

# PLAN DE ACCESIBILIDAD DE LÍNEA MADRID

JUNIO 2021

### Control de versiones

<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Autor:</b>	<b>Descripción del cambio:</b>
v.1.0	14 Junio 2021	JOSÉ MANUEL ROPERO CAMPOS	

### Elaboración, Revisión y Aprobación del documento

<b>Documento Elaborado Por:</b>	
Nombre:	PEDRO VIDAL ÁLVAREZ
Materia	Accesibilidad Oficinas de Atención a la Ciudadanía
Puesto:	Adjunto a Departamento Unidad Técnica de Obras
Nombre:	ANTONIO RODRÍGUEZ AGEA
Materia	Accesibilidad Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010
Puesto:	Jefe de Departamento de Atención Telefónica
Nombre:	LORETO PICATOSTE RUGGERONI
Materia	Accesibilidad Web municipal
Puesto:	Jefa de Departamento de Gestión de Contenidos
Nombre:	MAR NUÑEZ SUÁREZ
Materia	Formación y Calidad
Puesto:	Jefa de Departamento de Calidad y Formación
Nombre:	JOSÉ MANUEL ROPERO CAMPOS
Materia	Formación y Calidad
Puesto:	Subdirector General de Atención a la Ciudadanía
<b>Documento Revisado y Aprobado Por:</b>	
Nombre:	JOSÉ MANUEL ROPERO CAMPOS
Puesto:	SUBDIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## INDICE

---

<b>1. ACCESIBILIDAD EN OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:</b>	<b>4</b>
1.1. INTRODUCCIÓN	4
1.2. ACCESOS	6
1.3. ENTRADA Y RECEPCIÓN	7
1.4. ESPERA	9
1.5. LLAMADA Y ATENCIÓN	10
1.6. OTROS ELEMENTOS QUE FACILITAN LA ACCESIBILIDAD:	12
1.7. ESTADO ACTUAL DE IMPLANTACIÓN	15
1.8. PROGRAMA DE SUPERVISIÓN	17
1.9. PREMIO PRODÍS 2011	17
<b>2. ACCESIBILIDAD EN LA WEB MUNICIPAL, www.madrid.es</b>	<b>18</b>
2.1. LA WEB ACCESIBLE	18
2.2. EL PORTAL INSTITUCIONAL madrid.es	18
2.3. EVOLUCIÓN Y DESARROLLO	19
2.4. COMPROBACIÓN DE ACCESIBILIDAD: CERTIFICADOS E INFORMES	20
2.5. ÚLTIMOS AÑOS Y SITUACIÓN ACTUAL	21
2.6. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD WEB	22
<b>3. ACCESIBILIDAD EN EL TELEFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 010</b>	<b>24</b>
<b>4. FORMACIÓN Y CALIDAD EN ACCESIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA LÍNEA MADRID</b>	<b>25</b>
4.1. FORMACIÓN	25
4.2. CONDICIONES DEL NUEVO CONTRATO DE APOYO A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID	26
4.3 CALIDAD	26

## 1. ACCESIBILIDAD EN OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

### 1.1. INTRODUCCIÓN

A fin de mejorar las condiciones de accesibilidad existentes en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y no centrándose en algún tipo de discapacidad concreto, bien temporal o permanente, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía promueve la realización e implantación del presente Plan de Accesibilidad, junto con la colaboración de representantes de asociaciones de personas con discapacidad integradas en el C.E.R.M.I. y del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid. En este proyecto no sólo se pretende dar cumplimiento a la normativa de aplicación, sino que intenta dar respuesta a las necesidades reales de la ciudadanía, a los que está destinado el servicio, siempre con la mayor comodidad y autonomía posibles.

Para ello, se consideran como referencia los criterios de la norma “UNE 170001-1:2007-*Accesibilidad Universal. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO*”, diseñada como una herramienta para compensar o mitigar la discapacidad temporal o permanente y cuyo resultado es ofrecer mejoras importantes en la calidad de vida de los usuarios con limitaciones de accesibilidad.

#### 1.1.1. DEFINICIONES

- Accesibilidad global:

Cualidad que tienen o se confiere a los entornos en los que se puede disfrutar de bienes o servicios según el contexto dado, con el fin de hacer los adecuados a las capacidades, necesidades y expectativas de todos sus potenciales usuarios independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad. Y ello, de tal modo que estos puedan realizar, sin dificultad ni sobreesfuerzo, todas las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que estén ligadas a los procesos que se espera realicen en, o en relación con dichos entornos, especialmente las que se deriven de situaciones de emergencia.

- Limitación de accesibilidad:

Condición, hecho o circunstancia que restringe o dificulta el acceso de determinadas personas a entornos en los que se puede disfrutar de bienes y servicios, aunque no existan restricciones aparentes a dicho acceso y disfrute.

- Entorno construido:

Concepto que incluye no sólo espacios edificados, sino también aquellos otros lugares en los que se ha producido una intervención humana dirigida a facilitar su uso social. El entorno construido comprende asimismo aquellos objetos, instrumentos, utensilios, maquinas, etc., llamados a facilitar la prestación de servicios en los citados entornos.

- Requisitos DALCO:

–Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad global de los entornos construidos.

- Deambulación: Acción de desplazarse de un sitio a otro.
- Aprehensión: Acción de coger o asir alguna cosa.
- Localización: Acción de averiguar el lugar preciso en el que está algo o alguien.
- Comunicación: Acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad.

Elementos afectados:

- \* Requisitos para la deambulación:

- Iluminación
- Pavimentos
- Espacio de maniobra
- Zonas de circulación
- Cambios de plano (escaleras, rampas)
- Ascensores

- \* Requisitos para la aprehensión:

- Alcance
- Accionamiento
- Agarre
- Transporte

- \* Requisitos para la localización:

- Señalización visual acústica y táctil
- Orientación al usuario al servicio ofrecido

\*Requisitos para la comunicación:

- Comunicación no interactiva visual acústica o táctil
- Señales en forma de panel
- Otros medios de comunicación gráficos y escritos
- Señales luminosas
- Señales acústicas
- Señales táctiles
- Comunicación interactiva. Lengua de signos

## 1.2. ACCESOS

La entrada y salida debe ser común para todos los usuarios.

La señalización de la oficina se realizará mediante rótulos con alto contraste cromático.



### Rótulos oficinas

Desde la vía pública, en caso necesario para facilitar su localización, se identificará la Oficina de Atención a la Ciudadanía como accesible mediante la realización de pavimentos podotáctiles de advertencia, contrastados.

Próximas al acceso y con las mejores condiciones de accesibilidad posibles, deberá existir una dotación adecuada de plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad. En caso de necesidad, se señalarán con una advertencia de limitación temporal *durante el horario de atención*, con el fin de asegurar su rotación.



**Foto plaza aparcamiento reservada**

En los casos necesarios se dispondrán rampas o ayudas para salvar desniveles y se eliminarán obstáculos innecesarios.

Si fuera del itinerario adaptado existiese algún desnivel o escalón se señalarán de forma adecuada y dispondrán de las protecciones y barandillas preceptivas.

Las puertas, preferiblemente, serán correderas y automáticas, con detector y apertura adecuadas para personas que se desplazan más lentamente

Si las puertas son de cristal contarán con la señalización preceptiva para su percepción.

### 1.3. ENTRADA Y RECEPCIÓN

En el interior de la Oficina de Atención a la Ciudadanía existirá un encaminamiento con textura y color conforme al mensaje que se quiera dar, que llevará hasta el Punto de Orientación, cuyo mobiliario estará adaptado para permitir el acercamiento y uso a personas usuarias de silla de ruedas y de pequeña talla. Dispondrá de bucle de inducción magnética.



Entrada oficina



Dispensador turnos y recepción



Existirá una dotación de dispositivos inalámbricos con vibrador, luz y sonido para avisar del turno, que se pondrán a disposición de los usuarios que así lo requieran o soliciten.

Dispositivo portátil de llamada



Paralelamente se implantará, en zonas próximas al acceso, un dispensador autónomo de turnos, dotado de pantalla táctil y mensajes concretos y con colores contrastados donde podrán escoger los trámites a realizar y la opción de ser atendido en un puesto adaptado, bien para personas con movilidad reducida, bien para personas con problemas auditivos, diferenciando entre estos últimos los que necesitan ayudas auditivas o el lenguaje de signos, en caso de necesidad de alguna ayuda técnica se derivará al usuario al punto de información central.



**Dispensador de turnos**

#### 1.4. ESPERA

Una vez asignado un turno a cada persona, con un código alfanumérico, bien en el dispensador autónomo o Punto de Orientación, se le derivará a la sala de espera. En este recorrido se continuará con el encaminamiento en el pavimento. Allí se encontrarán los siguientes elementos: escritorio adaptado, reserva de espacio para personas que usen silla de ruedas, apoyos isquiáticos, asientos de espera ergonómicos, aseos, incluido aseo adaptado, y cambiador de pañales.



**Escritorio con dos alturas, encaminamientos y apoyos isquiáticos.**

Se recomienda, en el caso de que lo permitan las condiciones espaciales, la implantación de una sala de lactancia y una dotación para el aseo de personas ostomizadas, en el caso de que la oficina se encuentre fuera de un edificio municipal, o este no disponga de ellas.



**Aseos adaptados y sala de lactancia.**



**Zona de aseo para personas ostomizadas**

### 1.5. LLAMADA Y ATENCIÓN

La llamada se realizará a través de una Pantalla de Llamada con aviso alfanumérico y señal acústica. Para personas que tengan problemas de visión reducida o auditivos y que hayan solicitado el servicio ofrecido en el puesto central de información, se proporcionará un aparato transmisor inalámbrico con sistemas de vibración, luz y sonido que avisará del turno, acto seguido el ciudadano/a tomará otra vez el encaminamiento del solado hasta el puesto de atención, donde al ser atendida devolverá el dispositivo. Terminada la atención saldrá de la oficina regresando por el encaminamiento hasta la salida.



**Puestos de Atención Rápida.**



**Puestos de Atención Pormenorizada.**

En caso de personas con ayudas auditivas (audífonos) y que hayan solicitado el servicio ofrecido bien en el Punto de Orientación, bien en el expendedor de tiques autónomo, se le derivará a un puesto con un bucle de inducción magnética instalado en puesto. En caso de necesidad se podrá realizar, mediante videoconferencia con un dispositivo móvil, contactar con un agente en lengua de signos de la plataforma del 010 Línea Madrid.

A partir de 2022 se prevé que, todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, disponga de un/a agente con capacidad de atender en lengua de signos española durante todo el horario de apertura.



### 1.5.1. AYUDA Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN

En todo momento se tendrá en cuenta el Protocolo de Acogida, que seguirá el personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía a fin de ayudar a los/as ciudadanos/as que lo necesiten. A tal efecto, los responsables de la Oficina de Atención a la Ciudadanía coordinarán el cumplimiento de dicho protocolo, formarán a todo el personal, con especial atención al punto central, estarán atentos a las posibles incidencias y llevarán un dispositivo de llamada que les avisará junto al ciudadanía/a usuario/a del sistema.

### 1.5.2. PROTOCOLO DE ACOGIDA

En cualquiera de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, con independencia de las medidas o ayudas técnicas implantadas.

-Observar – Identificar- Ofrecer- Guiar-Vigilar-Acompañar-Atender-Despedir.

Las personas responsables de la atención en el puesto de control, en la medida de lo posible y en función del comportamiento o dificultades que aprecien en los administrados en la deambulación, localización o comunicación dentro de la O.A.C., ofrecerán a las personas la ayuda necesaria para facilitar la prestación de los servicios que se realizan en la O.A.C.

Se tendrá especial cuidado en no enviar a puestos de atención rápida (en general entre 1 y 1,10 m de altura de mesa de trabajo) a personas con movilidad reducida o pequeña talla.

En todo caso se tendrá en cuenta que el diseño de las medidas a la accesibilidad pretende fomentar la autonomía personal dentro de la oficina, evitando el sobreproteccionismo y el acompañamiento personal, salvo necesidad o solicitud expresa.

A las personas que soliciten ayuda para la accesibilidad, bien después de pasar el dispensador de turnos (en caso del sistema de pantalla táctil), bien directamente en el puesto central, se le ofrecerán los recursos adecuados existentes, bien personales o bien ayudas técnicas, en función de los recursos de la oficina, tales como:

-Guía personal a sala de espera.

-Envío a puesto de Atención Personalizada (sentado), con independencia del servicio solicitado y perfil del trabajador. En caso de necesidad se desplazará la persona de atención, con las cualificaciones necesarias, al puesto adaptado.

-Utilización de bucle de inducción magnética en puesto central y envío a puesto de atención con bucle de inducción magnética (en caso de estar instalados).

-Envío a puesto de atención con comunicación con agente en lengua de signos.

-Entrega de llamador autónomo. Se entregará otro al Coordinador de Sala y este estará pendiente de los usuarios a fin de ayudarlos y orientarlos en la deambulación por lo O.A.C., en caso de fallo del sistema o “despiste” (en caso de instalado). El llamador se entregará en el puesto de atención.

- En caso necesario se acompañará al usuario a la salida.

#### 1.6. OTROS ELEMENTOS QUE FACILITAN LA ACCESIBILIDAD:

-Aseo adaptado:

- Señalización entendible
- Lavabo ergonómico sin pedestal
- Espejo inclinado
- Monomando con brazo largo
- Contraste de color de carpintería con paredes
- Manillas ergonómicas
- Inodoro alto
- Barras abatibles en los laterales
- Avisador de emergencia luminoso y acústico
- Mecanismos eléctricos contrastados
- Suelo antideslizante



- Resto de aseos:

- Señalización de sexos entendible
- Lavabo ergonómico y a altura adecuada
- Espejo altura adecuada
- Monomando para agua que se entienda correctamente la localización del agua fría y el

agua caliente y sea fácil de usar por todas las personas

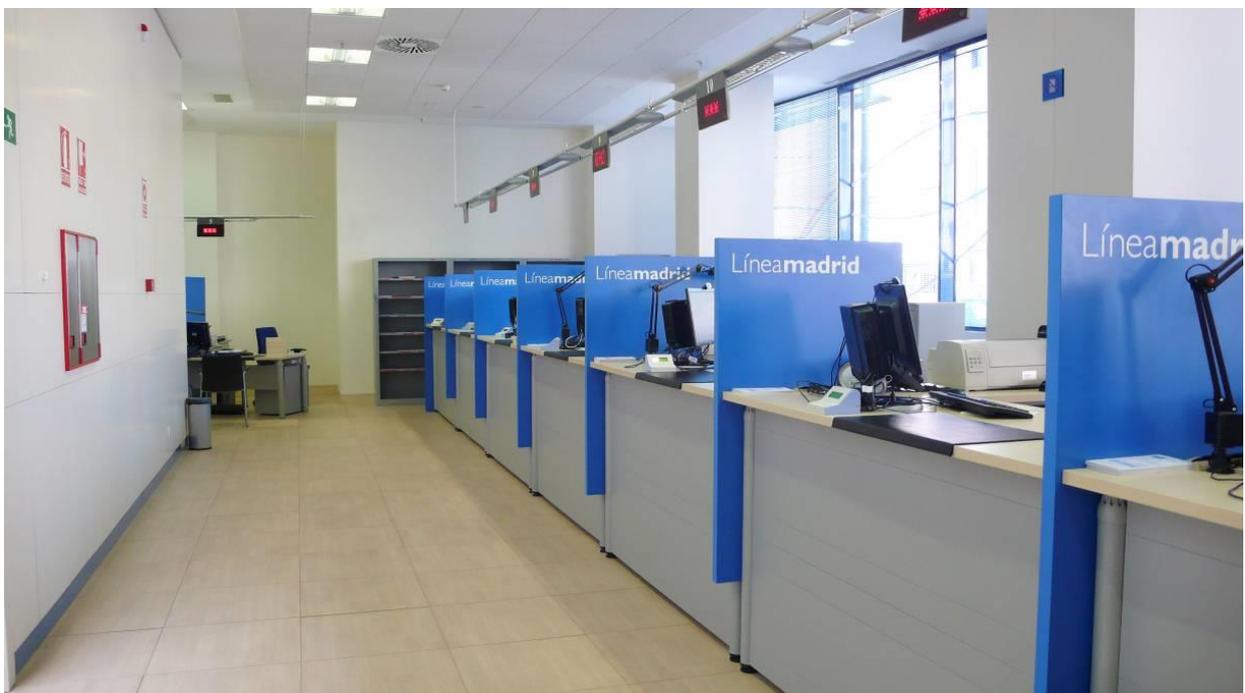
- Contraste de color de carpintería con paredes
- Manillas ergonómicas
- Avisador de emergencia luminoso y acústico
- Mecanismos eléctricos contrastados
- Iluminación adecuada
- Suelo antideslizante

- Salidas de emergencia:

- Se deben tratar como un acceso más adaptado.
- Deben estar claramente señalizadas y entendibles

- Puestos de atención:

- Puede haber dos tipos de puestos de atención:
  - \*Atención desde mayor altura, para que el atendido esté de pie
  - \*Atención a nivel de silla de ruedas, tanto para la persona que atiende como para la atendida.
- Zona de alto contraste en los puestos de atención



- Señalética:

- Clara, entendible y universal para todas las personas.

- Indica todo lo que es necesario explicar, localizar y orientar
- La señalética conviene ser diseñada para personas con problemas cognitivos y de orientación. Si funciona para este tipo de personas funcionará para todas.
- Es el apoyo para comprender el entorno



Pictogramas incluidos en el Manual de Identidad Corporativa de Línea Madrid, supervisados con grupos de trabajo de personas con discapacidad cognitiva.

- Nivel de iluminación:

- Adecuado para todas las personas, sin deslumbramientos ni contrastes de claros oscuros, etc.

- Cambios de nivel:

- Con escaleras, rampas y ascensores
- Las escaleras deben tener tabicas y peldaños continuos sin bocel ni huecos, pasamanos o barandillas a ambos lados, materiales antideslizantes, que se vean y entiendan bien los escalones, etc.
- Rampas con pendientes adecuadas, dobles pasamanos, materiales antideslizantes, etc.
- Ascensores equipados para ser usados por todas las personas, con información visual, acústica y táctil. Hueco mínimo entre ascensor y suelo, etc.

Elementos de accesibilidad:

- Plazas de aparcamiento reservadas en la vía pública.
- Encaminamientos.
- Señalización básica con diferenciación cromática.
- Pasos y accesos con dimensiones accesibles.
- Rampas adaptadas.
- Pantalla Táctil de dispensador de tique del sistema de esperas.
- Transmisor inalámbrico de aviso de turno.

- Apoyos isquiáticos.
- Bucles de inducción magnética.
- Avisadores lumínicos de alarma en aseos.
- Aseos adaptados.
- Adaptación del mobiliario y otros elementos para usuarios de sillas de ruedas.
- Todas las oficinas disponen de un sistema de atención con idioma de signos, durante todo su horario de apertura.

### 1.7. ESTADO ACTUAL DE IMPLANTACIÓN

Estado de implantación en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid a enero de 2021, en continua acción de mejora:

OAC's	Medidas implantadas
CARABANCHEL Utebo,8 (28025)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos
TETUÁN C/ Simancas, 6 (28029)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos
FUENCARRAL Av. Monforte de Lemos, 40 (28029)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos
EL PARDO Plaza de El Pardo, 2 (28048)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos
VALVERDE Plaza Islas Azores, 1 (28034)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos
BARAJAS Pza. Mercurio, nº 1 (28042)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos
CENTRO C/ Atocha, 70 (28012)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos
ARAVACA C/ Zarza, 20 (28023)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción. Encaminamientos

MORATALAZ C/ Fuente de la Carrantona,8 (28030)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
CIUDAD LINEAL Avda. de la Institución Libre de Enseñanza, 16 (28037)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
ARGANZUELA Pº de Chopera, 10 (28045)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
LATINA Avda. de las Águilas, 2 A (28044)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
VILLAVERDE C/ Arroyo Bueno, 53 (28021)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
NUMANCIA C/ Monte Olivetti, 14 (28038)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
CHAMBERÍ C/ Palafox,4 (28003)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
VILLA - VALLECAS Pº Federico Gª Lorca, 12 (28031)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Encaminamientos
SALAMANCA C/ Velázquez,52 (28001)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción.
SAN BLAS- CANILLEJAS Avd. de Arcentales, 28 (28022)	Aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción.
CHAMARTÍN C/ Príncipe de Vergara, 142 (28002)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción.
USERA Avd. Rafaela Ybarra, 41 (28026)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción.
RETIRO Plaza Daoiz y Velarde (28007)	Aseos en sótano, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucle de inducción. Puerta principal giratoria.

VICÁLVARO Pza. de Don Antonio de Andrés, 18 (28032)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción.
PUENTE DE VALLECAS Av. Albufera, 42 (28038)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción.
HORTALEZA Ctra. Canillas, 2 (28043)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción.
SANCHINARRO C/ Princesa de Éboli, Éboli, 29 (28050)	Acceso, aseos, mobiliario y puestos de atención adaptados. Apoyos isquiáticos. Bucles de inducción.

### 1.8. PROGRAMA DE SUPERVISIÓN

Con periodicidad mínima mensual se realizarán las oportunas tareas de supervisión de los elementos de mejora a la accesibilidad implantados en las Oficinas, comprobándose el correcto funcionamiento de los medios técnicos e informáticos (incluyendo la prueba de los avisadores y la correcta formación del personal de atención en su utilización).

Se prestará especial atención a los posibles problemas que imposibiliten la accesibilidad a un determinado servicio, debiendo eliminarse los obstáculos imprevistos y elementos almacenados en pasos o aseos (principalmente el adaptado), se comprobara la existencia de contenedores higiénicos y que los aseos permanecen abiertos en todo el horario de atención, sin necesidad de pedir llaves.

De los posibles problemas detectados se dará notificación a los servicios de conservación correspondientes y, en su caso al Servicio de Atención presencial, a fin de subsanar las posibles deficiencias formativas.

### 1.9. PREMIO PRODÍS 2011

Premio PRODÍS 2011, en la categoría de Administración, otorgado a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid por el CERMI Comunidad de Madrid en reconocimiento a la solidaridad demostrada con los objetivos defendidos por la alta representación institucional de todas las personas con discapacidad de nuestra Comunidad.

## 2. ACCESIBILIDAD EN LA WEB MUNICIPAL, [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### 2.1. LA WEB ACCESIBLE

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

Cuando los sitios web están diseñados pensando en la accesibilidad, todos los usuarios pueden acceder en condiciones de igualdad a los contenidos, por ejemplo:

- Proporcionando un texto alternativo a las imágenes, los usuarios invidentes o con problemas de visión pueden utilizar *lectores* especiales para acceder a la información.
- Cuando los vídeos disponen de subtítulos, los usuarios con **dificultades auditivas** pueden entenderlos plenamente.
- Si los contenidos están escritos en un lenguaje sencillo e ilustrados, los usuarios con problemas de **aprendizaje** están en mejores condiciones de entenderlos.
- Si el usuario tiene problemas de **movilidad** y le cuesta usar el ratón, las alternativas con el teclado le ayudan en la navegación.

### 2.2. EL PORTAL INSTITUCIONAL [madrid.es](http://madrid.es)

El portal web institucional [madrid.es](http://madrid.es) ofrece a la ciudadanía información de interés general del Ayuntamiento y de los distintos servicios y órganos municipales de gobierno, así como información general de la ciudad de Madrid. En él tienen cabida otros portales web, cada uno con autonomía y peculiaridades específicas. El número de portales ha ido creciendo, habiendo en la actualidad seis portales, tres de ellos con carácter transversal desde el punto de vista de sus temas:

- Sede electrónica
- Transparencia
- Datos abiertos

Y otros tres que se ciñen a un ámbito temático concreto:

- Bibliotecas
- Patrimonio cultural y paisaje urbano
- MadridEsEconomía

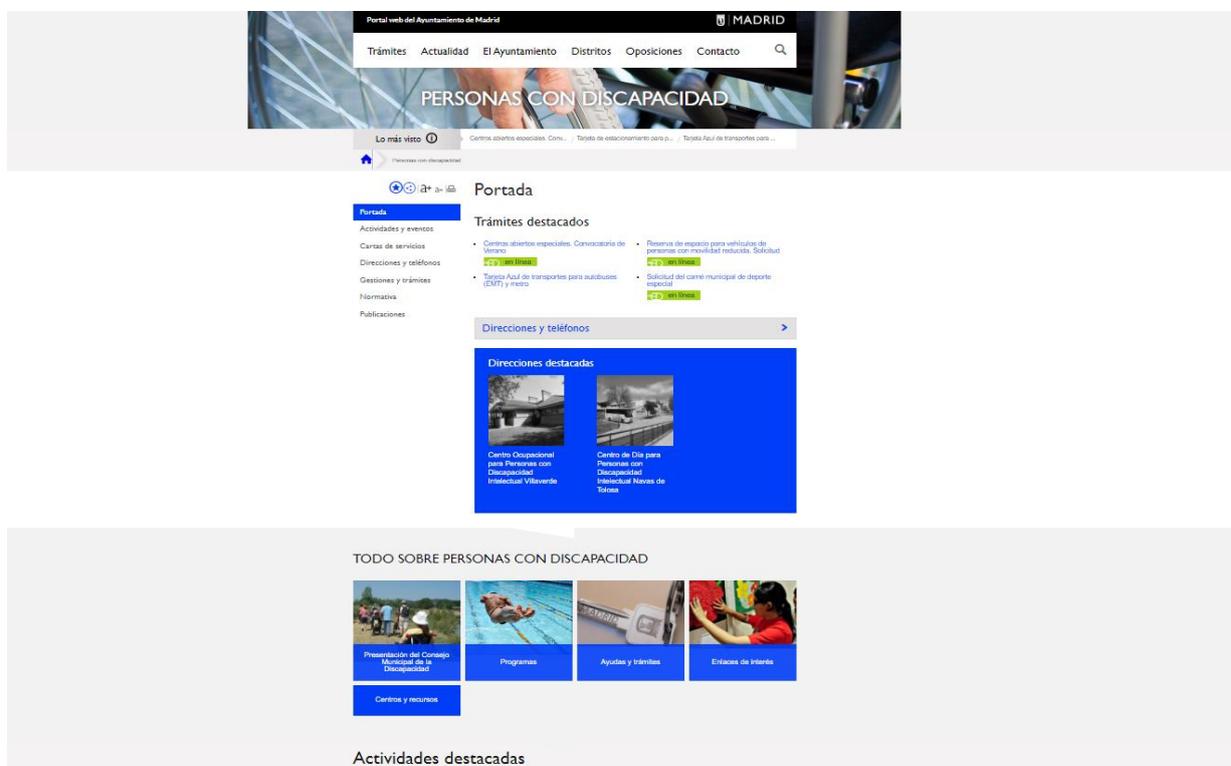
### 2.3. EVOLUCIÓN Y DESARROLLO

El Ayuntamiento de Madrid abordó en 2005 un proceso de rediseño y mejora de su portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (en aquel momento [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)), que culminó con su publicación en febrero de 2007. El propósito principal de este proceso de renovación fue la mejora de la usabilidad, de la calidad y de la accesibilidad de sus páginas y contenidos.

Además, y con el objetivo de permitir el acceso al portal a personas con discapacidad así como ajustarse a lo previsto por la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, el portal [madrid.es](http://madrid.es) se diseñó ya entonces atendiendo a las normas WAI/WC3, nivel de accesibilidad AA, como así certificó en enero de 2007 la empresa Technosite, perteneciente a la Fundación ONCE.

Desde finales de 2007, la línea de trabajo en términos de accesibilidad se ha mantenido y el sitio recibió ya entonces reconocimientos tales como premios de accesibilidad para personas con discapacidad (Premio TAW 2007 a la web pública más accesible de ámbito local).

En 2015, en los portales de [madrid.es](http://madrid.es) y sede electrónica se realiza un nuevo proceso de rediseño total, cambio de estructura y mejora, adaptándolos a las nuevas tendencias de diseño adaptativo para dispositivos móviles. En este año se creó una página específica para las personas con discapacidad, que tiene un carácter transversal en cuanto a su contenido:



En 2016 se consolidan los portales de transparencia.madrid.es y datos abiertos cuyos diseños refuerzan el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la accesibilidad.

Desde entonces y hasta 2021, la accesibilidad ha sido una de las líneas estratégicas del portal institucional, con el fin de permitir el acceso a personas con distintas capacidades. Para cumplir este objetivo, se constituyó el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Web, cuyo responsable es el grupo de coordinación de gestión de portales y contenidos formado por representantes de las direcciones generales implicadas, así como del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), que celebra reuniones periódicas en las que se abordan tanto los desarrollos pertinentes para la evolución del portal, como las acciones necesarias en el ámbito de la accesibilidad.

El portal institucional Madrid.es está totalmente alineado con los valores de Línea Madrid, siendo una de sus prioridades la accesibilidad. Más aún, cuando la ciudadanía no es la única destinataria del portal web, sino que éste se concibe también como soporte de los canales presencial y telefónico de atención a la ciudadanía.

#### 2.4. COMPROBACIÓN DE ACCESIBILIDAD: CERTIFICADOS E INFORMES



El compromiso con la accesibilidad web se refleja en la obtención en 2011 de la **certificación en accesibilidad TIC de AENOR**, según la Norma UNE 139803, “Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web”, que acreditó el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad, recomendadas por el grupo de trabajo WAI del W3C.

Desde entonces, la certificación se renueva todos los años, tras superar las correspondientes auditorías de accesibilidad, habiéndose obtenido la última en diciembre de 2020.

De forma paralela, el **Observatorio de Accesibilidad Web**, en el ámbito de las entidades locales, ha emitido varias veces al año **informes de accesibilidad** de madrid.es, primero de acuerdo al estándar 139803:2012 (WCAG 2.0) y a partir de 2019 según la norma UNE-EN301549: 2019, en los que el portal institucional ha estado siempre muy bien posicionado. En el informe correspondiente a diciembre de 2020 el Portal Institucional ha obtenido una puntuación media de 9,78 sobre 10.

	Resultado
Puntuación media del sitio web	9.78
Nivel de adecuación estimado	AA
Situación de cumplimiento estimada	Parcialmente conforme

## 2.5. ÚLTIMOS AÑOS Y SITUACIÓN ACTUAL

En los últimos años han continuado las acciones de mejora y revisión del cumplimiento de la normativa de accesibilidad y, además, se han abierto nuevas líneas de trabajo que refuerzan el compromiso de los portales del Ayuntamiento con la accesibilidad.

En **2018**: se adoptaron las primeras medidas encaminadas a garantizar el cumplimiento de las nuevas obligaciones derivadas del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, dándolo a conocer al Ayuntamiento. Asimismo, se completó la información de las condiciones de accesibilidad de los equipamientos o entidades publicadas en madrid.es, ofreciendo información gráfica y textual sobre la accesibilidad para las personas con movilidad reducida y la disponibilidad de servicio de lengua de signos, de señalización podotáctil y de bucle de inducción magnético.

-  Instalación accesible para personas con movilidad reducida
-  Lengua de signos
-  Bucle de inducción magnético

En **2019**: se reforzó la comunicación para sensibilizar y concienciar a las unidades del Ayuntamiento de la obligatoriedad de cumplir con la normativa de accesibilidad, se publicó en Ayre el primer [informe de accesibilidad de portales webs municipales y webs externas](#), a las que se solicita un informe de accesibilidad por parte del Servicio de Diagnóstico del Observatorio de Accesibilidad, con el fin de verificar su grado de cumplimiento. Además, se inició la formación en elaboración de documentos electrónicos accesibles a través de la Escuela de Formación y la [declaración de accesibilidad](#) del Portal Institucional municipal www.madrid.es se tomó como ejemplo de modelo de declaración europea.

En **2020**: se publicó en Ayre (Ayuntamiento en red) la [estrategia sobre accesibilidad](#) del portal institucional, se contactó con la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento para iniciar una línea de colaboración, en espera de que se cree la Unidad Responsable de la Accesibilidad en el Ayuntamiento y se puso en marcha una herramienta que monitoriza las páginas del portal en busca de errores, para mejorar la accesibilidad de las páginas.

En **2021**: se han presentado al Observatorio de Accesibilidad los informes IRA (Informe de Revisión de Accesibilidad) de madrid.es y de la sede electrónica, que el Observatorio enviará a la Unión Europea. Además, se mantiene contacto estrecho con la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento, ubicada en el Área de Desarrollo Urbano. En la actualidad se está haciendo un análisis de los productos ofrecidos por una empresa canadiense que rastrea la web, localiza los pdf no accesibles y los convierte en accesibles, para garantizar el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018. Por último, se está tramitando la inclusión de una cláusula de accesibilidad en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de los contratos que se realicen para la creación de páginas webs y aplicaciones informáticas.

Por otra parte, la accesibilidad está alineada con la meta de la **Agenda 2030** de la ciudad de Madrid de favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad así como los mayores a los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y al portal institucional del Ayuntamiento de Madrid, habiéndose definido una serie de indicadores para esta meta.

## 2.6. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD WEB

### 1. Compatibilidad con estándares y diseño visual

Todas las páginas del sitio web cumplen con las **Pautas de Accesibilidad** o Principios Generales de Diseño Accesible establecidas por el Grupo de Trabajo WAI perteneciente al W3C.

El **diseño visual** se ha realizado bajo la recomendación del W3C. sobre las Hojas de Estilo en Cascada, Nivel 2 (CSS2). Si el navegador o dispositivo de navegación no soporta hojas de estilo, el contenido de la web sigue siendo totalmente legible gracias a su marcado estructural.

### 2. “Atajos” del teclado

Para poder navegar por el portal web municipal de forma accesible, se han programado un grupo de teclas de acceso rápido que recogen los bloques de información de interés general en los que está organizado cada uno de los portales municipales.

Estos atajos de teclado están descritos en la Declaración de accesibilidad de cada portal, situada en el pie de las páginas.

### 3. Tamaño del texto

El diseño accesible del portal web municipal permite que el usuario pueda elegir el tamaño del texto que le convenga. Esta acción puede llevarse a cabo de diferentes maneras según el navegador que se utilice.

Navegador	Acción a realizar
Explorer	Ver > Tamaño del texto
Firefox	Ver > Tamaño
Chrome	Icono llave inglesa > Opciones > Avanzada > Contenido web > Tamaño fuente
Safari	Visualización > ampliar/reducir
Opera	Ver > escala

Otra forma de modificar el tamaño de texto es utilizar los atajos de teclado definidos en los navegadores, en particular la combinación de teclas CTRL y + para aumentar el tamaño del texto, y CTRL y - para reducirlo es común para la mayoría de los navegadores.

#### 4. Sugerencias y reclamaciones sobre accesibilidad

Si la ciudadanía detecta que alguna página o contenido de los portales de madrid.es no son accesibles o si tiene alguna otra duda en relación a la accesibilidad del sitio web, puede utilizar el formulario de sugerencias y reclamaciones que el Ayuntamiento de Madrid pone a su disposición.

#### 5. Versión accesible (Inclusite)

Todos los portales disponen de versiones accesibles que permiten distintas posibilidades de interacción:

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

Con estas características se consigue que los usuarios con discapacidad visual, motora o auditiva puedan navegar por la web municipal eligiendo la opción que más se les ajuste: utilizando teclado, comandos de voz, sonidos o lectores de pantalla. Además, coexiste con los lectores de pantalla que pueda disponer el usuario proporcionándoles información adicional sobre la estructura de la web.

### 3. ACCESIBILIDAD EN EL TELEFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 010

Concebido como un medio rápido y directo de comunicación entre la ciudadanía y la Administración Municipal, el teléfono 010-Línea Madrid y los canales telemáticos (chat, Facebook y Twitter) suponen un adelanto de primer orden como herramienta de acercamiento y accesibilidad a la información y gestiones del Ayuntamiento, sin desplazamientos y sin tecnologías o actuaciones que impliquen la intervención de terceras personas.

Estos canales facilitan el acceso a un gran número de servicios de manera no presencial lo que favorece la accesibilidad y no discriminación de las personas con dificultades de movilidad debiendo contar únicamente con un teléfono fijo o bien uno móvil o bien un acceso a internet a través de cualquier dispositivo (smartphone, ordenador fijo o portátil, Tablet) para poder hacer uso de estos canales de comunicación.

Es de destacar el elevado grado de complementariedad de los canales de forma que aquellas personas con discapacidades auditivas o verbales que no puedan utilizar con facilidad el medio telefónico disponen de la opción de la conversación interactiva a través de chat (bien a través de la página web municipal o a través de algunas de las redes sociales más extendidas como son Facebook y Twitter) que permite realizar un número importante de servicios sin necesidad de desplazarse y sin tener que mantener una comunicación oral.

El acceso a estos servicios se realiza teniendo en cuenta el concepto de accesibilidad y diseño para todas las personas que debe estar presente en el uso de las herramientas de comunicación y las nuevas tecnologías, como instrumentos de integración que rompan las barreras de comunicación de las personas sordas.

## 4. FORMACIÓN Y CALIDAD EN ACCESIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA LÍNEA MADRID

### 4.1. FORMACIÓN

Línea Madrid incluye dentro de su Misión, visión y Valores la **Accesibilidad** de los servicios para todas las personas, especialmente aquéllas que tengan algún tipo de discapacidad.

Atendiendo a este objetivo, se procura **intensificar la formación en materia de discapacidad y extender la info-accesibilidad municipal** en dos líneas de acción:

1. **Continuar con la formación específica a la plantilla de Línea Madrid para mejorar la atención al público y las competencias profesionales en materia de discapacidad, inmigración, lengua de signos y otros idiomas, además de comunicación clara y un curso de elaboración de documentos electrónicos accesibles a través de la Escuela de Formación municipal**

Dentro del Plan de Formación específico para el personal funcionario, que presta sus servicios en las oficinas, se han incorporado, en coordinación con el Instituto de Formación y Estudios de Gobierno Local, y aparte de los cursos que oferta en materia de accesibilidad y supresión de barreras, los cursos de “Atención a la ciudadanía con discapacidad” y de “Introducción a la lengua de signos”.

Cabe señalar que estas acciones formativas se trasladarán al personal de la Empresa Contratada para la Gestión Telefónica y Presencial a Través de los Canales de Atención al Ciudadanía de Línea Madrid, mediante la inclusión de estas en el plan de formación contenido en los Pliegos de Condiciones de los próximos contratos que se celebren.

Desde el 2019, a través de la Escuela de Formación del Ayuntamiento, se ofrecen cursos específicos sobre documentos electrónicos accesibles dirigidos tanto a los gestores que publican en el portal institucional madrid.es, como al personal que genera documentos pdf para publicarlos.

En el Plan de Formación 2021 se han ofertado los cursos “Elaboración de documentos electrónicos accesibles” y “Herramientas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles”. Además, la accesibilidad web es una materia transversal presente en todos los cursos sobre gestión de contenidos y calidad de la información.

2. **Continuar adaptando la información municipal hacia la Info-accesibilidad:**

- Introducción del sistema de cita previa a través de todos los canales de LM, presencial, telefónico y por internet a través de la web municipal y de móvil.
- En línea con el compromiso con la ciudadanías en la carta de servicios del portal web: proporcionar un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad,

edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante el certificado correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble A) en las Pautas de Accesibilidad (Certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803).

#### 4.2. CONDICIONES DEL NUEVO CONTRATO DE APOYO A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID

En el nuevo Pliego de Prescripciones Técnicas del nuevo contrato de servicios de apoyo a la atención en Línea Madrid se detalla explícitamente que el adjudicatario garantizará durante la ejecución del contrato las máximas condiciones de accesibilidad para todas las personas. Para ello, se requiere que los servicios proporcionados como resultado de la ejecución de este contrato cumplan con la legislación nacional y de la Unión Europea en materia de accesibilidad e inclusión social, como son el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y el 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 inclusión social.

En particular, se deberá garantizar:

- El cumplimiento de las condiciones óptimas en materia de accesibilidad universal y supresión de barreras arquitectónicas en la plataforma desde la que se preste el servicio Línea Madrid, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado “Espacio Físico” de este Pliego.
- La incorporación a su plantilla, a efectos de prestación del servicio descrito en este pliego, de personas con discapacidad, en los términos demandados en la normativa reguladora.
- La atención continua en lengua de signos española en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el epígrafe Lengua de signos española de este documento.

#### 4.3 CALIDAD

Se promueven los **grupos de mejora** dirigidos al avance en comunicación clara y accesibilidad cognitiva, para facilitar el entendimiento de los trámites a toda la población. Como ejemplo en 2020 se inicia el grupo de accesibilidad cognitiva, que ha concluido el 15 de junio de 2021 con la revisión (en cuanto a la claridad de la comunicación) de las instrucciones para alta y cambio de domicilio en padrón, y se ha enviado a la DG Estadística para su supervisión y en su caso publicación.

El día 23 de noviembre de 2012, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) y el Club Excelencia en Gestión otorgaron a Línea Madrid el Sello de Excelencia Europea 500+ por su Sistema de Gestión, de acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.

En este marco de calidad, Línea Madrid trabaja en colaboración con representantes de colectivos de personas con discapacidad al igual que participa en el Grupo de Trabajo de Accesibilidad del Consejo Municipal de la Discapacidad y en la Comisión Técnica de Accesibilidad de Urbanismo y Edificación del Consejo Para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.

En 2018 LM obtiene la **renovación del sello EFQM 500+** por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública (Ministerio de Política Territorial y Función Pública).

A partir de esa fecha, LM decide adaptar su Modelo de Gestión al **modelo CAF**, al considerar que se ajusta mejor al funcionamiento de las administraciones públicas.

Dentro del modelo integrado de **evaluación** de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de LM, se mide específicamente el **grado de satisfacción de las personas con alguna discapacidad**, con el fin de obtener datos para la mejora de aquellos aspectos que resultaran con peor valoración.

A continuación se encuentra el enlace a la Memoria presentada en 2021 para el sello de calidad CAF. Dentro de la Memoria, en el CRITERIO 8. **RESULTADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL** se incluyen todas medidas de percepción y rendimiento relativas a la accesibilidad, es decir: las actuaciones y el grado de satisfacción de las personas usuarias.

[https://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ModelosCalidadExcelencia/9%20AtencionCiudadanía/ficheros/MEMORIA\\_CAF\\_2020%20LM.pdf](https://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ModelosCalidadExcelencia/9%20AtencionCiudadanía/ficheros/MEMORIA_CAF_2020%20LM.pdf)

Madrid a 14 de junio de 2021