

## PLAN DE ACCESIBILIDAD LÍNEA MADRID

### ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID

#### INTRODUCCIÓN

A fin de mejorar las condiciones de accesibilidad existentes en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y no centrándose en algún tipo de discapacidad concreto, bien temporal o permanente, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano ha promovido la realización de un 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 se intenta dar respuesta a las necesidades reales de todos los ciudadanos, a los que está destinado el servicio, siempre con la mayor comodidad y autonomía posibles.

A tal fin, se considera como referencia los criterios de la norma UNE 170001-1:2007- Accesibilidad global. 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.

#### 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

## ACCESOS

Desde la vía pública se identificará la Oficina de Atención al Ciudadano como accesible mediante la realización de pavimentos podotáctiles de advertencia, contrastados.

Implantación de plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad en las zonas próximas al acceso y con mejores condiciones de accesibilidad.



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

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

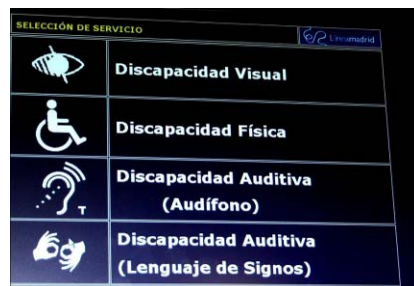
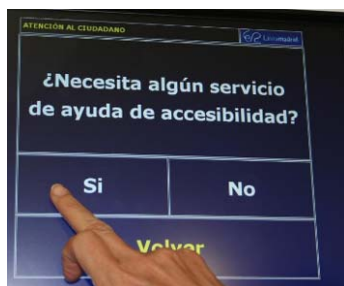
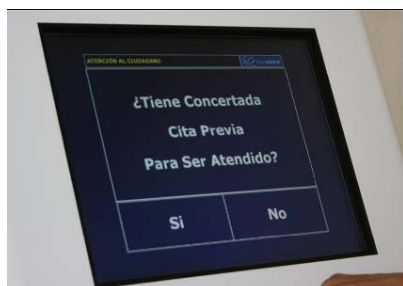


## ENTRADA Y RECEPCIÓN

En el interior de la Oficina de Atención al Ciudadano existirá un encaminamiento con textura y color conforme al mensaje que se quiera dar, que llevará hasta el punto de información central, cuyo mobiliario estará adaptado para personas en silla de ruedas, con disponibilidad de bucle de inducción magnética y de aparato transmisor inalámbrico con vibrador para avisar del turno.



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.



## ESPERA

Una vez atendida la persona en el dispensador autónomo o puesto central se le derivará a la sala de espera, continuando con los encaminamientos 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.







## LLAMADA Y ATENCIÓN

La llamada se realizará a través de un display general alfanumérico con señal acústica, a nivel general, para personas que tengan problemas de visión reducida o auditivos y que hayan solicitado el servicio ofrecido en el puesto central de información, se le dará un aparato transmisor inalámbrico con sistemas de vibración, luz y sonido que avisará del turno, acto seguido el administrado tomará otra vez el encaminamiento del solado hasta el puesto de atención, donde al ser atendido devolverá el sistema de llamada. Terminada la atención saldrá de la oficina regresando por el encaminamiento hasta la salida.





En caso de personas con ayudas auditivas (audífonos) y que hayan solicitado el servicio ofrecido bien en el puesto central, bien en el expendedor de tickets autónomo, se le derivará a un puesto o con una persona con el lenguaje de signos o con un bucle de inducción magnética, instalado en puesto, para reducir los ruidos del entorno o la llamada se realizará combinando destellos del panel general de llamada con sistemas de llamadas silenciosas con vibrador, que se dispensará en el puesto central de información.

Todas las oficinas disponen de una persona de atención con idioma de signos, en horario de mañana.

## AYUDA Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN

En todo momento se tendrá en cuenta un protocolo de acogida, a realizar, y que seguirá el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano a fin de ayudar a los administrados que lo necesiten. Igualmente y a tal efecto se nombrará a un responsable a fin de hacer el seguimiento de dicho protocolo de acogida y estar atento a las posibles incidencias, llevará un dispositivo de llamada que le avisará junto al administrado usuario del sistema.

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 todos

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



- Acceso
- La entrada y salida debe ser común para todos sin discriminar a nadie
- Evitar escalones. Al menos un acceso no puede tener escalones y las rampas, si las hubiere deben tener la pendiente adecuada

• Si los hubiera señalizarlos con fuerte contraste

• Las puertas mejor correderas y automáticas con detector y apertura adecuadas a las personas que se desplazan más lentamente

• Si son de cristal con señalización clara en la que se perciba que la puerta existe

- Salidas de emergencia
- Se deben tratar como un acceso más adaptado, permitiendo la salida de todo tipo de personas
- Deben estar claramente señalizadas y entendibles por todos

- 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



- Señalética
  - Clara, entendible y universal para todos
  - 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 Todos.
  - Es el apoyo para comprender el entorno
- Nivel de iluminación
  - Adecuado para todos, 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 todos, 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 ticket 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 una persona de atención con idioma de signos, en horario de mañana.

## FORMACIÓN

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 en materia de accesibilidad y supresión de barreras este oferta, los cursos de "Atención al ciudadano con discapacidad" y de "Introducción a la lengua de signos".

Durante el año 2010 se realizaron tres ediciones, para veinte alumnos cada una, del curso de "Atención al ciudadano con discapacidad" y están previstas dos ediciones para el presente año, lo que supone que en dos años se habrá formado a un tercio de la plantilla.

Igualmente para el 2011 están previstas dos ediciones de veinte alumnos, cada una del curso 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 Ciudadano de Línea Madrid, mediante la incursión de las mismas en el plan de formación contenido en los Pliegos de Condiciones de los próximos contratos que se celebren.

## ESTADO ACTUAL DE IMPLANTACIÓN

Hasta ahora el Plan de Accesibilidad ha sido implantado en las siguientes Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid:

-O.A.C. de nueva creación.

Numancia (en el Distrito de Puente de Vallecas) (2009)

Chamberí (2009)

Centro (2010)

-O.A.C. en funcionamiento en las que se han realizado actuaciones de mejora de la Accesibilidad.

Ciudad Lineal (2009)

Tetuán (2009)

El resto de O.A.C. ´s disponen de las medidas de accesibilidad básicas, en general, destinadas a personas con problemas de movilidad tales como accesos, rampas y aseos practicables o adaptados. No obstante y en la medida de lo posible se continuará con la Implantación del Plan de Accesibilidad en todas las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

## PREMIO PRODÍS 2011

Premio PRODÍS 2011, en la categoría de Administración, otorgado a las Oficinas de Atención al Ciudadano 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.

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

Considerando Internet como un canal estratégico en su la relación con los ciudadanos, el Ayuntamiento de Madrid abordó en 2005 un proceso de rediseño y mejora de su portal WEB [www.madrid.es](http://www.madrid.es), que culminó con su publicación en febrero de 2007. Los objetivos principales en este proceso fueron la mejora de la usabilidad, calidad y accesibilidad de los contenidos ofrecidos a los ciudadanos.

Con objeto de permitir el acceso al portal a personas con distintas discapacidades, así como ajustarse a lo previsto por la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, el nuevo portal WEB se diseñó y desarrolló 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.



## 1. La guía urbana accesible "AA"

Desde el 30 de abril de 2008 se puede consultar la Guía Urbana Accesible "AA".

La principal nota distintiva de este servicio es su accesibilidad para personas con discapacidad a través del cumplimiento de las rigurosas pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web 1.0 de la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium, en su nivel Doble A, así como en la Norma UNE 139803:2004.

La Guía Urbana accesible dispone básicamente de las mismas funcionalidades que la versión general, proporcionando información sobre calles, puntos de interés (farmacias, restaurantes, hoteles, etc.) organizados según una precisa jerarquía, cálculo de rutas urbanas, búsquedas por ámbitos espaciales (distritos, barrios) y el acceso a una fotografía aérea de gran precisión. La Guía Urbana accesible permite que las personas con algún tipo de discapacidad, incluso las personas invidentes, puedan acceder a estos servicios mediante un sofisticado proceso de transformación de la información geográfica en información textual, que puede ser reproducida en formato de audio mediante las herramientas y ayudas utilizadas por los invidentes. El acceso a la Guía Urbana Accesible se realiza a través del portal <http://www.madrid.es/> o directamente desde la página Web [www.madrid.es/guiaaccesible](http://www.madrid.es/guiaaccesible).

La Comisión Europea seleccionó para los Premios e-Inclusion de 2008 el proyecto de la Guía Urbana accesible para discapacitados del Ayuntamiento de Madrid entre las casi 500 candidaturas presentadas, siendo finalista y recibiendo el reconocimiento de la misma en la Conferencia Ministerial sobre e-Inclusion que se celebró en Viena en diciembre de 2008.

Asimismo, el sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) ha recibido el Premio TAW 2006 (Fundación CTIC) al Mejor Proyecto de Accesibilidad Web.

## 2. La web accesible actual y plan futuro

El sitio web del Ayuntamiento de Madrid ha adquirido el compromiso de garantizar la accesibilidad de sus contenidos a todos los ciudadanos en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, para los sitios web de las Administraciones Públicas.

Las características de los usuarios que se conectan a la red son muy diversas: pueden tener problemas de oído, visión, movilidad, de lectura o comprensión, pueden tener un navegador de sólo texto, una pantalla pequeña, en blanco y negro o una conexión a la red lenta, etc.

Cuando se menciona la Accesibilidad Web se está hablando de un acceso universal a la Web y a sus contenidos por todas las personas, independientemente de las

limitaciones propias del individuo (discapacidad) o de las que se deriven del contexto de uso (tecnologías o ambientales).

Este sitio web ha sido creado en base a las pautas de accesibilidad a los contenidos proporcionadas por la WAI (Web Accessibility Initiative) organismo creado por la W3C (World Wide Web Consortium), para informar, investigar y fomentar el trabajo en la accesibilidad web.

La WAI ha establecido tres niveles de accesibilidad, "A", doble "A" y triple "A" alcanzando cada nivel con el cumplimiento de unas determinadas pautas o principios.

Todas las páginas de munimadrid.es han sido creadas según la Recomendación XHTML 1.0 del W3C para el desarrollo web con marcado semántico y estructurado. La capa de presentación se ha elaborado bajo la recomendación del W3C sobre las hojas de estilo en cascada, Nivel 2 (CSS2).

Para conocer cómo afectan estos estándares a la accesibilidad de un sitio web puedes acceder al web de la Fundación Sidar, un web en el que se explica cómo ayudan estas directrices a un conjunto de usuarios con limitaciones a la hora de navegar por la web.

Con objeto de asegurar estos niveles de cumplimiento de criterios de accesibilidad, se han realizado pruebas con herramientas automáticas como TAW: Test de Accesibilidad Web ó Hera desarrollada por la Fundación Sidar. Tras estos análisis se llevó a cabo una revisión manual a cargo de un equipo experto para verificar la accesibilidad de la página en diversos aspectos no cualificables de forma automática, como la navegación sin estilos, sin imágenes o sin javascript, la adecuación semántica del contenido, etc.

Finalmente se llevó a cabo un proceso de certificación a cargo de un auditor externo para comprobar que se satisfacen los requisitos de accesibilidad de Nivel Doble-A de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI.



## Plan futuro de accesibilidad

El Ayuntamiento de Madrid sigue trabajando para que en un futuro próximo la web accesible del Ayuntamiento tenga todos los contenidos adaptados a los niveles doble y triple "A" de accesibilidad de la WAI y pueda llegar al mayor número de ciudadanos.



Actualmente se está trabajando en la accesibilidad de los siguientes elementos:

Cumplimiento de pautas de 2º nivel ("AA")

Servicios con certificado digital

### 3. Pautas de accesibilidad adoptadas

Formato de las páginas

Utilización de código (x)html, que permite crear documentos estándar y una estructura limpia. Este código ha sido validado con el validador que proporciona la W3C (World Wide Web Consortium).

Se ha separado el contenido de la presentación mediante el uso de hojas de estilo. De esta forma se asegura la navegación a aquellos usuarios que deshabiliten la descarga de las hojas de estilo CSS 2.1.

Uso de distintos estilos visuales que facilitan la lectura en pantalla. El tamaño de la letra se puede modificar con las herramientas del navegador para adaptarlos a personas con dificultades visuales.

Se han creado atajos de teclado para facilitar la navegación sin ratón y la rápida y directa localización de los principales contenidos del web.

Para las unidades de medida se han utilizado unidades relativas en todo momento de forma que la interfaz se puede visualizar con varias configuraciones de pantalla y tamaños de letra.

En todas las imágenes se ha utilizado un texto equivalente a través del elemento "alt".

No se han utilizado frames. También se han evitado los destellos en la pantalla, las imágenes en movimiento y los sonidos.

Uso de Javascript

El uso de javascript (desplegables, formularios, etc.) es una posibilidad, no una necesidad. Se facilita siempre una alternativa a los usuarios que tengan el javascript desactivado o versiones antiguas sin soporte de DOM.

Uso de tablas

No se han utilizado tablas para maquetar información, únicamente se han utilizado cuando se ha tratado de tablas de datos. Además, en estas tablas, se han

identificado los encabezamientos de fila y columna utilizando marcadores para asociar las celdas de encabezamiento y las celdas de datos.

Se proporciona un resumen de cada tabla a través de la etiqueta summary. También se proporciona un título a las tablas mediante el elemento caption.

#### Testeo del web

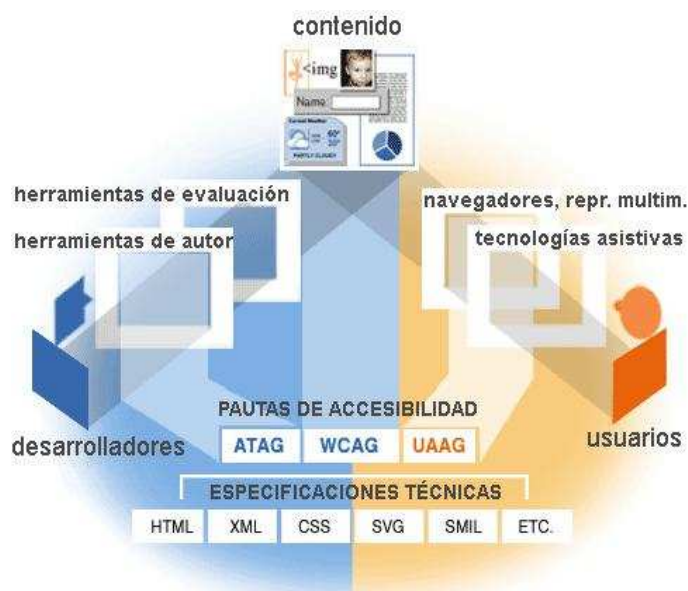
Se ha probado la correcta visualización de este sitio web en varios navegadores (Internet Explorer 6-7-8, Mozilla 3.x, Chrome) en distintas plataformas.

Con objeto de asegurar estos niveles de cumplimiento de criterios de accesibilidad, se ha realizado la comprobación con el programa TAW (Test de Accesibilidad Web).

#### Enlaces externos

En el web del Ayuntamiento de Madrid existen enlaces a páginas que se encuentran en otros servidores y de las cuales no nos hacemos responsables en cuanto a la accesibilidad de las mismas.

El usuario es avisado de que la página que va a visitar es un enlace externo y que se abre en una ventana nueva, mediante el atributo title de los links.



## 4. ¿Cómo navegar? Atajos de teclado

### ¿Cómo navegar sin usar el ratón? Atajos de teclado

En el web del Ayuntamiento de Madrid se han definido una serie de combinaciones de teclas (atajos de teclado) que permiten ir directamente a enlaces específicos,

facilitando así la navegación de algunos usuarios, dependiendo el uso de estos atajos de cada navegador.

## 5. Buzón de consultas

Sugerencias y reclamaciones

La preocupación del Ayuntamiento de Madrid es que la información pueda llegar al mayor número posible de personas. Aunque madrid.es hace un gran esfuerzo en seguir la normativa sobre accesibilidad siempre que es posible, sabemos que cada persona es diferente, y sus dificultades para acceder a la información son distintas.

Con el objetivo de facilitar la comunicación con los ciudadanos, el web del Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha un formulario de sugerencias y reclamaciones desde el que los ciudadanos pueden hacer llegar al Ayuntamiento todas aquellas sugerencias, mejoras y aportaciones que ayuden a mejorar la accesibilidad del web.

## 6. Documentos en formato PDF

La web del Ayuntamiento de Madrid contiene un gran volumen de información en diversos formatos, algunos de ellos son documentos con formato PDF (formularios, impresos, anexos, etc.)

Para la lectura de documentos PDF es necesario un software específico:

Adobe Acrobat Reader, o bien,

Cualquier otro software que soporte este formato (puede encontrarse una lista de programas de software libre en <http://www.pdfreaders.org/> )

## 7. Premio TAW 2007 a la web pública más accesible



El Portal web del Ayuntamiento de Madrid obtiene el **Premio TAW 2007** a la web pública más accesible, de ámbito local.

El premio ha sido entregado en el marco de Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas (Tecnimap 2007), celebradas en Gijón, el 30 de noviembre.

Estos premios, a los se han presentado un total de 112 candidaturas de toda España, están convocados por la Fundación Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación (CTIC) con el fin de evitar barreras a las personas con discapacidad, en el acceso a la información a través de Internet y los medios electrónicos. Cuentan con el apoyo del Gobierno del Principado de Asturias y del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. El jurado estaba compuesto por expertos del W3C España, la Universidad de Oviedo, el Principado de Asturias, Ayuntamiento de Gijón, COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos físicos de España) y los Ministerios de Economía y Hacienda y Justicia.

El Test de Accesibilidad Web (TAW) es una herramienta desarrollada por la Fundación CTIC para el análisis de las páginas de internet del grado de accesibilidad, de acuerdo a los estándares W3C.

## 8. Selección de estilos visuales

La programación del web se ha realizado utilizando hojas de estilo (CSS). Si el navegador o dispositivo de navegación no soporta hojas de estilo el web sigue siendo totalmente legible gracias a su marcación estructural.

De esta forma, aquellos usuarios que hayan definido en su navegador sus propias hojas de estilo también podrán aplicarlas de forma transparente a los contenidos del web, adaptando el tamaño y color de la fuente, el color del fondo de la página, el aspecto de enlaces, encabezados, etc. En caso de que los usuarios no tengan definidas sus propias hojas de estilo y deseen modificar algún estilo del web, podrán hacerlo seleccionando los siguientes estilos visuales:

Versión texto máximo: permite ver el texto al mayor tamaño que permite el navegador.

Versión texto grande: aumenta en una medida el tamaño actual del texto.

Versión texto por defecto: es el estilo visual que se muestra por defecto en el web.

El proyecto de mejora en marcha previsto para este año, y que correrá a cargo de IAM junto a la dirección de la SGAC es obtener el nivel de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los contenidos de la Web establecidos en la norma UNE 139803 "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web", que toma como punto de partida las Directrices para la Accesibilidad de los Contenidos Web (WCAG) de la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI).

La certificación de AENOR únicamente puede solicitarse para aquellos sitios Web que cumplan el nivel AA o AAA según las directrices WCAG de la WAI.

En principio se había planteado obtener el certificado de conformidad con la Norma UNE 139803, si bien, se está barajando la posibilidad de obtener el certificado AENOR Marca N de Accesibilidad TIC, que además del cumplimiento de las pautas de accesibilidad, comprueba que la organización haya implantado y mantenga un Sistema de Gestión de la Accesibilidad.

## ACCESIBILIDAD EN EL TELEFONO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 010 LÍNEAMADRID

Concebido como un medio rápido y directo de comunicación entre el ciudadano y la Administración Municipal el Teléfono 010 supone 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.

En el contexto de fomentar la accesibilidad y no discriminación en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid de las personas con discapacidades auditivas y aquellas que tengan cualquier problema de comunicación verbal, el Teléfono 010 aborda en su próximo contrato la dotación, en los puestos de atención telefónica al ciudadano de la plataforma 010, de sistemas que permitan atender a dichos colectivos.

Este servicio se pretende desarrollar teniendo en cuenta el concepto de accesibilidad y diseño para todos 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.

## CONDICIONES DEL NUEVO CONTRATO PARA LA GESTIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LÍNEA MADRID

Para el año 2012 se está promoviendo un nuevo contrato para la gestión telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano de Línea Madrid en el que de forma expresa se determinarán las condiciones que en materia de accesibilidad deberán tener en cuenta las empresas licitadoras, siendo estas coherentes con el plan de accesibilidad e incorporando nuevas medidas de mejora en los tres canales de acceso a los servicios de Línea Madrid, en relación tanto al personal y su formación como a las condiciones físicas de la plataforma de atención telefónica del 010.



## ALIANZAS PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El día 14 de septiembre de 2010 AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación del Club Excelencia en Gestión, otorgó a Línea Madrid el Sello de Excelencia Europea 400+ 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 está impulsando la formalización de una alianza con el Comité Español de Representantes de Minusválidos de la Comunidad de Madrid, con el fin de promover la máxima accesibilidad para todos de sus servicios de atención al ciudadano.

Madrid a 5 de julio de 2011