



## SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

### **La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su sesión de 10 de noviembre de 2022 ha adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo por el que se aprueba el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid:**

El concepto de accesibilidad universal se define con precisión en el artículo 2 k) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social como la *“condición que deben cumplir los 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, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, 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”*.

La propia definición legal ofrece una idea de la dimensión transversal del concepto de accesibilidad universal y de lo ambicioso de la tarea propuesta, en la que hay que tomar en consideración las previsiones demográficas y las situaciones de discapacidad y de dependencia, entre otras, como factores determinantes en la necesidad de impulsar acciones inmediatas que contribuyan a garantizar el derecho a la accesibilidad universal, a la autonomía personal y la vida independiente para todas las personas.

Por su parte, 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, en su apartado 11º, punto 1.1.6, atribuye a la Dirección General de Accesibilidad la competencia para *“Elaborar y realizar el seguimiento del plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid”*.

Desde la Dirección General de Accesibilidad se ha elaborado el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid que se somete a la aprobación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. Este plan estratégico tiene vocación de orientar el conjunto de las políticas públicas municipales en materia de accesibilidad universal con un enfoque



innovador. El plan se estructura en 5 líneas estratégicas, que se desarrollan mediante 17 objetivos operativos y éstos, a su vez, en 64 propuestas.

En todo caso, se señala que este plan estratégico no tiene una naturaleza jurídica vinculante, sino que se trata de un documento programático con el que se pretende mejorar la adaptabilidad y adecuación de la estrategia de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid, facilitando las operaciones de ajuste a la ejecución real. Con ello se expresa el máximo compromiso del equipo de gobierno por abordar el reto de contribuir a la promoción y desarrollo de la accesibilidad universal en el conjunto de toda la ciudad de Madrid.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1 n) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, a propuesta de la titular del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, y previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su reunión de 10 de noviembre de 2022

### **ACUERDA**

**PRIMERO.-** Aprobar el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid, que se adjunta como anexo al presente acuerdo.

**SEGUNDO.-** Este acuerdo surtirá efectos desde el día de su adopción, sin perjuicio de su publicación en el Portal de Transparencia, en el Portal de Datos Abiertos y en el portal web institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es), así como en otros medios que se consideren para su mejor difusión.

*Firmado electrónicamente*  
LA DIRECTORA DE LA OFICINA DE LA  
SECRETARÍA DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
Carmen Toscano Ramiro



obras y  
equipamientos

MADRID

## **ANEXO**

### **PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA LA CIUDAD DE MADRID**



obras y  
equipamientos

MADRID

Oficina de  
Accesibilidad

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

---





## Índice

|  |            |
|--|------------|
| Relación de siglas y acrónimos utilizados .....  | 2          |
| INTRODUCCIÓN.....  | 3          |
| <u>1. DIAGNÓSTICO INICIAL: LA AU EN MADRID .....</u>   | <u>9</u>   |
| <u>1.1. Normativa de referencia .....</u>  | <u>9</u>   |
| <u>1.2. Documentos, Planes estratégicos y Planes sectoriales que han servido de referencia para la elaboración del PEAUM .....</u> | <u>12</u>  |
| <u>1.3. La AU en Madrid: Metodología y situación .....</u>   | <u>17</u>  |
| <u>1.3.2. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN.....</u>  | <u>21</u>  |
| <u>1.3.3. ANÁLISIS DAFO-CAME .....</u>   | <u>40</u>  |
| <u>1.4. Conclusiones del diagnóstico que inspiran al PEAUM .....</u>   | <u>47</u>  |
| <u>2. FUNDAMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN.....</u>  | <u>51</u>  |
| <u>2.1. Objetivo general del Plan .....</u>  | <u>51</u>  |
| <u>2.2. Misión, visión, valores .....</u>  | <u>51</u>  |
| <u>2.3. Aproximación conceptual al PEAUM .....</u>   | <u>53</u>  |
| <u>2.4. La Dirección General de Accesibilidad (DGA) en el contexto del plan....</u>  | <u>55</u>  |
| <u>3. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL PEAUM.....</u>   | <u>57</u>  |
| <u>3.1. Estructura del Plan.....</u>   | <u>57</u>  |
| <u>3.2. Las líneas estratégicas del Plan.....</u>  | <u>59</u>  |
| <u>3.3. Los objetivos operativos y propuestas .....</u>  | <u>62</u>  |
| <u>4. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PEAUM .....</u>   | <u>95</u>  |
| <u>4.1. Agentes internos en el desarrollo del Plan .....</u>   | <u>95</u>  |
| <u>4.3. Seguimiento, evaluación e indicadores.....</u>   | <u>99</u>  |
| <u>5. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN .....</u>   | <u>105</u> |



## Relación de siglas y acrónimos utilizados

|        |  |
|--------|--|
| AAGG   | Áreas de Gobierno  |
| ASEPAU | Asociación Española de Profesionales de la Accesibilidad Universal |
| AU     | Accesibilidad Universal  |
| BOAM   | Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid                         |
| CAM    | Comunidad Autónoma de Madrid                                       |
| DB     | Documento Básico   |
| DGA    | Dirección General de Accesibilidad                                 |
| DG     | Dirección General  |
| EFAM   | Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid                    |
| EMT    | Empresa Municipal de Transportes de Madrid                         |
| ENAC   | Entidad Nacional de Acreditación                                   |
| IAM    | Informática del Ayuntamiento de Madrid                             |
| LE     | Línea Estratégica  |
| LSE    | Lengua de Signos Española  |
| ODS    | Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas          |
| OMS    | Organización Mundial de la Salud                                   |
| ONU    | Organización de las Naciones Unidas                                |
| OO     | Objetivo Operativo   |
| PEAUM  | Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid |
| POG    | Plan Operativo de Gobierno   |
| RD     | Real Decreto   |
| SG     | Secretaría General   |
| SGT    | Secretaría General Técnica   |
| TICs   | Tecnologías de la Información y la Comunicación                    |
| UE     | Unión Europea  |



## INTRODUCCIÓN

El “Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid” (en adelante el PEAUM o “el Plan”) es un nuevo instrumento para la gestión y promoción de la accesibilidad universal (AU) en el municipio de Madrid.

Se centra en ordenar y potenciar la acción del Ayuntamiento de Madrid, quien lleva muchos años comprometido con la implantación y promoción de la accesibilidad en edificios, espacios públicos, transportes o servicios. Este compromiso se manifiesta a través de la gestión, unas veces mediante la ejecución de obras en el espacio público o la realización y mejora de los equipamientos y otras a través de la elaboración de documentos, planes estratégicos y planes sectoriales, que son antecedentes del PEAUM, pues la estrategia de accesibilidad no se puede considerar de manera aislada.

Por otra parte, el Plan tiene un carácter innovador y arranca desde una visión renovadora: lo que se ha denominado “**Accesibilidad 3.0**”. Con esta denominación se pretende ir más allá de una visión convencional de la accesibilidad tal como ha sido plasmada en las normas sectoriales o únicamente vinculada a la inclusión e igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, y abrirla a otros campos y enfoques, como los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU. Este Plan recoge también 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.

El Plan parte de la situación de la AU en Madrid a la que se ha llegado gracias a grandes esfuerzos e inversiones, como se recoge en muchos de los trabajos de diagnóstico realizados: efectivamente, Madrid ha avanzado mucho en el campo de la accesibilidad y tiene mucho por lo que sentirse orgullosa<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> Puede consultarse información a este respecto en el documento “Resumen ejecutivo. Índice de accesibilidad e inclusión. Ciudades de España 2022”, en el siguiente [enlace web](#).



Además, el Plan parte de un diagnóstico completo que analiza otros 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 emanadas del análisis y diagnóstico han derivado en la concreción de las grandes líneas estratégicas que van a definir el Plan y que, posteriormente, darán paso a diferentes Planes de Acción. Es preciso recordar aquí que el PEAUM no se configura como un plan de intervenciones sobre las condiciones de accesibilidad efectivas a disposición del público. No, al menos, de manera directa. Sí, en cambio, como instrumento de gestión que busca la mejora de las herramientas utilizadas, los protocolos y mecanismos de gestión que hacen más efectivas las mejoras y su percepción. Esto involucra a toda la estructura administrativa de la corporación municipal y a la vez enriquecer el contenido y misión a la recientemente creada Dirección General de Accesibilidad (DGA).

En España, donde la gobernanza multinivel es clave de bóveda, los ayuntamientos tienen la función esencial de asegurar ese acceso e ir más allá de lo que la propia normativa establece, derivado de unas competencias muy ligadas a la proximidad y a la singularidad de sus espacios públicos urbanizados, transporte, edificación, etc.

Un punto de partida clave es, en cualquier caso, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006, que 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 (artículo 9 de la Convención). Garantizando la accesibilidad a las personas que mayores necesidades tienen de 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 Dirección General de Accesibilidad 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.

## DIAGNÓSTICO INICIAL: LA AU EN MADRID

### Normativa de referencia

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.

La consideración de la accesibilidad universal como una materia de aplicación transversal en diversos ámbitos que influyen y determinan el proceso de creación de la ciudad, ha requerido la revisión del marco regulatorio de normativas que en principio no incluían la accesibilidad como una de sus especificidades.

El trabajo sobre aquellos textos que inciden en el diseño, construcción y gestión de los espacios habitados se ha centrado en los siguientes ámbitos:

| <b>Materia</b>                              | <b>Textos analizados</b> |
|---|--------------------------|
| • Accesibilidad                             | 29                       |
| • Edificación                               | 21                       |
| • Propiedad horizontal                      | 6                        |
| • Seguridad vial                            | 1                        |
| • Tecnologías de Información y Comunicación | 7                        |
| • Transportes                               | 8                        |
| • Urbanismo                                 | 29                       |

Del análisis de la extensa normativa existente en el ámbito estatal, autonómico de la Comunidad de Madrid y del municipio de Madrid, se ha realizado una selección crítica de las materias que pudieran tener incidencia en la accesibilidad.

Esta selección ha sido amplia, dada la cada vez mayor transversalización de esta materia, para asegurar que no se dejaba fuera ninguna norma o documento que pudiera estar relacionado con la accesibilidad y ha permitido identificar los documentos relativos a la accesibilidad universal que deben considerarse prioritariamente en el desarrollo del plan:

**Normas Estatales:**

| <b>N.º</b> | <b>Fecha</b> | <b>Rango</b> | <b>Referencia</b> | <b>Título</b>  |
|------------|--------------|--------------|-------------------|--|
| <b>01</b>  | 1976         | RESOL.       | 05/10/1976        | Dirección General de Servicios Sociales. Normas de Supresión de Barreras Arquitectónicas en Edificaciones de la Seguridad Social dependientes de la Dirección General de Servicios Sociales.   |
| <b>02</b>  | 2007         | RD           | 505/2007          | Condiciones Básicas de Accesibilidad y No Discriminación de las Personas con discapacidad para el Acceso y Utilización de los Espacios públicos urbanizados y edificaciones.   |
| <b>03</b>  | 2007         | RD           | 1544/2007         | Condiciones Básicas de Accesibilidad y No Discriminación para el Acceso y Utilización de los Modos de Transporte para personas con discapacidad.   |
| <b>04</b>  | 2011         | LEY          | 26/2011           | Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.  |
| <b>05</b>  | 2021         | ORDEN        | TMA/851/2021      | Documento Técnico de Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.  |
| <b>06</b>  | 2021         | MANUAL       | TMA/851/2021      | Guía de Accesibilidad en los Espacios Públicos Urbanizados V.1.0. Recomendaciones para la aplicación de la Orden Ministerial 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. |

**Normas Autonómicas:**

| <b>N.º</b> | <b>Fecha</b> | <b>Rango</b> | <b>Referencia</b> | <b>Título</b> |
|------------|--------------|--------------|-------------------|---------------|
|------------|--------------|--------------|-------------------|---------------|



|           |      |         |            |   |
|-----------|------|---------|------------|---|
| <b>01</b> | 1993 | LEY     | 8/1993     | Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.  |
| <b>02</b> | 1999 | DECRETO | 71/1999    | Reglamento de Desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.   |
| <b>03</b> | 2007 | DECRETO | 13/2007    | Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.   |
| <b>04</b> | 2014 | ORDEN   | 07/02/2014 | Parámetros Exigibles a los Ascensores en las Edificaciones para que reúnan la condición de Accesibles.  |
| <b>05</b> | 2020 | ORDEN   | 20/01/2020 | Se modifica la Norma Técnica 2 aprobada por el Decreto 13/2007, de 15 de marzo, que regula el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. |

### Normas y recomendaciones Municipales:

| <b>N.º</b> | <b>Fecha</b> | <b>Rango</b> | <b>Referencia</b> | <b>Título</b>  |
|------------|--------------|--------------|-------------------|--|
| <b>01</b>  | 1992         | ORDENANZA    | -                 | Ordenanza Reguladora de la Señalización y Balizamiento de las Ocupaciones de las Vías Públicas por la Realización de Obras y Trabajos (1992) |
| <b>02</b>  | 2000         | INSTRUCCIÓN  | -                 | Instrucción para el Diseño de la Vía Pública (2000)  |
| <b>03</b>  | 2006         | ORDENANZA    | -                 | Ordenanza Municipal Reguladora de los Pasos de Vehículos (2006)  |
| <b>04</b>  | 2016         | MANUAL       | -                 | Manual accesibilidad para espacios públicos urbanizados (2016)   |
| <b>05</b>  | 2017         | INSTRUCCIÓN  | 1/2017            | Instrucción 1/2017 relativa a los criterios a adoptar en relación con la aplicación del Documento Básico DB-SUA "Seguridad de                |



|           |      |             |        |   |
|-----------|------|-------------|--------|---|
|           |      |             |        | Utilización y Accesibilidad” del Código Técnico de la Edificación en materia de accesibilidad.  |
| <b>06</b> | 2018 | INSTRUCCIÓN | 1/2018 | 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. |
| <b>07</b> | 2020 | MANUAL      |        | Instrucciones para la Redacción del Estudio de Accesibilidad de Proyectos en Vías y Espacios Públicos.  |

Para actualizar esta tabla de la normativa vigente, remítase a [este enlace](#).

#### [Documentos, Planes estratégicos y Planes sectoriales que han servido de referencia para la elaboración del PEAUM](#)

De la revisión de contenidos de los documentos, planes estratégicos y planes sectoriales implementados por el Ayuntamiento de Madrid en los últimos años se ha constatado que en ellos aparece la accesibilidad como un elemento a tener en consideración, si bien con distinta intensidad e importancia (para mayor información sobre planes implementados por el Ayuntamiento de Madrid, acceda a [este enlace](#)).

De todos ellos se han seleccionado aquellos 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**

Partiendo de un enfoque de coherencia de las políticas públicas y un compromiso con los desafíos de la Agenda 2030, el Ayuntamiento de Madrid plantea el POG y el Plan Estratégico Agenda 2030, con una visión integrada de las principales transformaciones a realizar en la ciudad, en el periodo comprendido hasta el año 2030.

Las orientaciones de los cambios a alcanzar se inspiran en las 5 dimensiones de la Agenda 2030 (personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas), quedando plasmadas en:

6 políticas Palanca



5 ejes estratégicos:

Madrid, ciudad de oportunidades

Madrid, ciudad para todas las familias

Madrid, ciudad sostenible

Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

Madrid, responsable, transparente y fácil

28 objetivos estratégicos

140 estrategias / proyectos

1.786 actuaciones

15 planes transversales

En el conjunto del documento se establecen 50 Actuaciones vinculadas a la accesibilidad.

### **ESTRATEGIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD 2018-2022 DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

El área de accesibilidad universal se articula en cinco programas:

1. Accesibilidad de los espacios públicos urbanizados y la edificación.
2. Accesibilidad en los medios de transporte.
3. Accesibilidad y no discriminación en el acceso a bienes y servicios a disposición del público.
4. Accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con la Administración Pública.
5. Accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y los medios de comunicación.

### **MADRID CIUDAD SEGURA PARA MUJERES Y NIÑAS. PLAN DE ACCIÓN 2021-2023**

El proyecto transversal Madrid, Ciudad Segura para Mujeres y Niñas, que arranca en el marco del Plan Estratégico de Igualdad (2018-2020), tiene los siguientes cuatro objetivos generales:

1. Poner en marcha sistemas de información, indicadores, métodos y técnicas adecuadas para mejorar la recogida, tratamiento y presentación de datos acerca de las distintas formas de violencia contra las mujeres que se producen en el espacio público de la ciudad de Madrid, considerando también los equipamientos municipales.



2. Consolidar un grupo de trabajo participativo e interdisciplinar entre Ayuntamiento, sociedad civil, y personas expertas que promueva el análisis, los estudios e investigaciones acerca de la realidad y el impacto de las diferentes formas de violencia contra las mujeres en Madrid.
3. Contribuir a la transversalización del género en el diseño del espacio público, en el planeamiento y la apropiación del espacio.
4. Tomar parte en foros internacionales y regionales para el intercambio de estrategias y buenas prácticas sobre la seguridad de mujeres y niñas en el espacio público.

Los resultados esperados del programa son:

1. Reducción del acoso sexual y otros tipos de violencia sexual en los espacios públicos.
2. Disminución del sentimiento de inseguridad por parte de las mujeres en espacios públicos.
3. Aumento de la movilidad autónoma y la seguridad de las mujeres y las niñas en el acceso y uso de los espacios públicos.

Es este último resultado donde las condiciones de AU adquieren especial relevancia para este proyecto.

### **MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES. PLAN DE ACCION 2021-2023**

El Plan de acción 2021-2023, del Plan Madrid ciudad amigable con las personas mayores, contempla tres ámbitos estratégicos que en su conjunto toman como punto de referencia las ocho áreas del entorno urbano y social de la OMS.

Es en el ámbito estratégico nº3 en el que se trata el entorno urbano amigable, planteando una ciudad que se adapta a todas las personas, en los espacios libres y edificios, en el transporte y en la vivienda; siendo por lo tanto donde la accesibilidad universal tiene su cabida.

De forma transversal el Plan incorpora los enfoques de Heterogeneidad, Igualdad de género y Equidad, con los que se abordan las cuestiones de diversidad y feminización del envejecimiento y las desigualdades territoriales de la ciudad.



Entre los objetivos específicos destacan la participación de las personas mayores en el diagnóstico de necesidades y la planificación de acciones de mejora urbanística, promoviendo un modelo urbanístico centrado en las personas, más accesible y con mayor espacio peatonal.

### **DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN EL ÁREA DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL PLAN ESTRATEGICO DE ACCESIBILIDAD MADRID 2020-2030**

Este documento ha sido un precedente inestimable en el desarrollo del PEAUM, al haber desarrollado una labor precursora y de fijación de elementos fundamentales en la conformación del plan.

Muchos de los elementos, criterios y aportes metodológicos que se han seguido en el presente Plan han tenido un referente en ambos documentos, que por otro lado han tenido la virtud de allanar el camino de la implantación y desarrollo de la accesibilidad universal en el municipio.

### **ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2021 (publicada en marzo de 2022)**

Finalmente se hace necesaria la referencia a este documento de reciente publicación, que muestra como la gestión de la eliminación de barreras arquitectónicas (rampas, rebaje de bordillos, semáforos...) por parte del Ayuntamiento obtiene una nota media de 5,8, que la sitúa entre los valores medios de satisfacción con los distintos servicios municipales. Aunque la variabilidad por distritos es poca (valores entre 5,5 y 6,2), se percibe con claridad que los barrios de rentas más altas son los que otorgan las valoraciones más elevadas, y los de rentas bajas, los que ofrecen los valores más bajos.

### **RELACIÓN COMPLETA DE DOCUMENTOS CONSULTADOS**

A continuación, se relacionan los documentos que se han consultado como información previa al desarrollo del PEAUM:

| <b>Autor</b>           | <b>Fecha</b> | <b>Título</b>   | <b>Ámbito</b> |
|------------------------|--------------|---|---------------|
| Ayuntamiento de Madrid | 2011/12      | Metodología del Ayuntamiento de Madrid para la realización de encuestas     | Madrid        |
| Ayuntamiento de Madrid | 2015/05      | Plan Estratégico de derechos humanos del Ayuntamiento de Madrid (2017-2019) | Madrid        |
| Ayuntamiento de Madrid | 2017/11      | Declaración institucional del Ayto. Madrid a favor de la AU                 | Madrid        |



|   |         |  |         |
|---|---------|--|---------|
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2018/04 | Madrid Ciudad segura para mujeres y niñas. Plan de acción 2021-2023. Proyecto transversal Madrid Segura para Mujeres y Niñas | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2018/10 | II Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2019/06 | Plan Operativo del Gobierno para el mandato 2019-2023  | Madrid  |
| Trabajo Final Master Universitario / Manuscrito | 2015/05 | Plan estratégico de AU para la ciudad de Madrid, "Madrid+Accesible"  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2021/03 | Madrid Ciudad Amigable con las personas mayores. Plan de Acción 2021-2023  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2021/03 | Plan Estratégico (2019-2023) y anteriores  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2022/01 | Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid                                 | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2022/07 | Madrid Decide  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2022/08 | Estrategia Madrileña de Atención a Personas con Discapacidad (2018-2022)   | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2020/12 | Órganos de participación   | Madrid  |
| Gobierno de España                              | 2021/07 | Agenda 2030-Gobierno de España. A-2030   | Estatal |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2020/12 | Directrices de Accesibilidad en el Área de Obras y Equipamientos para el Plan Estratégico de Accesibilidad 2020/30           | Madrid  |
| Gobierno de España                              | 2022/05 | Estrategia española sobre Discapacidad 2022-2030   | Estatal |
| Fundación Aequitas                              | 2022    | Guía Jurídica Básica   | Estatal |
| Fundación ONCE                                  | 2020    | Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo de Fundación ONCE ODISMET   | Estatal |
| Ayuntamiento de Madrid                          |         | 38 planes estratégicos vigentes en Madrid  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2021/03 | Plan de Calidad 2019-2023  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2020/07 | Acuerdos de la Villa COVID-19  | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2018/09 | Directrices para la aplicación de la Transversalidad de Género   | Madrid  |
| Ayuntamiento de Madrid                          | 2022/07 | Plan de Acción Local Agenda Urbana de la ciudad de Madrid  | Madrid  |



|                     |                    |  |         |
|---------------------|--------------------|--|---------|
| Gobierno de España  | 2018/09            | Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre Accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público | Estatal |
| Alcaldía            | 2020/03<br>2021/06 | Decreto de 6 de marzo de 2020. Creación de la Mesa de Accesibilidad. Decreto de 7 de junio de 2021. Modificación del decreto anterior        | Madrid  |
| Comunidad de Madrid | 2021               | Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021-2028  | Madrid  |
| Fundación ONCE      | 2021               | Observatorio de Accesibilidad Universal en los municipios de España 2021   | Estatal |
| Fundación ONCE      | 2022               | Resumen ejecutivo. Índice de accesibilidad e inclusión. Ciudades de España 2022  | Estatal |

## La AU en Madrid: Metodología y situación

### Metodología

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM) nace en el marco de una urbe de gran diversidad y dinamismo. Una ciudad donde la realidad presente y los retos de la accesibilidad, incluido cómo ésta es plasmada y percibida, marcan la necesidad de una reflexión previa. Para ello se ha llevado a cabo un diagnóstico de situación que ha hecho posible interpretar las dinámicas generales, internas y externas al Ayuntamiento de Madrid, en las que se mueve la AU, como gran paradigma de referencia. Y desde ahí concebir la forma de enfocar los procesos organizativos y de gestión necesarios.

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

**Diagnóstico interno:** conocimiento del Ayuntamiento de Madrid a través de sus áreas y entidades desde la perspectiva de la gestión de la accesibilidad, la participación de las diferentes áreas, su estructura organizativa y mecanismos utilizados para la promoción y mejora de la accesibilidad. Se establecen los ejes temáticos sobre los que se plantea investigar: la visión y comprensión del concepto de accesibilidad universal, la percepción y valoración sobre el nivel e implantación de la accesibilidad en la ciudad, el nivel de formación y conocimiento específico en la materia por parte de los empleados municipales, así como de sus necesidades, las expectativas sobre el propio Plan o la necesidad y función que debe asumir la propia Dirección General de Accesibilidad.



**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. Para la investigación se aplican los mismos ejes temáticos utilizados en el diagnóstico interno.

Estos dos diagnósticos parciales contribuyen a un resultado único, combinado y completo, y que es en definitiva el punto de partida para la elaboración del PEAUM.

El diagnóstico se planteó 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.

Con tal objeto se reconoció la necesidad de establecer una metodología que tomara como punto de partida todos los antecedentes y referencias municipales que hayan incorporado la accesibilidad como valor, relacionándolos con la situación geográfica, social e institucional actual. Se refiere expresamente a tomar como valores de referencia los diagnósticos establecidos en:

a) Documentos del Ayuntamiento de Madrid. En concreto:

Directrices de accesibilidad en el Área de Obras y Equipamientos para el Plan Estratégico de Accesibilidad Madrid 2020/30.

Madrid, ciudad amigable con las personas mayores. Plan de acción 2021-2023.

b) Documentos de otras procedencias. En concreto:

Trabajo Final de Máster (2015) denominado "Plan estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid, «Madrid+Accesible»" .

Observatorio de Accesibilidad Universal en los municipios de España 2021. (Fundación ONCE).

Índice de Accesibilidad e Inclusión ciudades de España 2022. (Fundación ONCE).

Estos documentos se han analizado y sus principios y conclusiones tenidos en cuenta en las distintas fases de diagnóstico.

Para contemplar las cuestiones de interés específico para el PEAUM, la metodología también ha incorporado una serie de instrumentos participativos a diferentes niveles, diseñados para recabar información y percepciones de los distintos agentes internos y



externos. Para ello se han llevado a cabo encuestas, entrevistas y grupos focales, que se listan a continuación, señalando su tipo y alcance.

*Tabla 1: Tipologías y alcance de los instrumentos desarrollados en el diagnóstico de situación del PEAUM.*

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

El diseño de los instrumentos de diagnóstico ha seguido una estructura de contenidos similar, de modo que ha sido posible cruzar información de diferentes fuentes a la hora de procesar los resultados. Esta estructura de contenidos ha regido el diseño de los cuestionarios e instrumentos de entrevista y debate, y se ha materializado en cinco “áreas temáticas” consideradas del mayor interés para la definición del PEAUM:

#### **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".

Las áreas temáticas se han adaptado a las necesidades de cada instrumento, pero constituyen la base de partida de su diseño.

El diagnóstico se apoya sobre las conclusiones parciales resultantes de cada uno de los trabajos de campo realizados:

Diagnóstico Interno

Encuesta interna a 82 representantes de unidades organizativas y servicios del Ayuntamiento de Madrid.

Diagnóstico Externo

Encuesta telefónica realizada a 106 hogares de manera aleatoria.

Encuesta a la ciudadanía mediante cuestionario disponible on-line con 435 respuestas.

Siete grupos focales realizados con representantes de colectivos relacionados con el tema: profesionales, organizaciones vecinales, organizaciones de la discapacidad, etc.



Catorce entrevistas a expertos vinculados con el ámbito de la Accesibilidad Universal.

La amplia participación en el diagnóstico de situación, tanto de agentes internos como externos, ha significado una aportación consistente para la elaboración del PEAUM, además de haber permitido identificar el interés y compromiso de estos agentes con la AU.

### DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

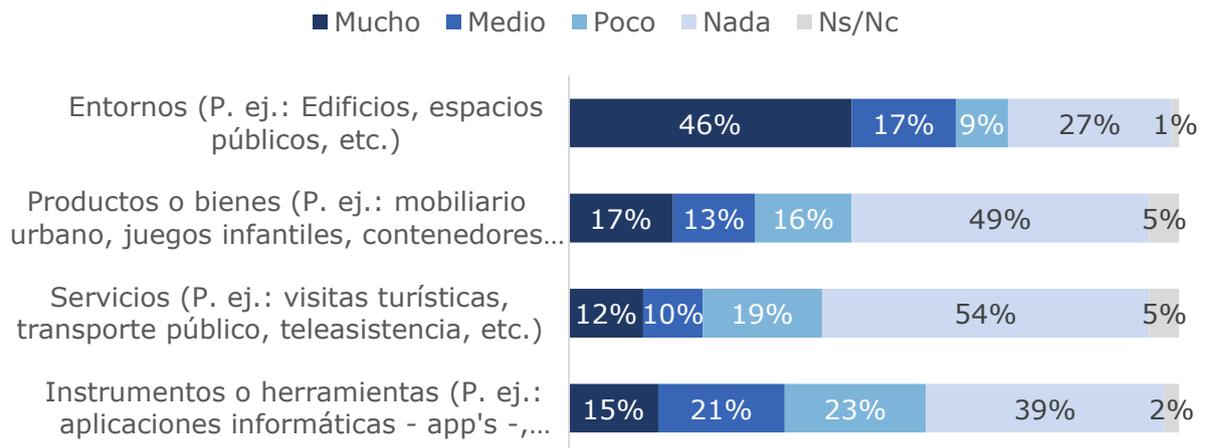
Los resultados del diagnóstico de situación recogen aspectos importantes aportados para cada una de las áreas temáticas propuestas. A continuación, son sintetizados los principales aspectos recogidos en los trabajos de campo realizados, agrupados de acuerdo con las áreas temáticas abordadas.

### VISIÓN Y COMPRENSIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Los resultados del cuestionario interno revelan que aproximadamente 50% de las unidades organizativas municipales encuestadas consideran que entre sus competencias se encuentran algunos de los ámbitos de la AU en “mucho” o “media” medida. Particularmente en relación con la accesibilidad a los entornos construidos (46% responden “mucho”). No obstante, se identifica una tendencia a vincular la AU con las barreras arquitectónicas y con la discapacidad.



Gráfico 1: Cuestionario interno. Grado en que los ámbitos de la AU se reconocen comprendidos entre las competencias de los distintos Servicios. Respuestas a la pregunta 4. " Señale si los siguientes ámbitos a que se refiere la definición de AU se encuentran dentro de las competencias de su servicio y, por tanto, están afectados y en qué medida."



Fuente: Elaboración propia.

Un aspecto a valorar positivamente, en particular por la posible predisposición hacia el Plan, es que predomina entre las diferentes unidades organizativas municipales consultadas la percepción de tener competencias propias respecto a la AU.

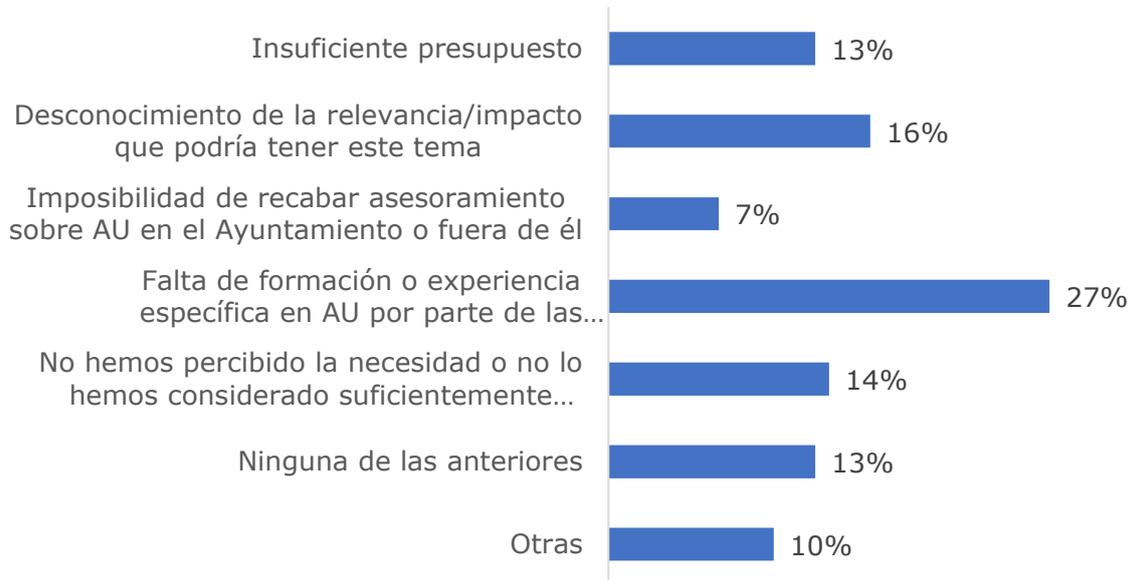
En su conjunto se han detectado unos equipos considerablemente preparados -en cuanto a su disposición, pero no tanto en su conocimiento- para asumir un cambio en su manera de gestionar y "apropiarse" de una parte de responsabilidad en la gestión de un Plan sobre AU, entendida ésta de una manera más amplia que restringida a la discapacidad y las barreras arquitectónicas.

Buena parte de la proximidad en el conocimiento sobre los aspectos relevantes de la AU por parte de los funcionarios y empleados municipales está lógicamente ligada con el hecho de recibir formación sobre el tema. Una de las preguntas planteadas en el cuestionario permite comprobar que el incremento de la formación interna se plantea como la propuesta más valorada entre una serie de ellas planteadas: aumentar la sensibilización, la comunicación, la evaluación o la participación.

La falta de formación o experiencia específica en AU aparece como la principal dificultad encontrada a la hora de incorporar la AU en las acciones realizadas o programadas.



Gráfico 2: Cuestionario interno. Respuestas a la pregunta 10. "¿Ha encontrado alguna de las siguientes dificultades a la hora de incorporar la AU en las acciones realizadas o programadas?".



Fuente: Elaboración propia.

La comprensión sobre la AU varía de acuerdo con el tipo de grupos consultados. Entre la población en general la idea de AU es bastante conocida y especialmente valorada y reconocida en el buen acceso a los taxis y autobuses. Prevalece también una vinculación prácticamente exclusiva entre AU y discapacidad. Sin embargo, aunque no se exprese con claridad una comprensión más amplia sobre la AU, se reconoce y valora su importancia en la vida diaria de la ciudad.

Entre los colectivos de profesionales consultados mediante grupos focales, la AU se ve como un requerimiento que se ha consolidado mucho en los últimos años, que se ha abierto a todos los profesionales y del que estos son mayoritariamente conscientes.

Persiste una cierta visión de "requisito a cumplir" frente a un criterio de diseño universal a contemplar. Esto se interpreta, en primer lugar, por la falta de formación específica, carencia reconocida por todos los representantes en los grupos focales, particularmente los de los colegios profesionales.

Entre los expertos consultados con mayor conocimiento sobre la AU, existe un consenso respecto a que el Símbolo Internacional de Accesibilidad, el tradicional SIA, ya no cuenta



con gran aprobación entre los especialistas que consideran perjudica la universalidad buscada, y remite a la discapacidad, a la silla de ruedas, en exclusiva.

En definitiva, pueden extraerse tres conclusiones sobre la visión y comprensión de la AU en Madrid:

1. La AU es implícitamente entendida como un beneficio para toda la población, aunque el término se asocie mayoritariamente con las personas con discapacidad.
2. Una mejor difusión e introducir cambios en la comunicación sobre la materia son considerados necesarios para componer una visión unificada a nivel ciudad.
3. Se detecta con claridad y de forma reiterada que existe la necesidad de programas de formación adecuados sobre AU, tanto para los profesionales internos como externos al Ayuntamiento.

Se trata de las primeras conclusiones operativas y de importancia de cara al diseño del plan y su focalización. En términos más particulares, refuerza la importancia de contemplar la formación y la comunicación como parte de la estrategia.

## **LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN MADRID: SITUACIÓN ACTUAL, PERSPECTIVAS, IMAGEN DE CIUDAD.**

El diagnóstico de situación ha pretendido abordar la complejidad de la ciudad en cuanto a su escala, estructura administrativa y oferta de servicios. De la recopilación de datos interna y externa, han emergido los principales aspectos sobre la situación actual, perspectiva e imagen de ciudad en relación con la AU, sintetizados a continuación.

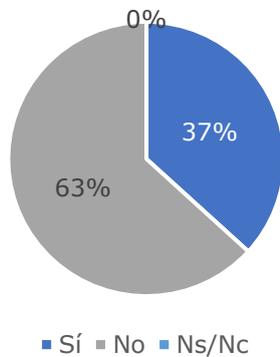
### **a) La AU en Madrid**

En el diagnóstico externo, la percepción de los encuestados sobre el estado de la accesibilidad universal en Madrid es consultada a través de preguntas que profundizan en su experiencia personal a la hora de moverse por su barrio y acceder a oficinas y edificios del Ayuntamiento, o realizar trámites en la página web municipal.

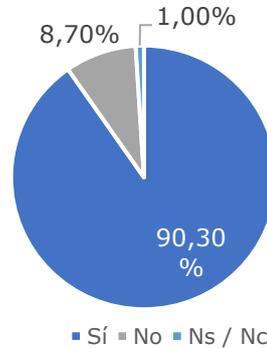
*Gráfico 3: Respuestas a la pregunta 3. "¿Usted ha tenido algún problema o molestia para moverse por el barrio a causa de la existencia de barreras tales como bordillos elevados para cruzar, obstáculos en las aceras, obras sin protección, etc.?" Resultados de la encuesta telefónica (izquierda) y encuesta telemática (derecha).*



Encuesta telefónica



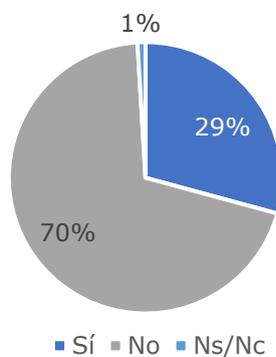
Encuesta telemática



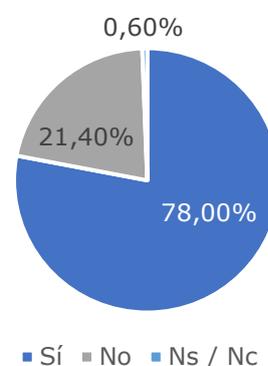
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4: Respuesta a la pregunta 4. "¿Y alguna dificultad para acceder a servicios municipales, en persona o por internet?" Resultados de la encuesta telefónica (izquierda) y encuesta telemática (derecha).

Encuesta telefónica



Encuesta telemática



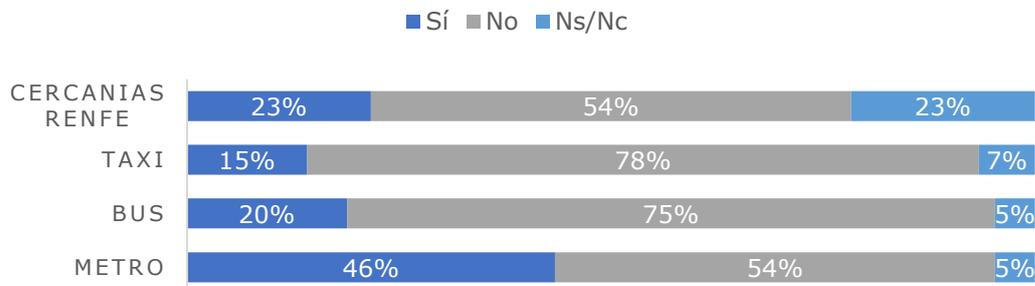
Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas revelan que la problemática para desplazarse por el medio urbano construido persiste y tiene una importante incidencia. Lógicamente, esta es muy superior entre las personas vinculadas al mundo asociativo de las personas con discapacidad, representadas mayoritariamente en la encuesta telemática.



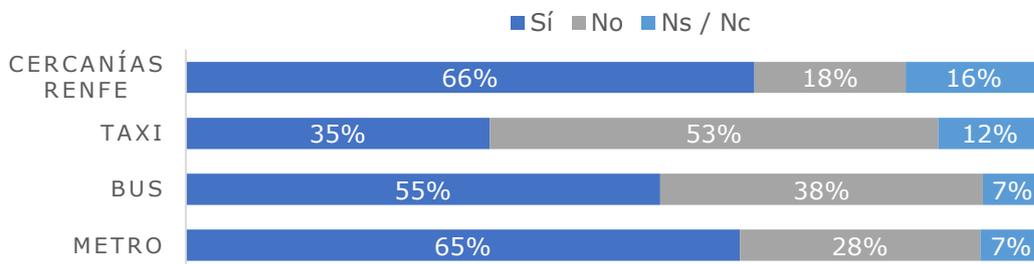
Otro de los aspectos investigados ha sido la existencia de barreras para acceder a los medios de transporte públicos. Éste es considerado uno de los ámbitos con mejor valoración en materia de AU. El metro es el medio de transporte que es percibido por la población como menos accesible, seguido de cercanías / RENFE, y en menor medida la red de autobuses y taxi. Lógicamente, el grado de inaccesibilidad percibida es superior en todos los casos en los hogares donde viven personas con discapacidad, mientras la población en general reconoce en mucha menor medida la existencia de dificultades.

Gráfico 5: Encuesta telefónica, respuestas a la pregunta 6. "Existen barreras para acceder a alguno de estos medios de transporte, ya sea en las paradas o estaciones, en los vehículos o para acceder a ellos".



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6: Encuesta telemática. Respuestas a la pregunta 6. "Existen barreras para acceder a alguno de estos medios de transporte, ya sea en las paradas o estaciones, en los vehículos o para acceder a ellos".



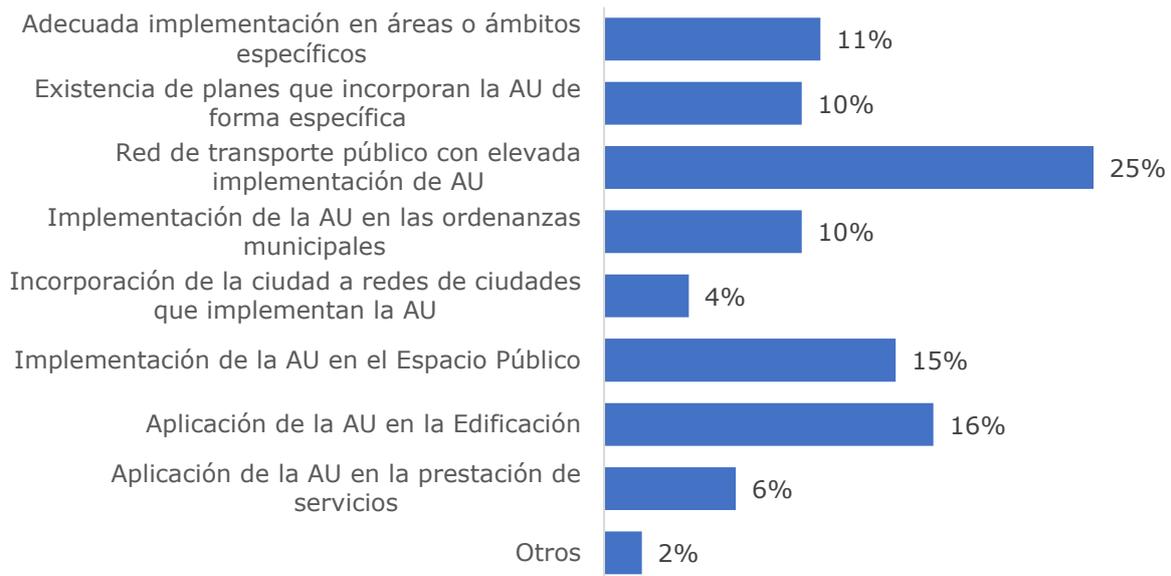
Fuente: Elaboración propia.

El diagnóstico interno coincide con los resultados aportados por la mayoría de población y agentes externos. En él destaca como punto fuerte, la percepción sobre la buena



implementación de la AU en Madrid, particularmente en el transporte público, y seguido por el entorno construido, como muestra el Gráfico 7.

Gráfico 7: Cuestionario interno. Respuestas a la pregunta 36. "Y ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes?".



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de ambos ámbitos -externo e interno- también coinciden en los aspectos valorados como negativos. Internamente no se percibe que haya buena implementación de la AU en la prestación de servicios o la existencia de planes con tal propósito. Aún menor es la percepción de que la ciudad esté presente en redes de ciudades sobre el tema.

Respecto a la población en general, las encuestas muestran que las principales barreras identificadas en la ciudad se refieren a dificultades de acceso a servicios municipales a través de los servicios web o información por internet, que se consideran complejos y complicados.

De este diagnóstico externo emerge la necesidad de introducir mejoras en el campo de la digitalización y nuevas tecnologías; atender a los desafíos futuros como el despliegue del 5G y todo lo que conlleva. Se detecta, de manera también unánime una gran brecha digital, vinculada no solo a las personas mayores, sino a importantes grupos de la población, incluido el usuario medio, a menudo incapaz de realizar tareas por internet. Y



esto es particularmente grave en relación con la interacción con las administraciones públicas. Tareas que deberían ser muy sencillas, tales como el pago de una tasa u obtener un recibo de IBI ya abonado, se convierten en operaciones imposibles que a menudo hay que intentar resolver acudiendo presencialmente a la oficina.

En las consultas a los agentes externos, se identifica también la necesidad de extender a los distritos y barrios periféricos las intervenciones exitosas de mejora en materia de accesibilidad, llevadas a cabo en el centro de la ciudad. Se considera importante fomentar una forma de intervenir coherente en toda la ciudad: que lo que se hace bien en un sitio se haga bien en todos los demás. Por otra parte, se desconoce la existencia de programas específicos de mejora de accesibilidad de forma extensiva para la ciudad de Madrid. Las actuaciones en los barrios se ven como parciales y en ocasiones no están bien orientadas, hasta el punto de que lo que se percibe son compromisos individuales y de áreas concretas, pero no una posición institucional uniforme y planificada.

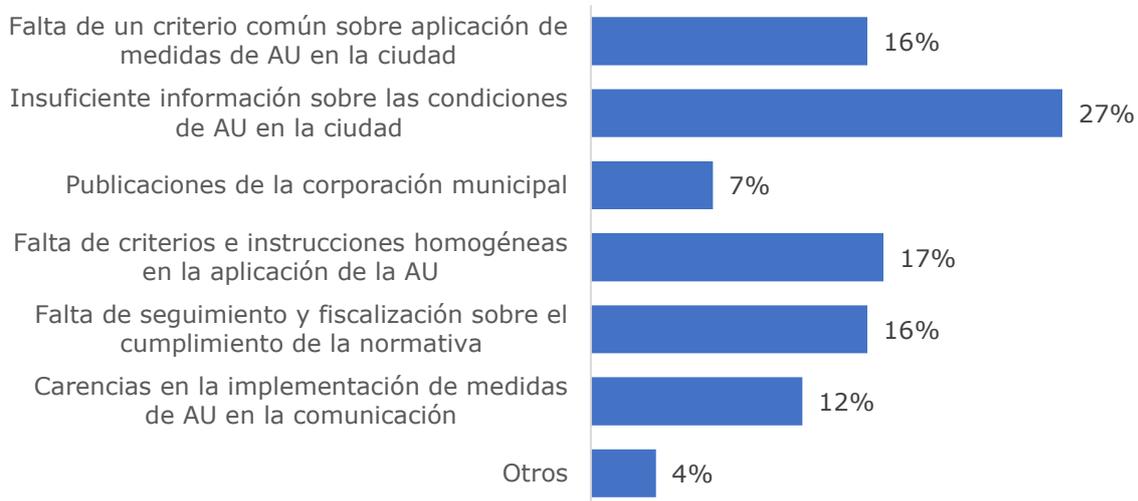
Además, se critica por algunas personas que en Madrid se hace mucho diseño de autor, y cada uno pone su impronta, sus pavimentos, su mobiliario.... Y luego vienen los problemas para mantenerlo. La conclusión es que debe primar el diseño universal y la homogeneización de soluciones creando una imagen uniforme de ciudad.

Como una de las principales preocupaciones respecto a la accesibilidad de los entornos urbanos, se sugiere que en la calle también debería haber un patrón homogéneo de señalética y de información, es decir, ordenar y racionalizar las señales urbanas a partir de un diseño accesible.

También en relación con los problemas identificados, el gráfico a continuación ofrece algunas pistas adicionales sobre puntos débiles en materia de información y comunicación sobre AU percibidos por los propios representantes del municipio. Del gráfico se desprende que es, precisamente, la falta de comunicación sobre la "oferta" o condiciones de AU en la ciudad la principal causa. Con una gran diferencia por debajo aparecen diversos temas de gestión, como la falta de criterios comunes e instrucciones homogéneas a la hora de la aplicación o la falta de seguimiento y fiscalización del cumplimiento normativo.



Gráfico 8: Cuestionario interno. Respuestas a la pregunta 35. "¿Cuáles considera que son los puntos débiles que existen en Madrid en materia de AU?"



Fuente: Elaboración propia.

Por tanto, en relación con la normativa, aun habiendo una cierta percepción de carencias en su aplicación, lo que más fallaría son los aspectos de la comunicación, de acuerdo con los representantes de la Corporación.

Podemos concluir que, si bien el grado de accesibilidad ofertado por la ciudad se puede considerar bueno, particularmente en relación con el transporte y el entorno construido, la ciudad no parece estar proyectando una imagen, ni comunicando de manera efectiva los logros en este campo, y tampoco ofrece unos servicios suficientemente accesibles, en opinión con los propios técnicos y responsables municipales. Y ello, a pesar de la existencia de un acuerdo mayoritario respecto a que la AU es un aspecto que se debe proyectar y comunicar externamente para ofrecer una mejor imagen, tanto a nivel nacional como internacional.

Estas conclusiones se deben combinar con las que recogen otros aspectos complementarios, como la necesidad de contar con personal experto y con conocimientos avanzados en esta temática por parte de las distintas áreas y servicios municipales. Y también en relación con la ejecución de tareas que se vienen desarrollando, como se analizará en el siguiente apartado.



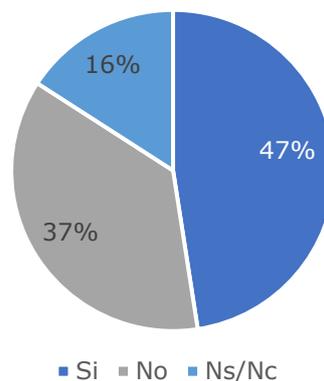
## b) Formación y apoyos técnicos necesarios en materia de AU

Como se ha mencionado con anterioridad al abordar la visión de la AU que prevalece en la ciudad, la necesidad de formación en esta materia emerge como uno de los principales temas demandados. Y esa carencia constituye la principal dificultad identificada a la hora de incorporar las mejoras de AU en las acciones programadas de los departamentos o servicios. Es también una carencia reconocida entre los colectivos profesionales externos al Ayuntamiento vinculados con la oferta de servicios y el diseño y construcción de entornos.

La formación aparece también como solución ante los problemas que plantean la aplicación de normativa, la monitorización de los proyectos y otros retos de futuro. Y, entre los profesionales internos y externos, se identifica la necesidad de ampliar la información disponible para posibilitar una mejor comprensión y aplicación de las normativas vigentes en materia de AU.

Por otro lado, la encuesta interna revela que la mayoría de las unidades organizativas del Ayuntamiento consultadas reconocen la necesidad de apoyos técnicos para realizar acciones de AU.

Gráfico 9: Cuestionario interno. Respuestas a la pregunta 9. "¿Se ha necesitado algún apoyo técnico para la realización de esas acciones en materia de AU"



Fuente: Elaboración propia.

En relación con cuáles son los apoyos recibidos y para qué actividades, entre las respuestas abiertas, se distinguen algunas categorías:



Apoyos de tipo administrativo y técnico-administrativo para la redacción de proyectos y planes, firma de convenios, tramitación de expedientes, asesoramiento jurídico normativo, etc.

Apoyos de carácter técnico en áreas que requieren conocimientos especializados de la AU, tales como informática y Comunicación Clara, señalética, espacio público, mobiliario específico, etc.

En menor número también se citan apoyos para la formación.

Entre las actividades que se citan, la mayoría derivadas de las categorías arriba señaladas, figuran algunas muy concretas, tales como: diagnóstico de problemas, elaboración de informes técnicos, implantación de la accesibilidad en espacios de uso público, accesibilidad cognitiva, adaptación de documentos a la Comunicación Clara, elaboración de protocolos para la actuación de la Policía Municipal en temas vinculados con la discapacidad y la discriminación y también para facilitar la comunicación con las personas, estudios de campo sobre accesibilidad, proyectos de obra en inmuebles del Ayuntamiento, incluyendo diseño y ejecución de rampas y otros elementos de la AU.

Como vemos, además de las consabidas necesidades de consultoría técnica para proyectos, diseños, etc., existe una carencia identificada de conocimientos para completar requisitos técnico-administrativo de diversa índole. Buena parte de necesidades vinculadas con la ejecución de tareas administrativas, a su vez son garantía del cumplimiento de las normas y requisitos a cumplir desde una administración pública.

En el ámbito externo al Ayuntamiento, el cumplimiento estricto de la normativa se considera importante, pero ya no absorbe la atención principal respecto a cómo actuar y lo que es clave en la promoción de la AU.



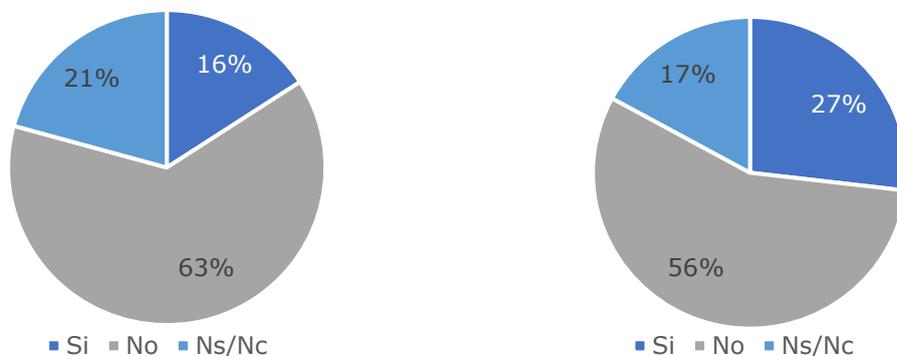
## GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

### a. Gestión, instrumentos e indicadores

Aunque entre las unidades organizativas del Ayuntamiento de Madrid se utilizan algunos indicadores vinculados con los programas presupuestarios o de gasto, control de ejecución de obras y proyectos, o la memoria de objetivos, el 63% reconoce que no están relacionados con las condiciones de AU (Gráfico 10, izqda.).

El 56% de las unidades organizativas encuestadas reconoce que no existe ningún otro tipo de información que permita conocer el grado de cumplimiento o atención a las condiciones de accesibilidad en entornos, productos o servicios vinculados con su actividad (Gráfico 10, dcha.).

*Gráfico 10: Cuestionario interno. Respuestas a las preguntas 14.2. (izda.) "¿Alguno de estos indicadores tiene relación con el nivel o condiciones de AU ofrecidas por su servicio?" y 15 (dcha.) "¿Existe algún otro tipo de información que permita conocer el grado de cumplimiento o atención a las condiciones de accesibilidad en entornos, productos o servicios vinculados con su actividad?"*



*Fuente: Elaboración propia.*

En cuanto a la gestión para el aseguramiento de la AU, el 59% reconoce que no se utiliza ningún indicador específico. Existe otro 34% que responde afirmativamente, pero a la hora de concretar cuáles son, la mayoría hace referencia de manera vaga a "estudios de accesibilidad", influidos probablemente por el ejemplo que se cita en el enunciado de la pregunta. Y la gran mayoría desconoce los resultados que arrojan los indicadores de las condiciones de accesibilidad.



Sobre sus efectos prácticos, un porcentaje cercano al 50% desconoce si los instrumentos utilizados realmente contribuyen de manera efectiva al aseguramiento de la AU, y entre aquel 12% que considera que dichos instrumentos no contribuyen de manera efectiva al aseguramiento de la AU las razones aducidas son:

Los instrumentos no cubren los espacios o edificios ya construidos.

Falta formación para su aplicación.

No se utilizan los instrumentos existentes.

Dificultades que se derivan de la dispersión normativa.

No cubren la AU, sino aspectos concretos de accesibilidad

Por último, hay que destacar que un 47% de los encuestados cree necesaria la existencia de algún instrumento específico para asegurar el cumplimiento de la AU. A este respecto, entre los agentes externos al Ayuntamiento consultados mediante grupos focales y entrevistas, se reitera la falta de inspección en materia de AU. Esto conduce a incumplimientos, tales como las terrazas que ocupan toda la acera obstruyendo el paso a los peatones.

La falta de control sobre el mantenimiento de elementos esenciales de AU también ha aparecido en repetidas ocasiones. Un caso citado – sin ser de competencia municipal – es el de la red de metro, que tiene un enorme número de ascensores, pero la información que se recibe sobre su accesibilidad es poco fiable, por falta de mantenimiento.

Entre los representantes del sector comercial y de hostelería destaca la preocupación en relación con el tiempo para la concesión de licencias, la gran dificultad de realizar adaptaciones en el casco histórico, y se reclama flexibilidad y ajustes razonables (*si el local no se puede adaptar se queda muerto*, afirman) para evitar la expulsión de actividades del centro.

La evidente falta de control de los proyectos de iniciativa privada en el proceso de visado se reconoce por todos los colegios profesionales. Éstos destacan que carecen de un check-list de accesibilidad o instrumento similar que se verifique en el proceso de visado, como los disponibles para otras áreas de aplicación. En algún caso se plantea que el propio colegio profesional pueda estar acreditado por ENAC para ofrecer un certificado de cumplimiento, aunque no hay consenso sobre ello. Lo que se puede concluir es que los colegios reconocen que ellos sí podrían realizar el control de visados para que los



proyectos cumplan con la accesibilidad. Aunque también plantean que sea el propio Ayuntamiento quien les ofrezca los check-list que quiere que se verifiquen.

Los agentes profesionales consultados ofrecen su colaboración para hacer aportaciones a los pliegos de contratación que realiza el Ayuntamiento, de modo que cumplan con los requisitos de accesibilidad y puedan puntuar las mejores soluciones técnicas o las medidas innovadoras de accesibilidad en las ofertas.

De igual forma, los agentes externos revelan especial interés en disponer de indicadores que marquen las necesidades de la ciudad en términos de accesibilidad y sus objetivos.

## **b. Comunicación**

Las actividades de comunicación permiten dar a conocer y sensibilizar sobre distintos aspectos de la AU, tanto a nivel ciudadano como entre profesionales, comerciantes, empresarios, etc. Es este un aspecto clave para unificar acciones a distintos niveles de la sociedad y facilitar la implementación de las normas y buenos usos sobre el tema, sin necesidad de aplicar un excesivo recurso sancionador a acciones y comportamientos. La participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones es una expresión más de esa necesaria involucración en la acción pública. Por ello, se aborda en paralelo en apartado específico.

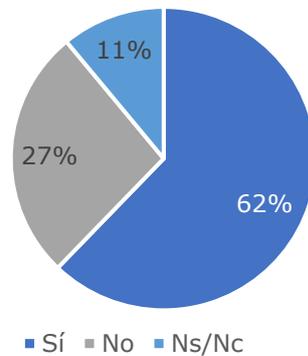
Internamente se percibe una carencia importante en el aspecto de la comunicación. Un 45% de las unidades encuestadas manifiesta que las actuaciones de AU tienen un tratamiento inadecuado en los medios de comunicación municipal.

En varios casos se alega "falta de tiempo" y que el servicio se resentiría si dedicasen mayores esfuerzos a esto.

Una primera cuestión por determinar es si las unidades organizativas realizan acciones concretas para difundir sus actuaciones o servicios prestados de cualquier tipo. El siguiente gráfico muestra que en la mayoría de los casos es así.



Gráfico 11: Respuestas a la pregunta 25. "¿Realiza su servicio alguna actividad de comunicación específica sobre sus actuaciones/prestaciones?"



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los instrumentos de comunicación utilizados, se concluye que la página web es el primer medio utilizado, seguido por las redes sociales y a mayor distancia las publicaciones y publicidad.

Gráfico 12: Cuestionario interno. Respuestas a la pregunta 25.1. "En caso afirmativo, ¿cuál es el medio utilizado para ello?"

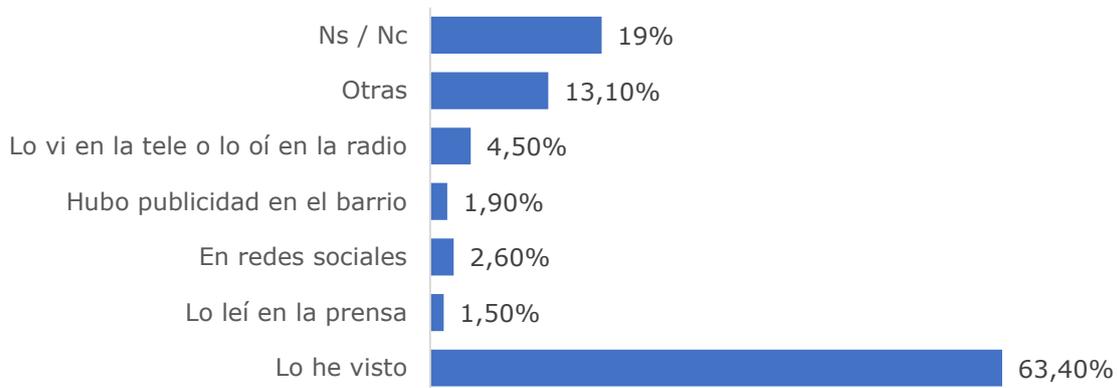


Fuente: Elaboración propia.

En el ámbito externo, a través de la encuesta telefónica se ha determinado que la información percibida por las personas encuestadas sobre mejoras en materia de AU en su propio barrio proviene en más del 63% (de las respuestas válidas) de lo que las personas han visto directamente al moverse por él.



Gráfico 13: Encuesta telemática. Respuesta a la pregunta 8. "¿Cómo se enteró de esa mejora o intervención?" (Multirrespuesta basada en 268 respuestas registradas).



Fuente: Elaboración propia.

La inexistencia de canales de comunicación efectivos en esta materia hace que los ciudadanos se enteren apenas de lo que ven en los entornos que suelen frecuentar, y lo que suele ser visto son obras de mejora en espacios públicos e infraestructuras urbanas.

En definitiva, esa falta de comunicación o información sobre las condiciones de AU en la ciudad es la respuesta que más se destaca como punto débil de Madrid en relación con la AU.

Respecto a la imagen de la ciudad, se considera que Madrid no tiene una buena proyección en el campo de la AU. Y existe unanimidad en que los proyectos de ciudad con avances en materia de AU deben ser utilizados para proyectar una mejor imagen a nivel nacional e internacional de la ciudad

### c. Participación

El mayor número de unidades organizativas señala que no realiza actividades participativas en sus acciones con incidencia directa sobre los ciudadanos, aunque se citan las que han podido realizar en ocasiones: comisiones, jornadas de debate, procesos de consulta e información pública, buzones de sugerencias, reuniones con representantes de los colectivos implicados, grupos de trabajo y foros, encuestas de satisfacción.



Entre los agentes externos consultados, la sensibilización surge como un tema necesario a ser abordado también desde la perspectiva de la participación. Se considera que una manera de sensibilizar es compartir las experiencias entre técnicos de los diferentes servicios con el personal más relacionado y encargado de la gestión y ejecución en las calles: agentes de movilidad, policía local, etc. Éstos deben aprender y entender cómo abordar determinados problemas en el día a día y tener claro cuál debe ser la prioridad en caso de conflicto de derechos. Por ejemplo, la ocupación de las aceras con las terrazas o aparcamiento indebido de vehículos frente al derecho a la circulación peatonal.

### CONSIDERACIONES SOBRE EL PEAUM Y SUS CONTENIDOS

De acuerdo al resultado de las consultas internas del diagnóstico, lo que se espera del PEAUM es que contribuya a incrementar la formación y la sensibilización internas, la comunicación sobre acciones ejecutadas y su evaluación. Parece importante que sea el germen de un cambio en la política municipal respecto a la AU y que aporte coherencia, que provea de un conjunto de acciones o un modelo de intervención que sea reconocible.

Se ve el PEAUM también como un semillero que pueda trabajar de forma colegiada para que la AU pueda enraizar en todos los departamentos, aparte de la DGA. Se considera que debería ser el germen de un cambio en la política municipal.

Las preguntas formuladas en la encuesta en relación al PEAUM no han permitido entrar en un detalle profundo, al haberse realizado previamente a su implementación, aun así, sí que se han podido recoger algunas valoraciones sobre las necesidades de AU más percibidas. Se plantearon cinco opciones, tal como se muestra a continuación, con valores entre 0 (nada necesario) y 5 (totalmente necesario).

*Media de valoraciones sobre necesidad de acometer diferentes acciones:*

| <b>Necesidades de AU a incorporar al plan</b>                                       | <b>Media</b> |
|---|--------------|
| Incrementar la formación interna  | 3,90         |
| Incrementar la sensibilización interna  | 3,87         |
| Incrementar la comunicación sobre acciones emprendidas o ejecutadas                 | 3,73         |
| Incrementar la evaluación de resultados sobre las acciones emprendidas o ejecutadas | 3,69         |
| Incrementar la participación e intercambio de información interna                   | 3,64         |



Aunque todas las mejoras tienen una valoración elevada, es la formación interna la que destaca.

De manera más detallada, se incluyó una pregunta abierta a los representantes de la Corporación sobre sus expectativas respecto al PEAUM. Se obtuvieron las siguientes respuestas:

*Resultados esperados del PEAUM por parte de los representantes municipales encuestados. Menciones similares repetidas 3 veces o más. (N=84)*

|   |           |
|---|-----------|
| <i>Referencia, coordinación y guía. Apoyo técnico</i>   | <i>11</i> |
| <i>Aclarar régimen competencial, unificar criterios</i> | <i>8</i>  |
| <i>Impulso a la AU en Madrid</i>                        | <i>5</i>  |
| <i>Cumplimiento de normas AU</i>                        | <i>4</i>  |
| <i>Formación personal municipal</i>                     | <i>4</i>  |
| <i>Actuaciones de mejora de la AU</i>                   | <i>4</i>  |
| <i>Coordinación y colaboración otras instituciones</i>  | <i>3</i>  |
| <i>Planificación y control de actuaciones</i>           | <i>3</i>  |

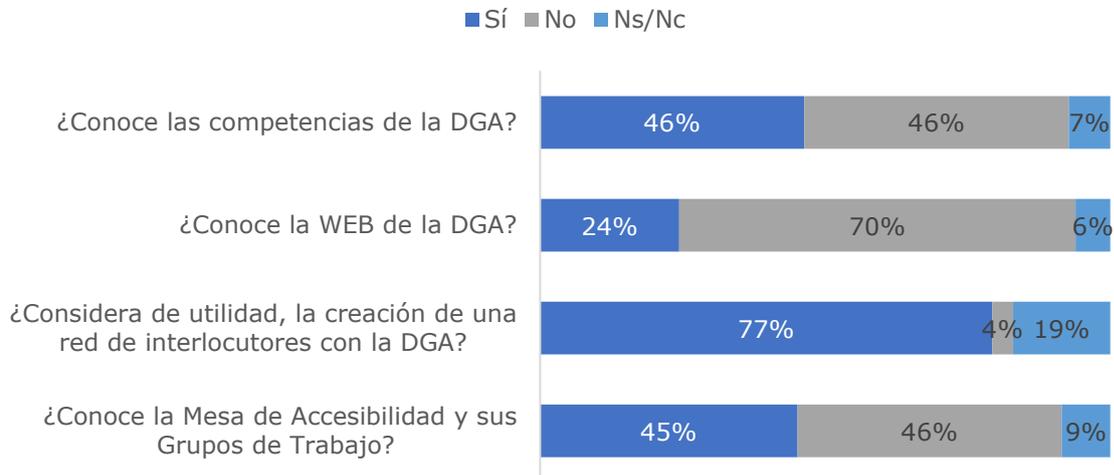
El PEAUM aparece como una referencia y apoyo técnico en primer lugar, pero también como una oportunidad para aclarar las dudas sobre aspectos que, a pesar de los años de existencia de las normativas, aún persisten sobre su aplicación.

## **CONSIDERACIONES SOBRE LA DGA**

Las respuestas de la encuesta interna realizada a miembros de la Corporación muestran la escasa trayectoria y conocimiento sobre esta Dirección General. Del total de respuestas obtenidas, no llega a la mitad los que conocen sus competencias ni los que conocen la existencia de la Mesa de Accesibilidad.



Gráfico 14: Respuestas a la pregunta 37. " Indique su conocimiento sobre los siguientes aspectos de la DGA:"



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a lo que se espera de ella, se cita que debe contribuir a crear una red de interlocutores para tratar los temas de la AU, y que la DGA pudiera ser la entidad encargada de unificar, analizar y proyectar las demandas ciudadanas hacia los departamentos correspondientes.

En definitiva, que la DGA pueda desarrollar la gestión relacional sobre AU. Es decir, que actúe como un posible intermediario, que pueda permear la AU a todas las unidades organizativas, y que pueda recoger lo que la gente opine y trasladarlo a quien competa. Además, se considera que la DGA debe tener protagonismo, ser visible a la sociedad y a los medios en este tema.

Con este propósito, se ha reiterado, tanto a nivel interno como externo, la necesidad de que la actividad de la DGA tenga una proyección transversal en la organización municipal destacando que debería ser tal que permita esa labor de impregnación de la necesidad de llevar la AU a todos los servicios y departamentos del Ayuntamiento de Madrid.

Se destaca la importancia de trabajar en las distintas escalas de forma particularizada: ciudad, área-concejalía-distrito y barrio. Para poder llegar a ser la ciudad accesible que Madrid se merece se precisa de un proyecto de ciudad y un relato que lo explicita y difunda, consensuado por los agentes intervinientes en la gestión de la ciudad.



### ANÁLISIS DAFO-CAME

El concepto de estrategia se puede definir como un conjunto de acciones, cuyo objetivo es aprovechar las fortalezas, superar las debilidades, aprovechar las oportunidades y limitar las amenazas. La aplicación de los instrumentos de diagnóstico ha posibilitado extraer esta información, que se ha volcado en el análisis de debilidades-amenazas-fortalezas-oportunidades (DAFO).

Esta reflexión sobre las condiciones de partida para la elaboración del PEAUM, también recoge los factores a corregir, afrontar, mantener y explotar (CAME), incluyendo las aportaciones recogidas en las encuestas y grupos focales.

La siguiente figura sintetiza la vinculación entre ambos análisis en un marco de problemas y potencialidades, tanto a nivel interno como externo.

Figura 1: Esquema que sintetiza la estructura de los análisis DAFO y CAME.



Fuente: Elaboración propia.



El proceso de análisis que caracteriza la síntesis presentada en los análisis DAFO y CAME resulta ser un buen primer paso hacia el desarrollo de la estrategia del PEAUM.

| DEBILIDADES   | CORREGIR  |
|---|---|
| Formación insuficiente en materia de AU tanto entre el personal de las unidades organizativas como entre los profesionales relacionados con el diseño, gestión y servicios externos al Ayuntamiento.                | Realización de cursos internos de libre disposición mediante cambios en el Plan de Formación del Ayuntamiento.<br>Favorecer acuerdos con los Colegios profesionales para colaborar en la oferta de cursos.      |
| Complejidad y superposición normativa que dificulta su comprensión e interpretación por parte de los profesionales.<br>Aplicación parcial con insuficientes mecanismos para promover y controlar su implementación. | Incorporación de criterios de AU en las Ordenanzas Municipales.<br>Desarrollo de herramientas de monitoreo y evaluación que puedan incorporarse como parte de los documentos contractuales del Ayto. de Madrid. |
| Insuficiente monitorización y evaluación de la aplicación de las soluciones o criterios de AU.  | Utilizar experiencias positivas y negativas con criterios de gestión y de establecimiento de cadenas y continuidad en la AU proyectada.   |
| Competencias dispersas y compartidas en la gestión municipal de la AU.  | Comunicación interna muy elaborada y funcional, con sistemas de transmisión de información hacia la DGA desde las otras unidades.   |
| Dispersión de visión y aplicaciones entre los diferentes organismos municipales.  | Crear red de nexos para transmitir la información hacia la DGA de forma sistematizada y homogénea.  |
| Visión y competencias de AU sectorializadas en las administraciones públicas.   |   |
| Persistencia de una percepción como "solución de nicho" para problemas concretos de personas  |   |



concretas, que no siempre impacta sobre las mayorías.

Mecanismos de participación, en materia de AU, poco consolidados e insuficientes.

Insuficiente consideración de la "cadena de accesibilidad" e integración de recorridos y soluciones.

Falta de canales de comunicación efectivos para promocionar las acciones en materia de AU.

No se aplica un régimen sancionador a los incumplimientos en materia de AU.

No se validan las licencias concedidas con requerimientos de AU, mediante inspecciones.

Ineficacia en el proceso de denuncia-inspección.

Desarrollar en la web un apartado de consultas-denuncias.

Visualizar todos los convenios, reuniones importantes y decisiones que se tomen en procesos participativos.

Desarrollar una guía de buena práctica para la participación en AU.

Potenciar el espacio web de la DGA en el marco del PEAUM.

Selección de buenas prácticas municipales. Mantener activos los canales de comunicación interna a través de los nexos.

Hacer hincapié en la relación AU-calidad de uso.

Introducir en el proceso de inspección y sancionador del Ayuntamiento los incumplimientos en materia de AU.

Establecer un mecanismo administrativo claro y eficaz para la tramitación y corrección de denuncias.



## FORTALEZAS

Existencia de una DG específica, que consolida un nivel administrativo y estructura jerarquizada para la gestión municipal de la AU.

Interés, dedicación “vocacional” y experiencia del equipo de la DGA.

La amplitud de aplicaciones y el alcance de la AU son reconocidas por los servicios y áreas municipales.

Evidencia de logros ya conseguidos en AU que mejoran la calidad de vida toda la población.

Base de partida avanzada tras años de mejora continuada.

Red de transporte público modernizada y con grandes avances en accesibilidad.

Existencia de estructuras de participación consolidadas, disponibles para ampliar el alcance de los canales de comunicación con la ciudadanía.

La AU es un “tema sensible” en las agendas políticas por su impacto sobre grupos crecientes de la población, lo que contribuye a una mejor acogida por parte de los administradores públicos.

## MANTENER

Reforzar el carácter transversal de la DGA.

Adecuar las tareas de la DGA en el marco del desarrollo del PEAM

Asegurar que la DGA dispone de los medios humanos precisos para consolidar sus funciones de asesoramiento.

Reforzar el equipo técnico con especialistas y asesores.

Mantener una vinculación activa con las áreas y servicios municipales aportando valor añadido a la organización.

Comunicación de los logros de Madrid en el campo de la AU y del compromiso de mejora continua. Ampliación y promoción de mecanismos de participación activos, particularmente a nivel próximo al ciudadano. Crear puntos focales sobre acceso y consulta en relación con la AU percibida en los distritos. Aglutinar la información (quejas, sugerencias, etc.) de forma específica para crear un indicador específico.

## AMENAZAS

## AFRONTAR



Perder el impulso inicial de creación de DGA y lanzamiento del PEAUM.

Encasillar los ámbitos de actuación de la DGA con asuntos sociales u entornos e infraestructuras urbanas.

Identificación de AU exclusivamente con discapacidad.

Burocratización excesiva para la puesta en marcha de las acciones del Plan.

Dispersión de criterios normativos.

Aproximación la AU desde una perspectiva correctiva, pudiendo interpretarse como una carga para los técnicos.

Falta de recursos técnicos y económicos para la implementación de las acciones del PEAUM.

Centrar las acciones propuestas en la parte física (entorno construido).

Velocidad de la evolución tecnología en relación con los tiempos de implementación y captación de recursos para la implementación de acciones del PEAUM.

Coste de los servicios personales y tendencia a la automatización.

Focalizar la acción sobre colectivos con mayor representación e influencia olvidando a otros con demandas que pueden ser más acuciantes o numerosas.

Posicionar la DGA en un espacio transversal y con influencia sobre toda la estructura municipal.

Impulsar el PEAUM mediante presentaciones y notas de comunicación. Hacer presente el papel de la DGA en el proceso.

Explicar la AU, sus contenidos y componentes como ámbito transversal y con competencias dispersas. Comunicar de forma más intensa los componentes sensoriales, cognitivos, de soporte a poblaciones con limitaciones funcionales y de salud, etc. para evitar el encasillamiento.

Articular el PEAUM a través de estructuras organizativas ligeras y dinámicas que permeen diversos sectores y áreas.

Ofrecer buena comunicación sobre los avances que propone en plan y su carácter de promoción de la AU en positivo, sin un énfasis excesivo en sanciones o en requisitos burocráticos.

Coordinar bien las acciones que llegan a los profesionales con los colegios representativos.

Dotar al PEAUM de contenidos amplios y no focalizados sólo en la parte física.

Plantear intervenciones sobre nuevas tecnologías y productos de apoyo.



Focalizar la acción sobre nuevas mejoras y no sobre el buen funcionamiento de las existentes.

Reiteración de estrategias, escasa innovación de soluciones.

Complacencia con los avances e inversiones realizados que puede llevar a subestimar problemas persistentes.

Cambios de gobierno que puedan alterar la estructura administrativa municipal, variando el alcance y responsabilidades de la DGA.

Considerar los problemas relacionados con el acceso a las TIC, la administración informática y la brecha digital.

Superar la frontera -cuando sea preciso, p.ej. en relación con la temática de accesibilidad en la vivienda y adaptación funcional- entre lo público y lo privado para evitar rupturas de la cadena.

Particularmente, considerar los servicios asociados: cuidados, acompañamiento, mantenimiento, movilidad ....

Pensar la AU como elemento que puede ayudar a reducir los costes de la dependencia al proporcionar mayores cotas de autonomía a las personas afectadas. Incidir sobre los espacios dentro-fuera de la edificación e infraestructuras... de transporte, residenciales, administrativos, etc.

Incorporar programas de adaptación de lo existente, donde se introduzcan modalidades de "ajustes razonables" de la forma más posible.

Mantener una línea de innovación, no solo focalizada en nuevas tecnologías, TICs, interacción persona-máquina, etc., sino en nuevos modelos de organización social y soluciones con poca o nula componente tecnológica.



Fuerte implantación institucional, las acciones vendrán incorporadas a programas y planes aprobados y formalizados.

#### OPORTUNIDADES

Mesa de accesibilidad consolidada como modelo para crear estructura participativa.

Novedad y expectativas positivas en relación con el PEAUM.

Tendencias demográficas.

La AU es un criterio de creciente relevancia en eventos, premios e inversiones.

Percepción social más amplia y positiva de la inclusión.

Capitalidad y sede de organismos nacionales e internacionales, Madrid es también una ciudad ferial internacionalmente conocida.

Interés mediático explotable.

Temática políticamente atractiva.

#### EXPLOTAR

Revisar y actualizar la Mesa de Accesibilidad dotándola de una participación más extensa y una conexión muy directa con los problemas más acuciantes de distintos colectivos.

Muchas entidades internas y externas al Ayuntamiento manifiestan grandes expectativas sobre el PEAUM. Este impulso transformador debe materializarse a través de compromisos y acciones concretas y aplicadas.

Reducir la brecha intergeneracional facilitando el acceso y la participación de colectivos con limitaciones funcionales y elevada



Soluciones TIC.

Agenda 2030 y otras iniciativas sobre sostenibilidad y movilidad urbana que cambian la relación entre movilidad motorizada y peatonal.

Nuevas iniciativas y proyectos urbanísticos, como Madrid Nuevo Norte.

Definir y establecer un modelo de ciudad para los ciudadanos-peatones.

edad. Ofrecer la AU como ámbito de encuentro y de modernidad, cuando sea posible.

Visualizar la accesibilidad en los eventos, anunciarla, explicarla y poner en valor sus ventajas universales y particulares. Considerar los efectos de arrastre que los grandes eventos pueden generar sobre actividades de escala local.

Ofrecer información, paneles, notas de prensa, referencias explícitas... sobre los alcances de las mejoras de AU introducidas. Generar interés en grupos específicos a través de premios y reconocimientos.

Explotar las sinergias entre accesibilidad espacial o geográfica y AU a través de impulsos a la movilidad. Explorar las vinculaciones entre AU y las agendas 2030. Incorporar la AU como vector de progreso en sostenibilidad social y ecológica; análisis coste-beneficio de las mejoras de AU en esos contextos.

Convertir cualquier proyecto urbanístico, patrimonial, e incluso cultural, en revulsivo para optimizar la oferta de accesibilidad y su visualización.



La riqueza de matices en el proceso de participación y consulta con agentes clave permite llegar, tras un primer análisis de detalle, a conclusiones más sólidas y fundamentadas, e incluso a comenzar a visualizar algunos elementos propositivos para el plan.

En primer lugar, que la percepción sobre la AU y su papel ha cambiado en buena medida. Desde un papel más voluntarista y dirigido a personas “convencidas” y movidas por un ánimo fundamentalmente inclusivo hacia las personas con discapacidad, se ha pasado a una mayor identificación de la población con el papel necesario y positivo que la accesibilidad tiene en múltiples aspectos relacionados con la ciudad y su adecuación a las necesidades de sus ciudadanos.

Frente a periodos anteriores donde la accesibilidad parecía tener valedores y adversarios (o al menos escépticos respecto a su utilidad pública), posiciones técnicas irreconciliables, protagonismos y resistencia a su aplicación, todas las consultas realizadas muestran un nivel de mayor madurez renovador e inspirador. Algunos elementos lo manifiestan:

Unidad de criterio respecto a la no conveniencia de poner el foco exclusivamente en la discapacidad<sup>2</sup>.

Unidad de criterio respecto a no confiar el futuro en forzar el cumplimiento normativo. Resulta necesario, pero no suficiente, ni siquiera siempre es prioritario.

La necesidad de que la accesibilidad sea atractiva, se dé a conocer, brille con luz propia, a pesar de que pueda ser una accesibilidad desapercibida.

La importancia de la imagen de ciudad y de asociar la accesibilidad con una idea de calidad y amigabilidad que se proyecte al exterior. Poner a Madrid en el mapa de las ciudades con calidad urbana e inclusión.

El conocimiento de que estamos ante un proceso imparable e inevitable por motivos demográficos, de cambio de modelo urbano, por sostenibilidad. Esto supone desafíos que se han de afrontar y la accesibilidad no puede estar ausente.

---

<sup>2</sup> Podemos decir que la AU es la clave de la inclusión de las personas con discapacidad, pero no habla de inclusión ni de discapacidad.



La identificación de la accesibilidad con conceptos como la calidad, la innovación y la ventaja competitiva.

Es posible afirmar que la ciudad y sus principales agentes tienen la madurez suficiente para plantearse un enfoque más ambicioso. Particularmente estos últimos, tanto a nivel interno como externo, algo que se consigue reflexionando y plasmándolo en un plan estratégico.

Una segunda derivada de los resultados de los trabajos realizados resulta también clara: no parece recomendable que ese plan solo tenga una expresión hacia el interior de la Corporación. Debe plantear una doble estrategia: hacia dentro, la gestión municipal de la AU, y hacia fuera, la ciudad que experimentan los ciudadanos y los visitantes. Existen muchos elementos (demandas, compromisos pendientes, necesidad de sensibilización y formación, expectativas crecientes, falta de liderazgos, etc.) que recomiendan que el Plan sea ambicioso en un doble sentido:

1. Ordenar e impulsar la mejora y modernización de la estructura municipal desde el punto de vista de la AU:
  - Promover el trabajo interno.
  - Fomentar la comunicación y apoyos en este campo.
  - Apoyar en los procesos de atención a quejas y recursos.
  - Dar soporte técnico.
  - Establecer protocolos y pautas para el monitoreo y evaluación.
2. Desarrollar un impulso nuevo en el mundo de los actores clave y poner en marcha un proceso de confluencia en pos de un modelo compartido de Madrid accesible que pueda ser implementado y proyectado al exterior.

El Plan debe servir como marco de encuentro y fijar las líneas a transitar cooperativamente. El Plan, por tanto, debe tener una parte interna, hacia el Ayuntamiento y otra externa, hacia la sociedad. La primera se fundamenta en la organización y los recursos humanos, la segunda en la participación con el objetivo de movilizar transformaciones entre los agentes y en colaboración con ellos.

Una segunda reflexión es sobre la formación y concienciación. A menudo se compara el proceso de implantación de la AU con el de la sensibilidad medio ambiental: mucha resistencia, pero una inevitabilidad que lo hará imprescindible.

La resistencia o falta de sensibilización hacia la AU es consecuencia, en muy buena medida, de la falta de formación. Hay que tener en cuenta que la AU ha estado ausente



en los programas formativos de los principales profesionales implicados en su implementación, y que a pesar de los cambios normativos y sociales ha evolucionado poco.

Una primera explicación de esa falta es que es muy difícil crear conciencia en los centros formativos cuando se observa que las propias unidades organizativas municipales, que son las encargadas de implementar en buena medida las normativas en el nivel del ciudadano y del proyecto, no conceden suficiente importancia a este tema. O bien, son ineficientes en su gestión, monitoreo, sanción, etc. Esta es una crítica que se ha observado en el diagnóstico y que, en el caso de Madrid, podría estar quedando desfasada gracias a la propia creación y trabajo de la DGA.

Si bien, como hemos comentado, la visión sobre la AU ha cambiado mucho, también es cierto que las consecuencias positivas en el campo de la formación no se han producido. El mundo académico permanece, salvo excepciones, refractario y la mayoría de los profesionales del diseño de entornos, infraestructuras o sistemas comienzan su vida laboral sin una noción clara del alcance del tema, o incluso con cierto desdén hacia él. Así lo han manifestado con claridad las personas encuestadas. Darle la vuelta a esta situación para que la AU adquiera la relevancia y conocimiento necesario en el mundo profesional tomará tiempo, y a ello contribuirá que las señales que envíe el propio Ayuntamiento tengan mejor impacto. Esto constituye también una razón adicional para que la cara interna y la externa del Plan vayan en paralelo. La AU debe ganar prestigio y solvencia en ambos frentes.



## FUNDAMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN.

### 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, visión, valores

#### 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 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 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**

Como señala el Plan Estratégico de Derechos Humanos 2017-2019 del Ayuntamiento de Madrid los principios de Igualdad y no discriminación son normas imperativas del Derecho Internacional que obligan al Ayuntamiento a poner en el centro de sus estructuras, servicios y políticas los derechos humanos de todas las personas que habitan en su ciudad, sin discriminación alguna.

### **Diseño Universal**

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.

### **Autonomía personal y vida independiente**

Es la situación en la que una persona ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad.

### **Inclusión social, participación y transparencia**

Principio por el que se permite la participación plena y efectiva de todas las personas en la sociedad.

### **Flexibilidad y adaptación**

El Plan debe diseñarse con la capacidad para redirigir y redimensionar objetivos de acuerdo con las fases de su desarrollo. Debe ser susceptible de cambios o variaciones en función de la evolución de las necesidades, de las tecnologías y los medios disponibles.

### **Sostenibilidad y transversalidad**



Impulsar la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid desde un enfoque transversal y sostenible para todas las personas.

### **Gestión centrada en la persona**

Las políticas públicas dirigidas para las personas y diseñadas con las personas.

### **Mejora continua con eficacia y eficiencia**

Optimización de la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados en la implementación y desarrollo de políticas públicas en AU, con progreso a largo plazo y mejora continua según resultados de evaluación.

### **Calidad e Innovación**

Accesibilidad como sinónimo de calidad y vehículo de innovación.

### **Aproximación conceptual al PEAUM**

Este 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.

Con esta denominación queremos dar a entender que la concepción de la accesibilidad que sirve de referencia al PEAUM es una que ha superado lo que podemos llamar versión 1.0, o "supresión de barreras", que ha caracterizado la acción de los años 80 y 90 del Siglo XX. En ella el énfasis operativo se centró en crear una normativa específica desde las Comunidades Autónomas y reformar los entornos existentes para intentar evitar la discriminación hacia las personas con discapacidad.

Esta concepción también rebasa los contenidos de lo que hemos denominado versión 2.0, que sería la fase de surgimiento de la Accesibilidad Universal, en las primeras décadas del siglo XXI, con el Diseño Universal y los Ajustes Razonables como grandes instrumentos de transformación. En este periodo, la normativa estatal y sectorial ha tenido un gran avance, igual que la incorporación práctica de la accesibilidad en múltiples entornos, bienes y servicios; no obstante, la concreción de plazos de implementación establecidos por la normativa no ha sido tan efectiva, y tampoco la plena incorporación de la accesibilidad como elemento de base y transversal en todos los



ámbitos. La discapacidad, en este proceso reciente, ha dejado de ser el único referente impulsor de la accesibilidad, y otros colectivos, fundamentalmente las personas mayores, han adquirido gran relevancia.

En la tercera versión de este proceso evolutivo, coincidente con la visión de este Plan, y que convenimos en llamar **Accesibilidad 3.0**, se suman a los instrumentos de transformación ya citados, otros que son 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 entornos y servicios, pues se convierte en requisito desde el cual emprender el análisis de necesidades, 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, permitiendo al mismo tiempo integrar la dimensión persona-entorno en dinámicas urbanas de gran escala que caracterizan las grandes transformaciones necesarias en un mundo globalmente urbanizado y abierto a múltiples tensiones y demandas.

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.... El foco principal de esta visión es asegurar el cumplimiento funcional y normativo a su máximo nivel en las distintas áreas y distritos, lo que requiere un gran esfuerzo de difusión sobre el territorio.

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 no va "a remolque" sino que se integra de manera creativa con la solución de necesidades diversas, comprensible y atractiva para el gran público. Con la capacidad, además, de visualizar la inclusión como una tendencia que vincula a gente de distintas edades, empezando por la propia juventud. El foco principal



de esta visión es convertir la AU en un vector de innovación y propuesta con impacto sobre toda la sociedad.

Esta doble visión se debe basar, en primer lugar, en una cultura de la organización municipal que sea receptiva, y esto requiere un primer ejercicio de formación y reflexión interna o concienciación. En un segundo lugar la nueva estrategia se debe proyectar hacia los ámbitos de la organización donde la aplicación es directa, estableciendo nexos entre personas, áreas municipales y distritos. Sin olvidar que todo ello debe venir apalancado en una estrategia participativa hacia el exterior de la Corporación, donde se combine la relación tradicional con entidades representativas de los colectivos más implicados y la incorporación de nuevos agentes a los que se vincule con propuestas e ideas que amplíen el tradicional alcance.

El PEAUM creará las condiciones necesarias para impulsar, alinear, coordinar y dotar de coherencia las políticas y acciones que en materia de accesibilidad se acometan desde el Ayuntamiento, buscando una mayor eficacia y eficiencia de dichas acciones y estableciendo los parámetros que permitan evaluar los resultados obtenidos tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo y de percepción, y colaborando en la implementación de la Accesibilidad Universal con una perspectiva renovada y de futuro.

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.

#### [La Dirección General de Accesibilidad \(DGA\) en el contexto del plan](#)

La Oficina de Accesibilidad se constituye 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, según el Acuerdo de Gobierno suscrito entre el Partido Popular y Ciudadanos Partido de la Ciudadanía el 14 de junio del mismo año y en cumplimiento de los acuerdos del Pleno de Ayuntamiento de fechas 21 de diciembre de 2017 y 29 de enero de 2019.

Posteriormente, la creación de la Dirección General de Accesibilidad (DGA), antes llamada Oficina de Accesibilidad, 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.

Mediante Acuerdo de 11 de marzo de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se considera necesaria la creación de la Dirección General de Accesibilidad “para un eficaz ejercicio de las competencias en materia de accesibilidad correspondientes al Área de Gobierno de Obras y Equipamientos”.

### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA DGA (BOAM N.º 8.847 de 15 de marzo de 2021)**

1. Impulsar la accesibilidad en la ciudad de Madrid desde un enfoque transversal y sostenible para todas las personas.
2. 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.
3. 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.
4. Impulsar el trabajo coordinado, la innovación, la participación y los canales de comunicación para la promoción de la accesibilidad en la ciudad de Madrid.
5. Impulsar la actividad de la Mesa de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid para la consecución de sus finalidades y objetivos.
6. Elaborar y realizar el seguimiento del plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid.
7. Proponer para su aprobación proyectos de disposiciones, instrucciones y circulares en materia de accesibilidad.
8. 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.



9. 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.
10. 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.
11. 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".

Como figura expresamente recogida 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.

## ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL PEAUM

### Estructura del Plan

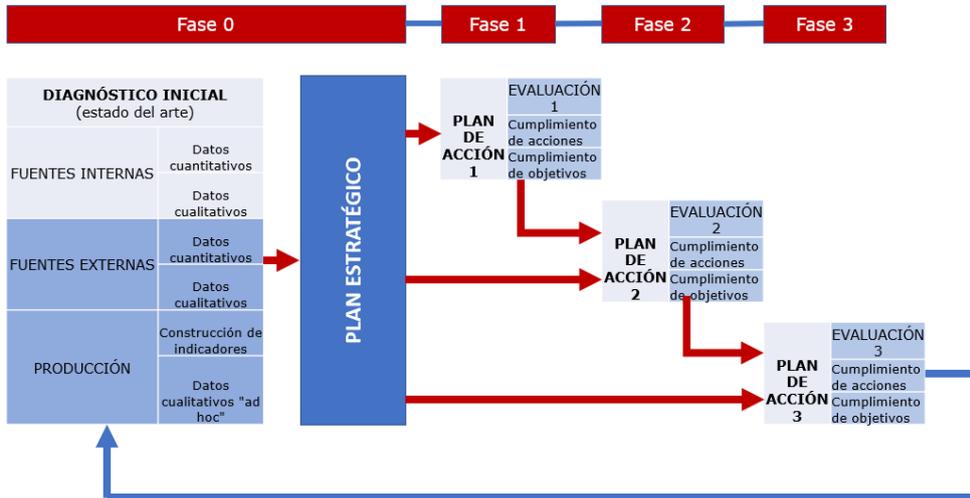
El diseño de la Estrategia incluye distintas fases y componentes que se diseñan y aplican a lo largo de un periodo de cuatro años.

El siguiente gráfico resume la estructura de contenidos a lo largo de sus fases sucesivas.

*Gráfico 15: Estructura general del proyecto*



### Plan estratégico de Accesibilidad para la ciudad de Madrid



Derivados de los contenidos del PEAUM se irán poniendo en marcha sucesivos planes de acción que tendrán su correspondiente desarrollo temporal.

Tras la aprobación y publicación del PEAUM se lanzará el Primer Plan de Acción derivado del mismo.

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 Plan se estructura de una manera jerárquica (en escalera) para conectar sus distintos niveles, desde las líneas estratégicas a los objetivos operativos y a las propuestas, que serán periodificadas para los primeros 4 años previstos para la puesta en marcha del PEAUM. Se plantean 5 líneas estratégicas, que se desarrollan mediante Objetivos Operativos (17) y éstos, a su vez, en Propuestas (64).



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

#### Las líneas estratégicas del Plan

Las líneas estratégicas del Plan son el primer escalón de una estructura metodológica simple pero operativa. Son cinco, y condensan los grandes temas que articulan el trabajo futuro en materia de AU a desarrollar por el Ayuntamiento.

En ellas se plasman también los principios rectores del Plan, especialmente los de transversalidad y participación, como también plantea la Estrategia Madrileña de Atención a las Personas con Discapacidad 2018-2022.

Estas cinco líneas de trabajo, que estructuran todos los contenidos del Plan, sus objetivos operativos y propuestas, tanto las de tipo externo a la Corporación, como interno son expresivas de los contenidos genéricos y temas abordados en el diagnóstico. Son:

### LE1. Imagen y comunicación



Tal como ha mostrado el diagnóstico realizado, una de las carencias más comúnmente detectadas en el campo de la accesibilidad es la falta de una buena comunicación sobre las realizaciones y progresos llevados a cabo por parte del Ayuntamiento.

Las consecuencias son diversas, tales como una falta de identificación y apropiación de esas mejoras por la ciudadanía, una ignorancia que conlleva el mal uso de las mejoras realizadas o, no menor, la no identificación de Madrid como una ciudad dinámica y aventajada en este aspecto. Precisamente por ello, esta línea estratégica también recoge la necesidad de tomar acciones para potenciar la imagen interna e internacional que ponga a Madrid en el lugar que le corresponde y contribuya a poner en valor y disponer de un apoyo popular y una positiva exigencia en relación con las mejoras de accesibilidad.

Esta línea estratégica pone su atención en proyectar el trabajo en accesibilidad dentro y fuera del Ayuntamiento, para multiplicar el conocimiento de lo que se hace.

## **LE2. Inclusión y derechos**

Contenido más característico de la visión de “garantizar”, esta línea estratégica constituye la base indispensable de cualquier plan que involucre a colectivos en situación de desventaja relativa o cuya inclusión deba ser fomentada. En este caso se cuenta con una normativa muy completa y elaborada, en buena medida enfocada a la inclusión y no discriminación de la población con algún tipo de discapacidad. De modo que el Plan recoge objetivos parciales para fomentar el cumplimiento pleno de esos derechos, y también, en el caso de Madrid, las mejoras que pueda ser necesario realizar en el marco normativo local.

Esta línea estratégica está enfocada a garantizar la igualdad a través de una vida inclusiva y participativa.

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

Se puede considerar el corazón del Plan en la medida que la gestión municipal es clave para alcanzar cualquier objetivo y para armonizar el resto de líneas estratégicas. Definir el papel de la DGA como organismo gestor del PEAM es aquí el objetivo más destacado, pero no debe desviar la atención de la necesidad de producir cambios también en la



cultura y operativa de la organización respecto a este tema. Incide también aquí el tipo de relaciones con agentes externos y las fórmulas de participación, fundamentalmente en torno a la necesidad de apoyo técnico externo, generación de espacios de encuentro y canalización de demandas.

A través de esta línea estratégica se busca 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.

#### **LE4. Concienciación y Formación**

Se trata de una línea estratégica imprescindible para abrir camino a los cambios necesarios y consolidar los avances. La labor explicativa y de consolidación de conocimiento sobre AU debe ser amplia dada la característica transversal y técnica que conlleva. A menudo se parte de ideas preconcebidas o aproximaciones antiguas y superadas al tema, por lo que la formación de los cuadros con responsabilidades directas no es suficiente y debe ir acompañado de una sensibilización y toma de conciencia sobre el papel de la AU en cada unidad organizativa y de lo que estas pueden y deben aportar al objetivo conjunto.

Esta línea estratégica se torna en necesaria 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.

#### **LE5. Nuevas fronteras e innovación**

Al hablar de nuevas fronteras e innovación se está recogiendo el carácter de cambio y evolución que caracteriza a la AU y que se expresa en buena medida a través de la evolución tecnológica, pero también de los cambios sociales y los nuevos patrones de relación y comunicación.

La AU está siempre en evolución en la medida en que la relación entre las personas y el medio en que se desarrolla su existencia o la forma en que se prestan los servicios o consumen bienes está en permanente transformación. Por un lado, la evolución tecnológica genera nuevos interfaces, nuevos lenguajes y desafíos para los ámbitos sensoriales y cognitivos de distintas personas. Por otro lado, los cambios de patrones culturales o incluso necesidades sociosanitarias -como las vividas con el COVID 19-



muestran que la adaptación al cambio y las exigencias que de ello se derivan tienen consecuencias a menudo insospechadas sobre situaciones aparentemente consolidadas. Por ello este Plan, y los que lo puedan seguir, no solo deben tomar en cuenta los cambios tecnológicos y sociales, sino tener un extremo abierto a las nuevas fronteras que la AU siempre va a ir desplazando en consonancia con su carácter vinculado a la innovación.

A través de esta línea estratégica se busca avanzar sin límites, para estar a la vanguardia de los recursos que contribuyen a mejorar la calidad de vida.

#### Los objetivos operativos y propuestas

Los objetivos generales definidos en el marco de las líneas estratégicas y citados más arriba, se hacen realidad a través de objetivos operativos y se ordenan como aplicación de las líneas estratégicas. Estos están seleccionados de acuerdo a los resultados del diagnóstico, fundamentalmente lo que se deriva de la participación de los agentes internos y externos. Suponen una combinación de propósitos cuyo efecto e impacto agregado se puede percibir y, en muchos casos, medir a lo largo del tiempo.

Los 17 objetivos operativos se desarrollan en 64 propuestas, que concretan el tipo de actuaciones a realizar y tienen implicaciones más concretas para los agentes participantes.

### 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.*

El primer objetivo del Plan hace referencia a comunicar adecuadamente lo que ya se viene realizando en el campo de la AU en el Ayuntamiento, así como mejorar algunos aspectos y desequilibrios clave que desmerecen lo conseguido. Se conjugan para ello aspectos que tienen que ver con potenciar o introducir medidas específicas que afectan a determinados colectivos (como las personas sordas o que requieren la asistencia de asistente personal) con otras que afectan de manera diversa al conjunto de la ciudadanía. Como el mejorar la recepción de quejas y sugerencias o la mejora de información, con particular atención a los distritos, donde la proximidad a los ciudadanos es mayor y el impacto de las medidas se puede particularizar hacia los colectivos sensibles de una forma natural y cercana.

Por último, es preciso prestar una atención particular al uso de las tecnologías de la información y comunicación, pues éstas siempre ofrecen oportunidades de mejora y transmisión de información con nuevos formatos u otros más tradicionales. Es este un campo que siempre suscita grandes expectativas, desde los inicios del trabajo en pro de la AU, pero que a menudo queda desdibujado en la práctica. No cabe duda de que los avances tanto en el conocimiento social de la temática de la AU como la penetración de nuevas tecnologías en este campo ofrecen oportunidades que se deben aprovechar.

Vinculación con otros planes:

II PLAN INCLUYE 2018-2019. Línea de acción 2.

**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.*

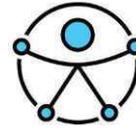
*P1-2.5. Incorporar y promocionar el nuevo símbolo de accesibilidad desarrollado por la ONU.*

*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.*

Madrid cuenta con gran número de activos en cuanto a su imagen y proyección nacional e internacional, también respecto a la percepción de sus propios ciudadanos. Las mejoras en el campo de la AU, y los avances del propio Plan, deben formar parte de esos activos que se identifican con la ciudad. Para ello se incluyen propuestas de distinto tipo: en primer lugar, el uso de campañas específicas que pongan en relieve los avances realizados tanto en aspectos de diseño urbano, como de habitabilidad o transporte. Los ejemplos son muchos, en los anteriores campos, pero a ellos se deben sumar los que tienen que ver con la prestación de servicios con condiciones de accesibilidad y las mejoras de gestión. Todo ello puede servir de base para presentar candidaturas a premios nacionales e internacionales de prestigio, así como fundamentar la presencia activa de Madrid en foros y conferencias. Adicionalmente, existen algunas actuaciones en el campo de la señalética y la imagen que pueden contribuir a proyectar una imagen más ambiciosa y a la vez realista de esta vocación de la ciudad por la AU: desde introducir un nuevo diseño y formato de señalización urbana, que sea uniforme, sencillo y óptimo desde el punto de vista de la accesibilidad visual o cognitiva, hasta crear una



simbología o “etiquetas” que destaquen el carácter óptimo de las intervenciones en el marco del Plan. Así mismo, se debe seguir introduciendo el nuevo símbolo de AU de las Naciones Unidas y potenciar la vinculación de las acciones de UA con los objetivos de la Agenda 2030.



El cambio se hará en aplicaciones concretas, como ya se viene realizando, comenzando por las que no puedan inducir a confusión o afectar la efectividad en la atención a derechos y elementos clave de la inclusión de las personas con discapacidad. En otros casos se podrán simultanear ambos, y mantener el antiguo en otros. El proceso se realizará de forma explicada y mediante campañas que pongan en valor los logros de accesibilidad conseguidos y el nuevo enfoque de la AU.

A este respecto, la coherencia del Plan con los marcos de acción en pro de las ciudades más inclusivas y sostenibles es total, debiendo este aspecto destacarse precisamente como una buena práctica de gestión estratégica en las candidaturas a premios, ya mencionadas.

#### Vinculación con otros planes:

ESTRATEGIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD 2018-2022.

Este objetivo operativo del PEAUM está también en línea con la Medida 425: “En el marco de las competencias del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid, desarrollar una guía de señalización unificada accesible de los edificios públicos de la Comunidad de Madrid”

#### II PLAN INCLUYE 2018-2019

Actuación 7.6.4. Organismo responsable: MADRID DESTINO. Colaborar con Asociaciones y/o Plataformas internacionales que promuevan el desarrollo de actuaciones enfocadas a favorecer la accesibilidad en el turismo.

Línea de acción 4.3: Continuar desarrollando un turismo accesible y adaptado.

Línea de acción 7.6: Continuar desarrollando en la ciudad de Madrid el turismo accesible.



PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES  
2021-2023. Acción AE3.14. PROYECTO CAMINA MADRID. Actuación 14.1.  
Diseño de itinerarios peatonales con señalética que se pueda identificar.

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto promoción económica internacional de la ciudad de Madrid

Estrategia: Proyecto marca Madrid

Estrategia: Proyecto Plan Estratégico de Turismo

Estrategia: Proyecto gestión turística de la ciudad

Estrategia: proyecto imagen institucional de Madrid

## 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.*

Este objetivo parte de la visión de "garantizar", o la parte de la estrategia que hace referencia al cumplimiento de los requerimientos normativos a su máximo nivel. No cabe duda del gran nivel técnico y de exigencia de la normativa española, de la CAM y del municipio, que se expresa en múltiples textos jurídicos de obligado cumplimiento. Esto no quita, no obstante, que haya que destinar esfuerzos a conseguir la máxima aplicación y la máxima claridad y difusión entre todos los colectivos. Con este propósito se articula una propuesta que contempla la transversalización de la AU a las diferentes Ordenanzas que puedan estar o ser vinculadas y donde hasta ahora quizá no se había considerado la necesidad de incorporar requisitos específicos de AU.

Esta propuesta se complementa con un análisis, necesario, sobre la aplicación de esas normativas en la práctica, a fin de promover mejoras o medidas correctoras. El afán de



esta medida no es de control, sino de guía e información que se podrá utilizar en otras propuestas también, comenzando por las de esta misma Línea Estratégica.

Vinculación con otros planes:

II PLAN INCLUYE 2018-2019

Línea de acción 7.7: Actualiza las ordenanzas, normativas, directrices, licencias...

*Actuación 7.7.2: Instar a los órganos competentes a la refundición de los textos normativos en materia de discapacidad, una vez adaptada la Normativa a la Convención de la ONU. Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación (Acuerdo de Pleno)).*

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Licencias urbanísticas, declaraciones responsables y comunicaciones previas: mejora de la información y la gestión

Estrategia: Proyecto de Rehabilitación urbana

Estrategia: Proyecto de Regeneración urbana

Estrategia: Proyecto Planificación y normativa urbanística

Estrategia: Proyecto Madrid capital Cultural

**002-2 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 organizativas 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.*



Como continuación del anterior objetivo se introducen una serie de propuestas que buscan desarrollar y/o reforzar herramientas que contribuyen a dotar al sistema normativo de mejores fórmulas de implementación.

Así, se plantea crear un sistema de apoyo para aquellas entidades y particulares que requieran asesoramiento para la aplicación de las normas, un aspecto que ha sido destacado en el diagnóstico, pues persiste un desconocimiento o incomprensión de los fundamentos de la normativa, o simplemente una diversidad de situaciones que pueden generar confusión y dudas. Este tipo de iniciativa va acompañada con la creación de instrumentos, ya sea de tipo técnico o de difusión, que faciliten esa aplicación, reduciendo de esta manera la necesidad de un apoyo externo para realizar una adecuada aplicación.

Existen ya instrumentos, como el Manual de Accesibilidad para Espacios Públicos Urbanizados del Ayuntamiento de Madrid, pero la creación de otros con carácter diferente o que lo complementen parece adecuado en el marco del PEAUM.

Además, de manera más dirigida a las unidades organizativas municipales que desean hacer un chequeo de las condiciones existentes en entornos, productos o servicios bajo su responsabilidad, se plantea la elaboración de sistemas de evaluación de sus condiciones de accesibilidad. Del mismo modo se quiere articular la aplicación del procedimiento sancionador establecido por la normativa, que en muchas ocasiones no se aplica por desconocimiento o por una cierta inseguridad técnica que limita la fuerza jurídica de la acción de seguimiento y aplicación normativa. El régimen sancionador es sin duda importante para fomentar el cambio de actitudes, el interés por el cumplimiento de la normativa y la corresponsabilización de los agentes implicados.

Por último, no se quiere olvidar la implantación del modelo social de la discapacidad que sustenta todo el armazón jurídico, pero puede quedar difuminado por toda la burocratización técnica que conlleva la normativa de accesibilidad. Se trata en definitiva de poner en primer plano la vía de los derechos en su sentido más primario y como elemento motivador. No es que ninguna de las otras propuestas sea ajena a este modelo, propiamente dicho, pero esta acción corresponde a un afán que rescata los orígenes de la acción puramente inclusiva y centrada en la persona que respalda el trabajo por la AU.

Vinculación con otros planes:



PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS del AYUNTAMIENTO DE MADRID  
(2017-2019) Meta 10. Derecho de las personas con diversidad

funcional/discapacidad a una vida libre de discriminación y violencia.

*Actuación 10.1.3.- A través del Plan Madrid Incluye y otros programas municipales, continuar mejorando la accesibilidad de establecimientos, bienes y servicios municipales, y en especial a las actividades e instalaciones culturales, deportivas y de ocio, visitas guiadas, campamentos, entre otras, para garantizar la accesibilidad de las personas con diversidad funcional, en particular niñas, niños y jóvenes, lo que incluirá el fomento de la utilización de los centros deportivos y culturales municipales, a través de medidas como acceso gratuito o tarifas reducidas para personas de apoyo, entre otras.*

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Dinamización de zonas y sectores comerciales

Estrategia: Proyecto Plan Estratégico de Mercados de Madrid

Estrategia: Proyecto Mejoras Infraestructurales para la movilidad

Estrategia: Proyecto Red de Caminos Sostenibles

Estrategia: Proyecto Eliminación de barreras físicas y sensoriales y plena inclusión y autonomía de todas las personas

**OO2-3 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.*

Este objetivo se plasma en dos propuestas que recogen la promoción de la inclusión de los colectivos de personas mayores, con discapacidad, género e infancia y su desarrollo y difusión técnica.



Se trata de introducir en las políticas municipales de AU estas perspectivas, de una manera amplia y normalizada. Se ha de tener en cuenta que, aunque se haya avanzado mucho en cuanto a la consideración de estos colectivos en otros ámbitos, no ha ocurrido lo mismo en el campo de la AU. Una razón puede ser el énfasis puesto en la introducción del Diseño Universal como nuevo paradigma, lo que parece deja de lado las consideraciones sobre colectivos particulares. Pero no debe ser así, pues no existe contradicción entre ambas perspectivas. Siempre existirán, aún dentro de un paradigma global, particularidades que se han de tener en cuenta. Y, en consonancia con ello, también es preciso focalizar algunas soluciones técnicas que pueden resultar clave para esa inclusión

Vinculación con otros planes:

PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES  
2021-2023

Acción AE1.38. Impulso a la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid y su contribución a la inclusión y la participación social. Actuación 38.1.

Información y sensibilización a toda la población en materia de accesibilidad.

PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS del AYUNTAMIENTO DE MADRID  
(2017-2019) Meta 19. Derecho a un entorno urbano sostenible e inclusivo,  
que garantice la calidad de vida y la movilidad en la ciudad

PROYECTO TRANSVERSAL MADRID CIUDAD SEGURA PARA MUJERES Y NIÑAS  
PLAN DE ACCIÓN 2021 - 2023

En la línea Urbanismo y Transporte se recogen 12 medidas encaminadas al desarrollo de proyectos que incidan en un mayor uso del espacio y los equipamientos públicos, mejorando la seguridad en el transporte público y la movilidad<sup>3</sup>.

ESTRATEGIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
2018-2022 de la Comunidad de Madrid

Este objetivo operativo del PEAUM está también en línea con el objetivo específico de "potenciar una atención especializada a las personas con

---

<sup>3</sup> La Guía de Urbanismo de Género (Ayto. de Madrid, 2021) cita los Principios de Montreal sobre el diseño de espacios públicos seguros:



discapacidad en los servicios de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid” de esta estrategia.

PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS del AYUNTAMIENTO DE MADRID (2017-2019)

OE 10.1 Seguir garantizando que todos los servicios y espacios municipales son accesibles a las personas con diversidad funcional

II PLAN INCLUYE 2018-2019

Línea de acción 6.2: Impulsar el empoderamiento y la participación social de las mujeres con discapacidad con el fin de reforzar su papel como +agentes protagonistas de cambio.

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Proyectos integrales para la igualdad

Estrategia: Proyecto protección y servicio al ciudadano

### LE3: Gestión interna de la AU en el Ayuntamiento

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

#### OO3-1 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.*

Las redes son importantes para transmitir de forma eficiente mensajes y contenidos sobre AU en el marco del Plan, así como para recoger información, inquietudes, crear debate, etc., que afecten a su implementación y, en definitiva, contribuyen a la comprensión y el progreso de la AU, tanto a nivel interno como externo.

La competencia específica 1.4. de la DGA (BOAM n.º 8847 de 15 de marzo de 2021) establece que debe “Impulsar el trabajo coordinado, la innovación, la participación y los canales de comunicación para la promoción de la accesibilidad en la ciudad de Madrid.”



Se plantea la creación de dos redes (que pueden denominarse temáticas pues son específicas y especializadas) en el marco del Plan. Una de carácter interno y la otra de carácter externo, ambas destinadas a ofrecer apoyo y contenidos al desarrollo del Plan, ambas involucrando agentes claves, en el municipio y en la sociedad, y ambas coordinadas desde la DGA.

En el nivel interno, se plantea la creación de una red, a modo de foro de trabajo interno, para fomentar la comunicación y la provisión de soporte técnico a las unidades organizativas, a través de una persona representante y formada que actúe como nexo de la accesibilidad, de modo que haya una mayor transversalidad entre distintos foros de participación e influencia.

Esta red tiene pleno sentido como parte del despliegue de este Plan, pues en el marco de un plan destinado a la mejora de gestión interna es preciso crear foros permanentes de intercambio de información. Particularmente cuando la temática es tan amplia y cubre tantos ámbitos como la de la AU resulta de gran importancia la tarea de recopilar, coordinar y transmitir la información sobre AU en cada área.

La coordinación de la red se debe hacer desde la DGA.

A nivel externo, se plantea crear una red de apoyo para la participación con entidades y asociaciones ciudadanas, incluidos grupos de interés sectoriales. Esta red podría contar con especialistas de distintos ámbitos: arquitectura, transporte, movilidad, TICs, etc., y se podría vincular con:

La Mesa de Accesibilidad, como instrumento para impulsar la accesibilidad en la ciudad de Madrid, con la representación de los distritos, las áreas y las entidades asociativas del sector.

Grupos de Trabajo creados por la Mesa de Accesibilidad para la preparación de sesiones y la realización de tareas de análisis, estudio y elaboración de propuestas concretas en el ámbito de la finalidad y funciones de la Mesa.

A nivel externo surge la propuesta de crear un espacio participativo y red de apoyo para dotar de una identificación y singularidad a las personas/instituciones vinculadas. A tal objeto sería interesante identificar a representantes de ámbitos profesionales, empresariales e intelectuales cuya incorporación se considere importante desde distintas perspectivas.



Esta red es importante para coordinar esfuerzos en las áreas de formación y cumplimiento normativo, fundamentalmente. Tal como ha demostrado el diagnóstico realizado, se dan las condiciones para la existencia de una relación estable y formalizada, en el momento presente. Estas condiciones se derivan de una mayor implicación y compromiso necesarios en cuanto a la aplicación práctica de las normativas vigentes, particularmente en aspectos complejos, como la interpretación de los ajustes razonables o las condiciones que plantean entornos consolidados de los centros urbanos. También porque la relación entre receptores y creadores de condiciones de accesibilidad no tiene los canales adecuados para facilitar un entendimiento y una solución más eficiente de los problemas.

La creación de la DGA y la elaboración del Plan son los contextos necesarios para que esta red sea realmente útil y operativa. En ella se deben integrar también los profesionales que elaboran soluciones y diseños o protocolos para la aplicación de la normativa en las mejores condiciones posibles. Estos profesionales pueden aportar conocimiento y flexibilidad de gran utilidad ante las limitaciones que la DGA puede encontrar para abordar algunos temas o disponer de recursos humanos y técnicos.

Vinculación con otros planes:

PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS del AYUNTAMIENTO DE MADRID (2017-2019).

Meta 21. Derecho a un igual acceso a servicios municipales básicos y de proximidad que sean disponibles, accesibles y de calidad. 21.2.2.- Impulso de una mayor equidad territorial y un reparto equitativo de los servicios municipales en todo su territorio.

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**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 de 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.*

El Ayuntamiento, dentro de sus políticas de promoción de la accesibilidad, ha desarrollado algunas estrategias, más allá de las que están estrictamente destinadas al cumplimiento normativo. La creación de la DGA es sin duda la más importante, y potenciar esta dirección constituye el núcleo de este objetivo. No obstante, hay algunas otras propuestas adicionales a destacar en este marco: impulsar la AU a través de exigencias y estímulos a empresas que se presentan a concursos para la adquisición de servicios y productos es una de las formas más clásicas y efectivas de producir un cambio rápido. También conseguir un mayor equilibrio entre distritos y barrios, con soluciones de calidad.

También se ha detectado cierta inquietud por la diferencia entre la ejecución de los proyectos y su previa planificación. Normalmente esta está cuidada, y muchas veces acordada con representantes de colectivos afectados, pero en el -a menudo- largo proceso de implementación y la variedad de agentes participantes, se pueden perder elementos esenciales. Esto puede ser abordado de distintas maneras, pero sin duda la validación de los usuarios es una buena práctica que ofrece buenos resultados y constituye un filtro de calidad importante.

En cuanto a la DGA, es indudable que su consolidación debe ir en paralelo con la ejecución del Plan. En aras a su competencia específica 1.2. (BOAM N.º 8847 de 15 de marzo de 2021) de "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", la DGA debe ser conocida y estar constituida de forma que su influencia y liderazgo alcancen a las distintas áreas, para lo cual su labor, funciones y capacidades deben ser plenamente conocidas y aceptadas internamente.

El Plan debe ser el marco para los cambios institucionales necesarios en favor de una más eficiente promoción de la AU, lo que requiere que la DGA sea reconocida por su



capacidad para impulsar medidas que afecten a las distintas Áreas del Ayuntamiento, en su cualidad de transversalidad.

Del mismo modo la estructura organizativa de la propia DGA y la definición de los perfiles profesionales de las personas que la conforman y el número de integrantes deben ser adecuados a las tareas a desempeñar.

Vinculación con otros planes:

*(Compromiso de Gobierno 5, pág. 15 del POG 2019-2023)*

II PLAN INCLUYE 2018-2019

línea de acción 7.7: Actualiza las ordenanzas, normativas, directrices, licencias... Actuación 7.7.6. Inclusión preceptiva en la memoria de los proyectos de actuación sobre el espacio público de un Estudio de Accesibilidad.

Actuación 7.7.13. Contemplar el requisito de accesibilidad en las licencias municipales para terrazas y veladores.

Línea de Acción 8.2. Fomentar el empleo y el autoempleo de las Personas con discapacidad. Actuación 8.2.7. Incorporar cláusulas de accesibilidad universal y condiciones de promoción de empleo a personas con discapacidad en los Pliegos de los contratos de gestión municipal).

PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS del AYUNTAMIENTO DE MADRID (2017-2019) OE 10.1 Seguir garantizando que todos los servicios y espacios municipales son accesibles a las personas con diversidad funcional. 10.2.3.- Inclusión del principio de diseño universal y la accesibilidad de personas con diversidad funcional en el diseño de la planificación urbanística.

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto contratación pública como instrumento de innovación y modernización económica y social.

PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES 2021-2023

Acción AE1.38. Impulso a la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid y su contribución a la inclusión y la participación social. Actuación 38.3.

Información sobre la Dirección General de Accesibilidad y sus competencias entre los órganos de participación municipales

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023



Estrategia: Proyecto Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**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.*

Este objetivo comprende una gran variedad de herramientas para hacer posible una implementación eficaz de la AU: desde instrucciones, guías o manuales, mecanismos de evaluación, monitoreo y seguimiento, procedimientos de tramitación de expedientes y bases documentales técnicas y de buenas prácticas.

Se trata, por tanto, de un paquete de propuestas inevitable para un Plan de estas características, pues la generalización en la consideración de la AU por parte de un gran número de unidades organizativas municipales requerirá de un soporte técnico a distintos niveles. Es importante destacar que no se trata solo de instrumentos técnicos de accesibilidad, sino de sus aplicaciones a protocolos o prácticas existentes en las distintas áreas, distritos, empresas municipales, etc. que se pueden ver afectados por la inclusión de la dimensión de AU. También se debe destacar que hay políticas no directamente dirigidas a la mejora de la accesibilidad que tienen impacto sobre esta ("políticas y acciones con repercusión en el ámbito de la accesibilidad"-P3.3.2), como



consecuencia de la muy citada transversalidad de la AU. Este es un aspecto que requiere de una aproximación didáctica y un análisis novedoso que puede generar impactos importantes sobre la vida de las personas. Por ejemplo, los niveles de ruido en determinadas calles, o el número de intervenciones en la vía pública, o la densidad de viandantes en determinadas zonas, el número de mascotas o los niveles de polen en el aire. Algunas de estas variables impactan muy directamente sobre la autonomía o la capacidad de uso de espacios por personas de diferentes características, aun pareciendo alejadas de la problemática estándar de la AU.

La tramitación de expedientes relativos a esta temática o con impacto sobre ella debe agilizarse y simplificarse. No se trata de una tarea fácil, y sin duda pasa por un estudio de los protocolos existentes y la introducción de cambios que permitan clarificar y simplificar las tramitaciones.

Se debe mencionar también la importancia de la casuística, conocimiento y buenas prácticas, y por ello, la importancia de mantener bases documentales bien estructuradas y actualizadas y que cuenten con interfaces de consulta dinámicos y de fácil utilización. Los usuarios pueden ser muy diversos, pues escasean los buenos repositorios, y a la vez, un ayuntamiento grande y complejo puede generar y albergar información muy valiosa y con aplicaciones replicables en otros lugares. Los departamentos, servicios, distritos, etc. del Ayuntamiento realizan distintas actividades para mejorar la accesibilidad en los servicios e instalaciones internas y para adaptarse a la normativa y ofrecer prestaciones mejores y más abiertas a los diversos usuarios. Estas actividades apenas se conocen, en muchos casos, o precisan mejorar y establecer criterios comunes y mejorar las garantías técnicas.

La puesta en marcha de un repositorio donde se tengan que referenciar y detallar estas actuaciones permitirá planificar con una visión de conjunto y monitorear con expertos estas realizaciones. Esto puede revertir en una mayor información interna sobre las actividades, parte de la cual se puede difundir a nivel externo, generando así mayor coordinación y control de calidad.

#### Vinculación con otros planes:

PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES  
2021-2023



Acción AE1.38. Impulso a la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid y su contribución a la inclusión y la participación social. Actuación 38.3.

Información sobre la Dirección General de Accesibilidad y sus competencias entre los órganos de participación municipales.

#### PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones.

### **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.*

Dentro de la corporación existe ya un buen número de personas formadas y concienciadas sobre la importancia de la AU. Es importante que todas estas personas estén identificadas y se mantenga algún tipo de relación de interés, como la que se podría derivar de la red interna anteriormente citada. En ocasiones, estas personas han participado en iniciativas o proyectos de interés para la difusión de la AU. Su experiencia se debe recoger, en tal caso, junto a otras que, preferentemente, provengan de proyectos realizados en la ciudad o en otras ciudades españolas y europeas.

En general, el PEAUM deberá ser una ocasión para recoger experiencias, ponerlas a disposición mediante uno o más repositorios muy orientados al apoyo en la práctica y buscar las lecciones a extraer.

A nivel externo, la búsqueda y apoyo al talento se expresará mediante la difusión y, en ocasiones, publicación de trabajos sobre la temática, que estén centrados en la ciudad de Madrid o aporten un avance o valor añadido relevante a las formas de promoción y gestión de la AU a escala municipal. Este tipo de acción se debe coordinar con las de apoyo a la formación, con el fin de estimular trabajos aplicados de calidad en fin de grado, máster o cursos de especialización



Vinculación con otros planes:

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Redes Colaborativas: intercambio de ideas, conocimientos y servicios

Estrategia: Proyecto Gobierno Abierto: participación Ciudadana

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto de Movilidad ciclista

Estrategia: Proyecto EMT Sostenible

Estrategia: Proyecto Madrid 2020-2030: estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos

Estrategia: Proyecto Madrid Talento

**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 organizativas 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 organizativas sobre el papel, contenido, monitorización e indicadores de la AU.*

La labor de concienciación interna es necesaria para potenciar el impacto y oportunidad de otras propuestas, tales como la formación, mejorar la recepción del Plan y la comprensión de sus objetivos y ambiciones. Esta concienciación se puede realizar en base a los logros alcanzados, a la buena práctica propia, incluso a los errores realizados. Todo ello se conecta con otras propuestas del Plan, pero es importante en el marco de este objetivo operativo.



El impacto sobre esa concienciación será mayor si se trabaja sobre materiales existentes, y a partir de ellos se desarrollan otros que puedan ser utilizados como parte de los trabajos y publicaciones para la concienciación de las unidades organizativas del municipio. El enfoque práctico debe prevalecer, haciendo entender la necesidad de incluir mejoras en la supervisión y recogida de información sobre las condiciones de AU resultantes en las intervenciones, procesos aplicados, indicadores, etc.

La concienciación debe incluir un claro planteamiento de necesidad y propósito sobre la AU y sus diversos impactos. La colaboración con representantes del tercer sector y usuarios puede ser valiosa en este contexto.

#### Vinculación con otros planes:

#### PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES 2021-2023

Acción AE1.38. Impulso a la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid y su contribución a la inclusión y la participación social. Actuación 38.2. Difusión de la accesibilidad entre las Áreas de Gobierno favoreciendo el diseño de programas y servicios. Acción AE3.19. Actuación 19.3. Formación y sensibilización al personal de la EMT de atención directa (conductores, inspectores y personal del Servicio de Atención Móvil) en cuestiones de accesibilidad universal, con especial énfasis en la necesidad de fomentar la seguridad de las personas mayores en el uso del transporte.

#### **004-2 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.*

Más allá del Ayuntamiento y su personal, se debe seguir ahondando el trabajo de concienciación con la población, vecinos y visitantes. El Plan establece la necesidad de potenciar la innovación en el desarrollo de instrumentos adecuados hasta disponer de un catálogo de herramientas que se pueden replicar y que tiene que estar pensado para su uso en actividades que las unidades organizativas desarrollan con frecuencia. Por ejemplo, en los eventos deportivos o sociales, donde la introducción de mensajes positivos sobre la inclusión, las actitudes positivas, el uso de los recursos y el conocimiento de las necesidades de otros ciudadanos es factible y deseable. Utilizar momentos de ocio, de encuentro familiar, de compartir, para hacer llegar mensajes positivos y aplicados sobre las actitudes, necesidades, buena práctica con relación a la AU, es más que pertinente.

De cara a alcanzar un público más técnico, quizá procedente de instituciones y empresas, así como cubrir el área de la movilidad urbana y el transporte, se debe incidir sobre las políticas y actividades relacionadas con la movilidad sostenible y nuevas pautas de movilidad. Por una parte, se trata de un ámbito de innovación, donde se puede llegar a un público focalizado, pero además se puede y se debe estimular el establecimiento de puentes con las disciplinas más implicadas y la investigación puntera en el campo. Se trata de un ámbito de desarrollo natural de la accesibilidad, pero también uno donde se pueden producir desarrollos que no contribuyan o incluso perjudiquen avances realizados. Los contenidos en este campo deben tener buena calidad técnica y un planteamiento abierto a la identificación de soluciones lo más generalistas posible, sin incidir en los ámbitos nicho característicos de una accesibilidad menos generalista en cuanto a sus impactos.

Por último, de cara al público en general, y a algunos colectivos en particular, como las nuevas generaciones, se deben renovar los mensajes y vincularlos con ideas positivas y atractivas que sean comprensibles y se puedan difundir en ámbitos de interés para esos colectivos.

Vinculación con otros planes:



ESTRATEGIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
2018-2022

Este objetivo operativo del PEAUM está también en línea con la Medida 451:  
*Desarrollar campañas de sensibilización para fomentar un comercio accesible.*

PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES  
2021-2023

Acción AE1.38. Impulso a la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid y su contribución a la inclusión y la participación social. Actuación 38.1.

Información y sensibilización a toda la población en materia de accesibilidad.

Acción AE3.19. Refuerzo de las actuaciones de la mesa de accesibilidad de la ciudad de Madrid. Actuación 19.2. Información y sensibilización a la población en materia de accesibilidad universal, respeto a las personas con movilidad reducida y uso correcto de los asientos reservados del autobús, etc.

II PLAN INCLUYE 208-2019

Línea de acción 1.1: Continuar sensibilizando a la ciudadanía.

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Mejoras infraestructurales para la movilidad

Estrategia: Proyecto Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**OO4-3 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.*

Más allá de la concienciación en el seno del Ayuntamiento, el Plan introduce una estrategia de formación muy sólida y ambiciosa. La Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (EFAM), como órgano competente en esta materia, en estrecha colaboración con la DGA, tiene un papel clave en los avances que propone el Plan. Como evolución de la oferta formativa que, en materia de accesibilidad, y con gran éxito viene desarrollando la EFAM desde hace años, se deben cubrir distintos objetivos, de modo que los cursos a realizar incluyan temáticas amplias, de tipo generalista, con otras más específicas y de carácter más técnico, así como su adecuación a los nuevos formatos docentes

Se trabajará para encontrar las mejores formas de incentivación para facilitar la participación de los trabajadores tanto a cursos de formación interna como a otros de mayor cualificación como cursos de posgrado o alta especialización en entidades externas. Se valorará la posibilidad de condicionar la ayuda al ejercicio de trabajos de investigación o fin de curso vinculados a la actividad municipal, su alcance, impacto, etc. en la materia.

Se cuidará que todos los materiales que se desarrollen tengan los máximos estándares de accesibilidad y puedan llegar a personas con cualquier tipo de limitación. Del mismo modo, los aspectos formativos no se deben limitar al campo del Diseño Universal o a una accesibilidad generalista sin vinculación con las necesidades específicas que, a menudo, se concreta en el uso de tecnologías de apoyo. Y vinculadas al uso de estas y a la atención a personas con discapacidad en los servicios accesibles a disposición del público, se prestará atención a la formación en trato adecuado y atención a las personas con discapacidad. Se incluirá el conocimiento básico sobre ayudas técnicas o productos de apoyo que muchas personas utilizan en su interacción con los servicios municipales.

Vinculación con otros planes:

## II PLAN INCLUYE 2018-2019

línea de acción 2.1: Continuar con la formación específica al personal municipal.



#### **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.*

La colaboración externa para formación se desarrolla en el marco del Plan mediante la firma de convenios con entidades:

entidades del tercer sector para actividades y/o establecimiento de ciclos formativos.

universidades y centros formativos para actividades y/o establecimiento de ciclos formativos.

colegios y asociaciones profesionales y otras administraciones públicas para desarrollo de actividades y/o establecimiento de ciclos formativos.

Estos convenios se han reclamado desde las entidades señaladas de forma muy clara en el marco del diagnóstico realizado. Quizá sea, precisamente, ésta una de las evidencias del cambio de actitud hacia la accesibilidad por parte de los profesionales y empresas. En el campo universitario las carencias y dificultades para incorporar la AU en los currículos siguen siendo notables por las propias características del mundo académico y el escaso desarrollo de trabajos de investigación de calidad en nuestro país. Esto no debe ser obstáculo para que el Ayuntamiento de Madrid pueda realizar un papel impulsor y colaborador.



Además, en aplicación del II Plan Madrid Incluye se contempla la realización de cursos de formación dirigidos al sector empresarial y a profesionales del sector turístico en particular, lo que responde al peso creciente del turismo senior y turismo accesible en ciudades con marcado carácter cultural.

Vinculación con otros planes:

PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES  
2021-2023

ACCIÓN AE3.19. Actuación 19.1. Jornadas de información y formación en los Centros de Operaciones de la EMT para dar a conocer las características del servicio y recopilar sugerencias y necesidades

II PLAN INCLUYE 2018-2019

Línea de acción 2.1: Continuar con la formación específica al personal municipal (incluye formación a profesionales externos a la Corporación).

Línea de acción 7.6. Continuar desarrollando en la ciudad de Madrid el turismo accesible. Actuación 7.6.2. Organismo responsable: MADRID DESTINO.

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Dinamización de zonas y sectores comerciales

## 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.*

El PEAM propone un abordaje integrador y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Los ODS, aprobados por los líderes mundiales el 25 de septiembre de 2015, consisten en una nueva agenda de desarrollo sostenible basada en un conjunto de objetivos comunes orientados a erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Entre los 17 objetivos y 169 metas propuestos como continuación de los ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio) se incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz, y la justicia, entre otras prioridades.

La accesibilidad universal se integra de forma transversal en los ODS, estando los objetivos del PEAM vinculados específicamente con las siguientes metas de desarrollo sostenible:



**Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible.**

**Meta 3.6.** Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.



La AU es una parte esencial de la movilidad urbana sostenible y segura. En este sentido, la implementación de principios como la cadena de movilidad accesible y el itinerario peatonal accesible están vinculados con la Meta 3.6.



### **Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.**

**Meta 4.a.** Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.

Esta meta está relacionada con la accesibilidad de servicios, productos, instalaciones y equipamientos educativos y la necesidad de que, tanto estos como su entorno urbano inmediato y sus recorridos de acceso, tengan en cuenta la diversidad funcional de las personas.



### **Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.**

**Meta 5.1.** Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

**Meta 5.5.** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

**Meta 5.b.** Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.



La promoción de entornos urbanos universales, que atiendan a criterios de inclusión de género mediante mejoras en la seguridad y movilidad, fomentan la participación de mujeres y niñas en la vida social y pública.



## Reducir la desigualdad en y entre los países

**Meta 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.

La accesibilidad universal es una componente necesaria para la plena inclusión social, económica y política de todas las personas. El impacto de la incorporación de los principios de AU 3.0 o ampliada va más allá del planeamiento, diseño y construcción de los espacios urbanizados.



## Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

**Meta 11.1.** De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

**Meta 11.2.** De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

**Meta 11.3.** De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la



gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

**Meta 11.6.** De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

**Meta 11.7.** De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

**La Meta 11.1.** Guarda relación con la mejora en la oferta de equipamientos y servicios de calidad para la población de los distritos de la ciudad.

Como ha sido mencionado anteriormente, la AU está íntimamente vinculada con la sostenibilidad. Esta vinculación se da en el impacto ambiental que supone mejorar los entornos urbanos e infraestructuras de transporte para la promoción de una movilidad segura y accesible.

La perspectiva de AU ampliada influye también sobre la mejora de la seguridad vial y urbana, promoviendo un mayor equilibrio entre peatones y vehículos y generando espacios, entornos e infraestructuras más seguras para todas las personas.



## Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas

**Meta 16.7.** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.



Al incluir una estrategia participativa en materia de AU, el PEAUM promueve un diálogo necesario con colectivos habitualmente excluidos de los espacios de tomas de decisión.

Esta iniciativa se ajusta tanto a la meta 16.7. como a la 1.3.

Por otra parte, este objetivo plantea que la AU sea un elemento dinamizador en debates de contenido técnico más específico, tanto en los debates urbanos y de transporte, como en las nuevas modalidades y tendencias de vivienda y edificios.

El PEAUM insta a promover y dar visibilidad a estudios y proyectos innovadores, incluida su publicación, así como participar en foros de innovación y conocimiento sobre AU.

Vinculación con otros planes:

PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES  
2021-2023

Actuación 39.2. Análisis de acciones de innovación que mejoren la amigabilidad de la ciudad.

II PLAN INCLUYE 2018-2019

Línea de acción 7.4: Continuar avanzando hacia un urbanismo adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad.

PROYECTO TRANSVERSAL MADRID CIUDAD SEGURA PARA MUJERES Y NIÑAS  
PLAN DE ACCIÓN 2021 – 2023

PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Estrategia de Ciudad Inteligente

**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.*



Existe una necesidad clara de establecer criterios uniformes que permitan utilizar el concepto de "ajuste razonable"<sup>4</sup> de manera similar por parte de todas las unidades organizativas que lo manejan, especialmente en el caso de las licencias urbanísticas.

De manera similar, la aplicación de "adecuaciones efectivas" se plantea como una solución para resolver algunos casos complejos en el sector comercial y de hostelería en la ciudad antigua donde las posibilidades de cumplimiento estricto de todos los requisitos de accesibilidad parecen improbables, y a menudo imposible.

En todo caso, dadas las dificultades y limitaciones<sup>5</sup> para la aplicación de ambos conceptos, se hace preciso el establecimiento de marcos de colaboración con las entidades representativas y actores relevantes para avanzar en esta materia.

Vinculación con otros planes:

PLAN DE ACCIÓN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES  
2021-2023

---

<sup>4</sup> *Ajustes razonables: "son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos". Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.*

<sup>5</sup> *Por ejemplo, según el punto 4 del apartado III- Criterios de actuación del CTE DB-SUA, "las condiciones preexistentes de seguridad de utilización y accesibilidad que sean menos exigentes que las establecidas en este DB no se podrán reducir y las que sean más exigentes únicamente podrán reducirse hasta el nivel establecido en este DB". Se establecen excepciones, como en el caso de instalaciones de ascensores, admitiéndose por ejemplo escaleras más estrechas, siempre que se acredite la no viabilidad técnica y económica de otras alternativas que no supongan dicha reducción y se aporten medidas complementarias de mejora de seguridad que en cada caso se estimen necesarias.*



ACCIÓN AE3.7. Actuación 7.1. Mejora de ámbitos urbanos en las áreas de rehabilitación definidas en los correspondientes planes de regeneración urbana.

II PLAN MADRID INCLUYE 2018-2019. Línea de Acción 7.6. Continuar desarrollando en la ciudad de Madrid el turismo accesible.

### **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.*

Aunque el término "brecha digital" se suele utilizar para referirse al menor uso de internet y las nuevas tecnologías por parte de algunos grupos, como las personas mayores, se utiliza aquí también para referirse a las dificultades para acceder a los servicios en línea que presta el Ayuntamiento.

El acceso a los servicios a través de internet es una problemática muy extendida, ya sea de banca, comercio electrónico o relación con las administraciones. No obstante, sigue habiendo bastante desconocimiento sobre las expresiones de este fenómeno y como hacerle frente de manera más eficaz.

En este objetivo también cabe la revisión de los servicios digitales en general que presta el Ayuntamiento y el análisis de sus condiciones de accesibilidad, de cara a disponer de información actualizada y analizar su efectividad para distintos usuarios.

#### Vinculación con otros planes:

ESTRATEGIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
2018-2022 de la Comunidad de Madrid

Este objetivo operativo del PEAUM está también en línea con el objetivo específico "Reducir la brecha digital de las personas con discapacidad en su



relación con la Administración de la Comunidad de Madrid” y, en particular, con la Medida 461 Estudio y, en su caso, incorporación de nuevas tecnologías que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad a la información administrativa reduciendo la brecha digital.

## II PLAN INCLUYE 2018-2019

Línea de acción 2.2: Continuar adaptando la información municipal hacia la info-accesibilidad.

## PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO 2019-2023

Estrategia: Proyecto Licencias urbanísticas, declaraciones responsables y comunicaciones previas: mejora de la información y la gestión

Estrategia: Proyecto Espacios públicos renovados con criterios de accesibilidad y sostenibilidad

Estrategia: Proyecto Estrategia Digital del Ayuntamiento

Estrategia: Proyecto calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y organizaciones

Estrategia: Proyecto Gobierno Abierto: participación Ciudadana

### **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.*

La accesibilidad está en permanente evolución. Esta no solo se incluye en la publicación de normativas cada vez más específicas y acompañadas de planes y medidas de implementación, sino que también existe una creciente integración competencial en las distintas escalas de gobierno. Las teorías que interpretan sus fundamentos y justifican su necesidad también evolucionan, con nuevas visiones y evidencias, nuevos agentes y disciplinas implicadas.

Las soluciones que la accesibilidad ofrece en relación con el diseño de entornos para acoger esa diversidad han variado desde una perspectiva centrada en la “supresión de



barreras” hasta otra enfocada al “diseño para todos” y la llamada “accesibilidad universal”. Paralelamente, la gerontología, ya desde finales de los años 30 del siglo pasado, ha desarrollado un interés específico por comprender cómo afectan esos entornos a las personas en proceso de envejecimiento, lo que ha constituido una valiosa fuente de análisis y comprensión de esta temática.

En esta línea cabe considerar las tecnologías de rehabilitación, productos de apoyo y otras soluciones que son parcialmente subvencionadas y que también encuentran acomodo en este Plan, conjuntamente con otras tecnologías destinadas al campo de la accesibilidad en el espacio público, transporte, etc. La obsolescencia es una característica que se asume en las tecnologías, pero en el campo de la accesibilidad y los productos de apoyo los cambios son más lentos, por cuestiones de mercado, de singularidad de necesidades, de invisibilidad de los consumidores, incluso de baja renta disponible (en casos de tercera edad y discapacidad). Esta lentitud también se manifiesta en los tiempos para la resolución y concesión de subvenciones y ayudas a la adquisición. Por ello, estas tres propuestas que cierran el plan son muy necesarias, pues plantean que las soluciones innovadoras sobre AU y autonomía personal deben estar también en la vanguardia de la planificación estratégica y contribuir al avance de la AU del mismo modo que lo hace, de manera mucho más comúnmente aceptada, el Diseño Universal.



## APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PEUM

### Agentes internos en el desarrollo del Plan

Para la aplicación y desarrollo del Plan se ha analizado la estructura administrativa del Ayuntamiento, tanto en su composición administrativa interna, como territorial y su participación en organismos autónomos, con el fin de identificar los agentes clave y su implicación en el ámbito de la AU

El Ayuntamiento de Madrid tiene una organización administrativa básica, que podemos considerar estable en el tiempo conformada por nueve Áreas Temáticas:

- 1.- Actividad Económica y Hacienda
- 2.- Cultura, Ocio y Deporte
- 3.- Educación y Empleo
- 4.- Emergencias y Seguridad
- 5.- Igualdad y Diversidad
- 6.- Medio Ambiente
- 7.- Movilidad y Transportes
- 8.- Servicios Sociales y Salud
- 9.- Vivienda Urbanismo y Obras

Y actualmente una estructura operativa formada por diez Áreas de Gobierno

- 1.- Coordinación general de la Alcaldía
- 2.- Vicealcaldía
- 3.- Cultura Turismo y Deporte
- 4.- Desarrollo Urbano
- 4.- Economía, Innovación y Empleo
- 6.- Familias Igualdad y Bienestar Social
- 7.- Hacienda y personal
- 8.- Medio Ambiente y Movilidad
- 9.- Obras y Equipamientos
- 10.- Portavoz, Seguridad y Emergencias

Que, con sus correspondientes Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas y Coordinación General, se insertan en una o varias de las nueve áreas temáticas antes descritas, pudiendo variar su composición y/o competencias entre legislaturas e incluso a lo largo de una misma legislatura.

La estructura administrativa actual se completa con la Presidencia del Pleno y el Tribunal Económico-Administrativo. En el ámbito territorial el municipio de Madrid tiene



actualmente 21 distritos, presididos por un concejal y con su propia estructura administrativa.

Finalmente, el análisis se ha completado con los Organismos Autónomos participados por el Ayuntamiento:

- 1.- Empresa Municipal de Transportes
- 2.- Empresa Municipal de Vivienda y Suelo
- 3.- Agencia de Actividades
- 4.- Agencia de Empleo
- 5.- Agencia Tributaria
- 6.- Madrid Salud
- 7.- Madrid Destino
- 8.- Informática del Ayuntamiento de Madrid

Como resultado del análisis podemos señalar que toda la estructura municipal se encuentra involucrada en el ámbito de la AU, con un grado de implicación que se determinará en el periodo de vigencia del Plan y del desarrollo de los planes de acción que se formulen en este periodo.

En este sentido cabe destacar que las unidades de coordinación de las Áreas tienen una especial responsabilidad en la implantación de la AU en sus departamentos, puesto que además de prestar el apoyo necesario para las iniciativas de implantación de la AU de los departamentos más implicados, también procurarán que aquellos otros departamentos administrativos de su competencia que no tengan una gran implicación incluyan en sus programas o iniciativas la componente de AU.

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.

#### Agentes externos en el desarrollo del plan

Para determinar el grado de participación de los agentes externos en el proceso de Plan, se relacionan las líneas estratégicas y los objetivos operativos, señalando aquellos que tienen mayor implicación en la implantación de AU.

| LÍNEAS ESTRATÉGICAS |   |   |   |   |
|---------------------|---|---|---|---|
| 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |







| OTROS SECTORES DE INTERÉS  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Consortio Regional de Transportes de Madrid (CRTM)                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Asociación profesional de Guías Oficiales de Turismo (APIT)                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Asociación Española de Normalización (UNE)   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Federación Profesional del Taxi de Madrid (FPT)                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comisión de Igualdad Asociación de la Prensa de Madrid APM                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Federación de Asociaciones de Padres de Alumnos (FAPA Francisco Giner de los Ríos) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Seguimiento, evaluación e indicadores

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 (ver referencia sobre los planes de acción en el apartado 3.1). Cada acción



incluida en el correspondiente plan de acción contará con sus propios indicadores de evaluación, con la finalidad de facilitar la labor de recopilación de datos, principalmente en lo que a la ejecución presupuestaria se refiere. Como resultado de ese seguimiento se podrán incluir los ajustes necesarios y recomendaciones para mejorar las actuaciones o introducir modificaciones. 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 siguiente ficha-modelo muestra un tipo de formato que podría ser utilizado al efecto de recoger una breve valoración de cada una de las unidades organizativas sobre las actividades realizadas en el año. Esta información ayudará a reorientar acciones e incluso estrategias, además de facilitar el diálogo e intercambio de información sobre el desarrollo del Plan entre las distintas unidades organizativas y la DGA.



Hoja de Evaluación  
RESULTADOS ANUALES

Número de registro:

Area Delegada:

Entidad:

Reporte de Evaluación:

Nombre del respondente:

Fecha de respuesta:

Por favor complete esta hoja y devuélvala en un plazo no superior a 15 días.

Las calificaciones indicadas abajo representan la valoración global de las actuaciones desarrolladas o en las que la entidad se ha involucrado en el campo de la AU

Indique con una X la opción elegida sobre la zona de color...

Verde: bien o muy bien; Amarillo: con problemas; Rojo: fuera de objetivos o con serias deficiencias

| Relevancia: | Eficiencia: | Efectividad: | Impacto: | Sostenibilidad: |
|-------------|-------------|--------------|----------|-----------------|
|             |             |              |          |                 |

El equipo de evaluadores de la Dirección General de Accesibilidad (DGA) agradece sus comentarios, que puede acompañar más abajo o añadiendo una segunda hoja.

Si tiene otros comentarios a añadir, por favor señalelos en la parte inferior de la hoja. Añada otras si es necesario

Envíe sus respuestas a: (email)

Gracias por sus respuestas.

DGA

Comentarios: |

1. Sobre la relevancia de las acciones desarrolladas:

2. Sobre la eficiencia de su implementación

3. Efectividad de la implementación

4. Impacto producido de las acciones

5. Sostenibilidad de las acciones:

Otros comentarios:

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.



Cabe recordar en este punto que uno de los aspectos fundamentales que pretende mejorar la aplicación del PEAUM es la percepción y conocimiento, por parte de los ciudadanos, de las condiciones de accesibilidad de la ciudad.

Para ello se utilizarán metodologías similares a las que se han desarrollado para este primer diagnóstico. Se compararán, en la medida de lo posible las variables más significativas para observar su evolución, así como otras nuevas que se deriven de la propia experiencia de aplicación del PEAUM.

La evaluación bienal constará de dos elementos principales:

- A. Evolución de percepciones y sensibilidad sobre la AU
  - B. Evolución de indicadores cuantitativos o/u objetivables sobre ejecución material del PEAUM y, en su caso, condiciones de accesibilidad.
- A. La evaluación de impactos parciales del PEAUM sobre las percepciones y sensibilidad en relación con la Accesibilidad Universal se realizará de manera combinada mediante consulta a la población general y a expertos y especialistas.

A1. Encuesta telefónica a población general. De modo similar a la realizada en la fase de diagnóstico del proceso de diseño del Plan. Esta encuesta recoge preguntas sobre conocimiento de la accesibilidad, percepción de la situación en el propio entorno y la ciudad y actitudes ante situaciones en que la accesibilidad está comprometida. Los resultados, de tipo cuantitativo, podrán ser comparables para observar cambios de tendencia y efectos producidos por el Plan.

A2. Consulta a expertos y representantes sociales y económicos. Se realizarán consultas y grupos de discusión con los mismos, o similares, representantes de las entidades que fueron contactadas para el diagnóstico realizado (ver Tomo 1 del Plan). El objetivo es comparar resultados mediante análisis cualitativo, así como recoger la percepción sectorial, profesional y asociativa sobre la marcha del Plan y los avances realizados.

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

Los objetivos y medidas en el presente Plan requieren del diseño de indicadores que permitan seguir su ejecución y medir los resultados que se van obteniendo. Tienen que ser objetivos y comparables -tanto en el tiempo como entre áreas o territorios-, además



de presentar información representativa sobre la accesibilidad. La facilidad en la recopilación de la información necesaria es otro aspecto clave, siempre considerando que se puedan recoger con criterios homogéneos entre distintas unidades organizativas.

Para todo ello se propone:

1. Que los indicadores recojan la información necesaria al nivel de las propuestas del Plan, o alternativamente, al nivel de los objetivos operativos,
2. Que los indicadores recojan fundamentalmente información sobre las actuaciones realizadas, niveles de gasto, personas e instituciones involucradas, etc., adecuadas al caso. A modo de ejemplos, sin ánimo exhaustivo se recogen los siguientes:
  - Número de intervenciones realizadas, puestas en marcha y número de unidades organizativas implicadas en las propuestas, incluidos los distritos.
  - Participantes en redes internas de la organización municipal y externas a ella.
  - Número de actuaciones por distrito o unidad organizativa que afecten a los colectivos de interés, desarrollo e implantación de productos y servicios accesibles, incluido número de campañas y gasto realizado.
  - Número de actuaciones vinculadas con los distintos ODS, o que impliquen avances en las fronteras tecnológicas de la AU en edificación y vivienda, tecnologías de apoyo, etc.
  - Creación y grado de implantación de elementos de comunicación relacionados con el PEAUM, instrumentos facilitadores
  - Número de sistemas puestos en marcha para la evaluación de accesibilidad en entornos, productos y servicios, aplicación normativa y procedimiento sancionador, etc.
  - Número y tipo de procedimientos sobre tramitación de expedientes, mecanismos de evaluación, monitoreo y seguimiento de acciones de AU.
  - Número de actuaciones de concienciación y formación desarrolladas y valoración de las actividades por sus receptores, particularizando aquellos dirigidos a distintos grupos de población.
  - Número de empleados municipales que participan en cursos de postgrado en AU, en cursos de capacitación para la utilización de productos de apoyo y en cursos de accesibilidad turística o similares.
  - Estudios y propuestas de solución sobre problemas de brecha digital.



La evaluación bienal será coordinada desde la DGA con apoyo en las unidades organizativas correspondientes y entidades colaboradoras.

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.



## METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN

Tal como se muestra en el esquema de la página 55, una vez construido – y formalmente aprobado – el “edificio” argumental que constituye el PEAUM corresponde la redacción del **Primer Plan de Acción** derivado del Plan Estratégico, mediante la recopilación de las acciones concretas que se propongan desde las diversas unidades organizativas del Ayuntamiento de Madrid a realizar en el marco temporal de vigencia del PEAUM y con correspondencia dentro de las líneas estratégicas, objetivos operativos y propuestas del PEAUM.

Una vez finalizada la fase de diagnóstico del PEAUM se compartieron las conclusiones del mismo con los interlocutores internos a fin de ir movilizando la reflexión sobre las posibles acciones a proponer para su inclusión en el Primer Plan de Acción.

La publicación y difusión interna del PEAUM completo marcará el inicio “oficial” de la redacción del plan de acción y su inmediata puesta en marcha.

Las acciones que se propongan desde la Dirección General de Accesibilidad supondrán la hoja de ruta de la gestión de dicha dirección general para los próximos años y deberán dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas manifestadas durante la fase de diagnóstico, debiendo para ello, si fuera preciso, adecuar sus competencias, estructura y recursos en función de las tareas a desarrollar.

Las acciones propuestas desde las diversas unidades organizativas y coordinadas desde la DGA se plasmarán en las siguientes fichas:



|                                    |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| <b>Línea Estratégica:</b>          |                            |
| <b>Acción:</b>                     |                            |
| <b>Objetivo de la acción:</b>      |                            |
| <b>Responsable Acción:</b>         | D.G. de ...<br>A.G. de ... |
| <b>Actores implicados:</b>         |                            |
| <b>Incidencia en la estrategia</b> |                            |

**Datos, Metas e Indicadores de seguimiento. Acción:**

|  |
|--|
|  |
|--|

| Nombre del indicador         | Cálculo (*) | Fuente de información | Tipo (**) | Valor objetivo |
|------------------------------|-------------|-----------------------|-----------|----------------|
| <i>N.º Actividades</i>       |             |                       |           |                |
| <i>N.º Implicados</i>        |             |                       |           |                |
| <i>[Indicador subjetivo]</i> |             |                       |           |                |
| <i>[Indicador objetivo]</i>  |             |                       |           |                |

(\*) = Recuento, porcentaje, escala o rango, encuesta

(\*\*) = Cuantitativo, rendimiento, estimación, percepción, etc.

**Programación de la acción**

|                  |  |                        |  |
|------------------|--|------------------------|--|
| Fecha de inicio: |  | Fecha de finalización: |  |
|------------------|--|------------------------|--|

| Indicador  | Valor prev.<br>año 1 | Valor prev.<br>año 2 | Valor prev.<br>año 3 | Valor prev.<br>año 4 | Valor prev.<br>año 5 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <i>N.º Actividades</i>   |                      |                      |                      |                      |                      |
| <i>Valor acumulado</i>   |                      |                      |                      |                      |                      |
| <i>N.º Beneficiarios</i>                                       |                      |                      |                      |                      |                      |
| <i>Valor acumulado</i>   |                      |                      |                      |                      |                      |
| <i>Grado de satisfacción [o<br/>indicador subjetivo]</i>       |                      |                      |                      |                      |                      |
| <i>Porcentaje afectados [o<br/>indicador objetivo]</i>         |                      |                      |                      |                      |                      |
| <i>Valor acumulado</i>   |                      |                      |                      |                      |                      |
| <b>Asignación presupuestaria</b>                               | <b>Año 1</b>         | <b>Año 2</b>         | <b>Año 3</b>         | <b>Año 4</b>         | <b>Año 5</b>         |
| Únicamente se consigna el incremento sobre la situación actual |                      |                      |                      |                      |                      |
| <i>Valor acumulado</i>   |                      |                      |                      |                      |                      |

**Seguimiento y evaluación**

El seguimiento y evaluación sobre la consecución de las metas se realizará al término de cada periodo anual como Porcentaje de Consecución, estableciendo la relación entre el valor alcanzado y el previsto para el periodo, tanto para las metas previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria, si la hubiera.



La información que contendrán las fichas se estructura en bloques y campos:

#### Bloque descriptivo

Contiene los siguientes campos:

- Línea Estratégica. Línea estratégica, objetivo operativo y propuesta del PEAM en el que se encuadra la acción (pueden ser varias) y que supone su soporte conceptual.
- Acción. Título de la acción. Deberá ser descriptivo pero breve y comenzará preferiblemente por un verbo en modo infinitivo.
- Objetivo de la acción. Describirá con mayor extensión la acción propuesta y el objetivo buscado con la misma.
- Responsable acción. Unidad organizativa responsable de la acción y dirección general en la que está encuadrada.
- Actores implicados. Unidades organizativas, entidades, personas, etc. implicados necesariamente en la ejecución de la acción.
- Incidencia en la estrategia. Valoración sobre la repercusión de la acción y su sintonía con el desarrollo del plan estratégico.

#### Bloque de evaluación

Contiene los siguientes campos:

- Datos, Metas e Indicadores de seguimiento. Descripción de las herramientas de evaluación y, en su caso, la existencia de datos previos. Por cada uno de los indicadores considerados se debe consignar información en los campos siguientes.
- Nombre del indicador.
- Cálculo. Forma de cálculo de los datos que alimentan el indicador (recuento, porcentaje, escala o rango, encuesta, etc.)
- Fuente de información. Unidad organizativa que proporcionará la lectura de indicadores en las fases de seguimiento.
- Tipo. Tipo de indicador (cuantitativo, rendimiento, estimación, percepción, etc.)
- Valor objetivo. Valor del indicador que se considera meta a alcanzar al final del desarrollo de la acción.

#### Bloque de programación

Contiene los siguientes campos:

- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización.
- Indicador. Consignará los valores previstos a lo largo de la duración de la acción de los indicadores asignados a dicha acción, en valores parciales y acumulados a origen.



- Asignación presupuestaria. Si la acción llevase aparejada una asignación presupuestaria, se consignará los importes previstos a lo largo de la duración de la acción, en valores parciales y acumulados a origen.

El proceso de evaluación del plan de acción considerará tanto el nivel de ejecución de las diferentes acciones integradas en el mismo como el nivel de consecución de los objetivos buscados y el impacto o retorno de la actividad ejecutada.

Para ello se realizará por parte de la DGA una "recolección" semestral de los valores de los indicadores previstos en cada acción y proporcionado por la unidad organizativa responsable de la acción para, con carácter anual, elaborar un informe de seguimiento del plan de acción que será objeto de estudio y análisis por parte del grupo de trabajo de seguimiento del PEAUM. Esta información, a su vez, formará parte del seguimiento bienal del propio PEAUM que explorará, más allá de los datos de ejecución proporcionados por el plan de acción, la percepción ciudadana de los efectos del PEAUM y los sucesivos planes de acción que se vayan desarrollando.

En ningún caso cabe considerar los sucesivos planes de acción como los entornos formales cerrados donde proponer y ejecutar medidas de mejora y promoción de la accesibilidad en la ciudad. Cualquiera de estas medidas puede ser propuesta y ejecutada en cualquier momento sin que haya sido necesariamente incluida en ningún plan de acción concreto.

Las convocatorias de los planes de acción pretenden ejercer de motivación, recordatorio y catalizador para la puesta en marcha de acciones en materia de AU.