a nivel interno y externo mediante documentos de carácter técnico.*

**LE3: 3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayuntamiento de Madrid**

Esta línea estratégica se desarrolla en 4 objetivos operativos y 15 propuestas:

**003-1 Potenciar el trabajo en redes y la participación.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P3-1.1. Formar, dinamizar y consolidar redes internas de trabajo en materia de AU, que incorporen a toda la organización municipal.*

*P3-1.2. Formar, dinamizar y consolidar redes externas de trabajo en materia de AU, con la participación de los agentes relevantes.*

**003-2 Desarrollar y potenciar los mecanismos de gestión de la AU para maximizar su funcionalidad y eficiencia.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P3-2.1. Impulsar la AU desde la contratación pública.*

*P3-2.2. Asegurar el equilibrio territorial en las actuaciones municipales en materia de AU.*

*P3-2.3. Adecuar el diseño de la DGA al escenario propuesto por el PEAUM.*

*P3-2.4. Potenciar y consolidar el liderazgo la DGA como un órgano de referencia municipal sobre interpretación, buena práctica y promoción en materia de accesibilidad.*

*P3-2.5 Incorporar procedimientos de validación por parte de usuarios en los procesos de desarrollo e implantación de productos y servicios accesibles.*

### **003-3 Facilitar herramientas para una implementación y gestión de la AU con eficacia y calidad.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P3-3.1. Edición de documentación de apoyo (criterios, instrucciones, guías, manuales, etc.) para la implementación de la AU en entornos, productos y servicios.*

*P3-3.2. Desarrollar instrumentos e indicadores de evaluación sobre los resultados de las políticas y acciones con repercusión en el ámbito de la accesibilidad.*

*P3-3.3. Diseñar procedimientos que simplifiquen y agilicen la tramitación de expedientes con incidencia sobre la promoción y aplicación de la AU.*

*P3-3.4. Desarrollar mecanismos de evaluación, monitoreo y seguimiento de las acciones de AU llevadas a cabo por el Ayto. de Madrid, para garantizar resultados coherentes y unificados.*

*P3-3.5 Crear y mantener actualizadas bases documentales, como apoyo para la interpretación y aplicación de criterios técnicos y buenas prácticas, así como la ampliación de conocimientos relacionados con la AU.*

### **003-4 Potenciar el talento y gestionar el conocimiento relacionado con la AU.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P3-4.1. Promover la detección, dentro de la organización municipal, de personas especialmente formadas y concienciadas para su vinculación a procesos de desarrollo de la AU.*

*P3-4.2. Ampliar y dinamizar los canales de difusión y la gestión del conocimiento.*

*P3-4.3. Promover la edición y publicación de trabajos especializados y colaborar en estudios avanzados.*

#### **LE4: Concienciación y Formación (interna y externa)**

Esta línea estratégica se desarrolla en 4 objetivos operativos y 17 propuestas:

##### **OO4-1 Concienciar a las distintas unidades operativas del Ayuntamiento respecto a la importancia, necesidad y puesta en práctica de los requerimientos de accesibilidad.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P4-1.1. Difundir las actuaciones que realizan el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y empresas municipales en materia de AU.*

*P4-1.2. Diseñar estrategias y herramientas internas de concienciación para las distintas unidades operativas sobre el papel, contenido, monitorización e indicadores de la AU.*

##### **OO4-2 Concienciar a la ciudadanía y agentes sociales mediante campañas específicas.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P4-2.1. Desarrollar instrumentos de divulgación, explicativos y sencillos, para hacer llegar a distintos agentes los compromisos, obligaciones y beneficios de una AU bien entendida e implementada.*

*P4-2.2. Incluir mensajes sobre accesibilidad en actividades sectoriales (eventos deportivos, culturales, sociales, etc.).*

*P4-2.3. Incorporar la AU en las diferentes Campañas de Concienciación Ciudadana que se impulsen desde el Ayuntamiento de Madrid, tales como las relativas a Movilidad Sostenible (en aplicación de la Ley de Movilidad Sostenible impulsada por la UE).*

*P4-2.4. Desarrollar campañas específicas de concienciación en AU.*

*P4-2.5. Desarrollar y colaborar en proyectos de concienciación en AU dirigidos a menores.*

### **004-3 Mejorar e impulsar la formación interna en materia de AU.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P4-3.1. Implementar itinerarios formativos en materia de AU, generalistas y específicos.*

*P4-3.2. Incentivar la asistencia de los empleados municipales a las acciones formativas en materia de AU.*

*P4-3.3. Incorporar la formación en AU en aquellos puestos de trabajo de especial incidencia en la aplicación de los criterios de AU.*

*P4-3.4. Promover y apoyar la asistencia de empleados municipales a cursos de posgrado en materia de AU.*

*P4-3.5. Aplicar criterios de AU en el diseño de acciones formativas: materiales, documentación, locales, mobiliario, dispositivos, aplicaciones informáticas, etc.*

*P4-3.6. Fomentar la capacitación del personal municipal en la atención personal y utilización de los dispositivos y productos de apoyo puestos a disposición de las personas usuarias por el Ayuntamiento.*

### **004-4 Desarrollar acciones de colaboración externa para la formación en materia de AU.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P4-4.1. Promover convenios y acuerdos de colaboración con entidades del tercer sector para actividades y/o establecimiento de ciclos formativos.*

*P4-4.2. Organizar y participar en la celebración de jornadas y/o cursos de formación en accesibilidad dirigidas al sector empresarial en general y en especial a profesionales del sector turístico, utilizando como referencia el II Plan Madrid Incluye, en su línea de acción 7.6.2.*

*P4-4.3. Promover convenios y acuerdos de colaboración con universidades y centros formativos para actividades y/o establecimiento de ciclos formativos.*

*P4-4.4. Promover convenios y acuerdos de colaboración con colegios y asociaciones profesionales y otras administraciones públicas para desarrollo de actividades y/o establecimiento de ciclos formativos.*

## **LE5: Nuevas fronteras e innovación**

Esta línea estratégica se desarrolla en 4 objetivos operativos y 13 propuestas:

### **005-1 Incorporar la acción municipal sobre AU en los debates actuales sobre desarrollo y nuevos modelos urbanos.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P5-1.1. Incorporar la AU en la acción municipal relativa a la aplicación de los ODS de la ONU, Smart Cities, Movilidad Sostenible, etc.*

*P5-1.2. Incorporar la AU en la acción municipal relativa a fronteras tecnológicas en edificación y vivienda: Tecnologías de Apoyo, y Tecnologías de información y comunicación para la atención a las personas, Viviendas para Toda la Vida, etc.*

*P5-1.3. Promover la celebración en Madrid de eventos de carácter internacional relacionados con las nuevas fronteras de la AU en el marco de la sostenibilidad social y medioambiental, que promuevan un salto cualitativo en la identificación de la AU como origen de nuevas soluciones de diseño urbano y prestación de servicios a la ciudadanía.*

*P5-1.4. Incorporar la AU en la acción municipal relativa a fronteras tecnológicas en urbanismo y transportes.*

*P5-1.5. Promover y dar visibilidad a estudios y proyectos innovadores, mediante publicación, soporte, premios, etc.*

*P5-1.6. Participar en foros de innovación y conocimiento sobre AU.*

### **005-2 Desarrollar soluciones para la aplicación de “ajustes razonables” y bibliotecas de casos con el ánimo de crear doctrina para la aplicación de la normativa en la ciudad consolidada.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P5-2.1. Colaborar con entidades representativas para la aplicación de ajustes razonables y acreditación en AU en locales de comercio y hostelería.*

*P5-2.2. Colaborar con colegios y asociaciones profesionales para intercambiar información y compartir diseño de soluciones y criterios de aplicación normativa.*

### **005-3 Identificar y solucionar problemas de accesibilidad y brecha digital en los servicios en línea que presta el Ayuntamiento de Madrid.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P5-3.1. Monitorizar los posibles problemas de brecha digital en medios y servicios telemáticos prestados por el Ayuntamiento realizando estudios de detalle, con participación de personas usuarias, diseñando acciones preventivas, de seguimiento y correctivas para atajarlos.*

*P5-3.2. Actualizar la información municipal -sobre programas y servicios, ayudas económicas y prestaciones, instalaciones deportivas, etc.- en distintas plataformas, en redes sociales y nuevos formatos digitales, con criterios de AU.*

### **005-4 Promover la implantación de soluciones innovadoras que faciliten la AU en la ciudad de Madrid.**

Incluye las siguientes propuestas:

*P5-4.1 Fomentar la adquisición de soluciones innovadoras que contribuyan a garantizar la AU a los ciudadanos.*

*P5-4.2. Incorporar a los catálogos de productos para la accesibilidad y autonomía personal subvencionables, los productos tecnológicos más actualizados.*

*P5-4.3 Fomentar el desarrollo y aplicación de tecnología accesible innovadora.*

## **4. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PEAUM**

### **4.1. Agentes para la aplicación del Plan**

El Ayuntamiento de Madrid tiene una organización administrativa conformada por nueve Áreas Temáticas que, con sus correspondientes Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas y Coordinación General, se insertan en una o varias de las nueve áreas temáticas, pudiendo variar su composición y/o competencias entre legislaturas o incluso a lo largo de una misma legislatura.



Toda la estructura municipal se encuentra involucrada en el ámbito de la AU. Las unidades de coordinación de las Áreas tienen una especial responsabilidad en la implantación de la AU en sus departamentos. Las Secretarías Generales Técnicas de las Áreas tienen una función primordial de dar soporte administrativo a las iniciativas que en materia de AU se produzcan en los diferentes departamentos de su competencia.

#### 4.2. Seguimiento, evaluación e indicadores

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:

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. Cada acción contará con sus propios indicadores de evaluación. Como órgano de seguimiento se configura el Grupo de Trabajo de Estrategia de la Mesa de Accesibilidad, a partir de una propuesta inicial con seguimiento semestral.

La **evaluación bienal** se corresponde con los avances realizados y los impactos conseguidos al nivel del Plan Estratégico. Esta evaluación permitirá conocer los logros alcanzados, y en base a los resultados, adaptar la estrategia a la realidad social y económica de cada momento. Constará de dos elementos principales:

- A. Evolución de percepciones y sensibilidad sobre la AU.  
Percepción y conocimiento, por parte de los ciudadanos, de las condiciones de accesibilidad de la ciudad. Se utilizarán metodologías similares a las que se han desarrollado para este primer diagnóstico y se compararán las variables más significativas para observar su evolución.
- B. Evolución de indicadores cuantitativos o/y objetivables sobre ejecución material del PEAUM y, en su caso, condiciones de accesibilidad.

Los indicadores cuantitativos procederán en su totalidad de la propia organización municipal, excepto cuando se pueda incorporar algún dato estadístico oficial.

Al finalizar el periodo de vigencia del Plan se elaborará un informe de **Evaluación Final** que partirá de los informes previos de seguimiento, se completará con otra

información disponible y con un proceso de participación de todos los actores internos implicados dentro del Ayuntamiento y externos, a través de la sociedad civil organizada, de tercer sector de la discapacidad y de la ciudadanía en general.