

PLAN DE ACCESIBILIDAD DE 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.

Para ello, se consideran 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.



Foto plaza aparcamiento reservada 1

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.

Rótulos oficinas



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.



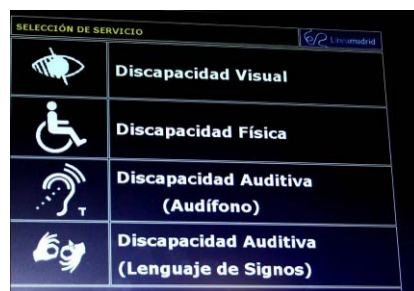
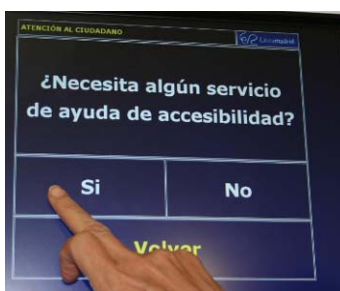
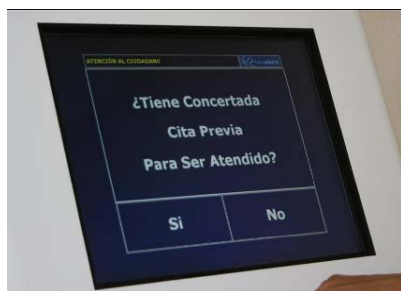
Entrada oficina 1



Dispensador tiques y recepción 1



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 panel general alfanumérico con 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

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
C/ALCALÁ, 21, 7ª PLANTA - 28014 MADRID
T.: +34 91 588 13 76
SGATCIUDADANO@MADRID.ES
WWW.MADRID/LINEAMADRID



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

 @ Lineamadrid

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 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 tiques 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 un/a agente con capacidad de atender en lengua de signos española durante todo su horario de apertura.

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 ciudadanos/as 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 ciudadano/a usuario/a 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 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



- Acceso:

- La entrada y salida debe ser común para todas las personas 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 todas las personas.

- 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 y refuerzo local de iluminación en los nuevos puestos de atención (O.A.C. de Tetuán)



- 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

- 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 una persona de atención con idioma de signos, durante todo su horario de apertura.

PROTOCOLO DE ACOGIDA

En cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano 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 tickets (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 agente con 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 deambulacion 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.

PROGRAMA DE SUPERVISIÓN

Con periodicidad mínima mensual se realizaran 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.

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 los años 2010, 2011 y 2012 se han realizado en total seis ediciones del curso de "Atención al ciudadano con discapacidad" y tres del curso de "Introducción a la lengua de signos", para veinte alumnos cada una, y están previstas, para el año 2013, dos y una ediciones, respectivamente.

Cabe señalar que estas acciones formativas se trasladarán al personal de la empresa contratada para el apoyo en la gestión telefónica y presencial, a través de los Canales de Atención al Ciudadano de Línea Madrid, mediante la inclusión de

contenidos equivalentes 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)
Calle del Monte Oliveti nº 14
- Chamberí (2009)
Avenida de la Reina Victoria nº 7
- Centro (2010)
Calle de Atocha nº 70
- Tetuán (2012)
Calle de Simancas nº 6

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

- Ciudad Lineal (2009)
Calle de Hermanos García Noblezas n 14 y 16

El resto de O.A.C.s disponen en general de las medidas básicas de accesibilidad, 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

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, 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.

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 ha recibido el Premio TAW 2006 (Fundación CTIC) al Mejor Proyecto de Accesibilidad Web.

2. 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.

Certificación de Accesibilidad TIC de AENOR

Este sitio web ha obtenido 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" con fecha 07/12/2011.



Esta certificación acredita el cumplimiento del nivel 'AA' en las Pautas de Accesibilidad, recomendadas por el grupo de trabajo WAI del W3C.

Premios

El interés de este sitio Web por la accesibilidad ha sido reconocido con la concesión de los siguientes premios:

- Premio TAW 2007 a la Web pública más accesible de las administraciones locales.
- Premio TAW 2006 (Fundación CTIC) a la Guía Urbana del Ayuntamiento de Madrid como mejor proyecto de accesibilidad web. Asimismo, fue finalista de los premios "e-Inclusion" en Viena en diciembre de 2008.

Compatibilidad con estándares y diseño visual

Todas las páginas de este 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.



"Atajos" de teclado

Para poder navegar por este sitio Web 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 el portal.

Tecla	Página
I	Inicio
C	Contactar
T	Sede Electrónica
X	Accesibilidad
H	Ayuda
M	Mapa Web
L	Aviso legal
P	Protección de Datos

En el caso de <http://www.madrid.es/> también son operativos los siguientes:

Y - El Ayuntamiento

R - RSS

Dependiendo del sistema operativo y del navegador que se utilice, la combinación de teclas será la siguiente:

Navegador	Combinación de teclas
Explorer	ALT + atajo y luego ENTER
Firefox	ALT + MAYÚSCULAS + atajo
Chrome	ALT + atajo
Safari	ALT + atajo (si es un MAC, CMD + atajo)

Navegador Combinación de teclas

Opera MAYÚSCULAS + ESC + atajo

Nota: Los navegadores mencionados corresponden a los más utilizados en las visitas a la web municipal. En ningún caso pretende ser una lista los recomendados por el Ayuntamiento de Madrid.

Tamaño del texto

El diseño accesible de este sitio web 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.

Sugerencias y reclamaciones sobre accesibilidad

Si algún ciudadano detecta que algún documento de este sitio web no es accesible o si tiene alguna otra duda en relación con la accesibilidad de

www.madrid.es, puede utilizar el formulario de sugerencias que el Ayuntamiento de Madrid pone a su disposición.

ACCESIBILIDAD EN EL TELEFONO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 010-LÍNEA MADRID

Concebido como un medio rápido y directo de comunicación entre el ciudadano y la Administración Municipal, el teléfono 010-Línea Madrid 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.

Para fomentar la accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidades auditivas o dificultades para la comunicación verbal en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid, en octubre de 2012 se ha implantado en el teléfono 010 el servicio "Telesor" (www.telesor.es), que permite, en un entorno tipo "*mensajería instantánea*", acceder a los mismos servicios que a través de la atención telefónica verbal.

Se pretende desarrollar este servicio 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.

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

Desde el mes de mayo de 2012, y durante un período inicialmente fijado en cuatro años, está vigente el contrato de servicios de apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano Línea Madrid.

En el pliego de cláusulas administrativas del citado contrato se asignó el 6% del total de la ponderación otorgada a los distintos criterios para la adjudicación a las prestaciones relativas a las personas con discapacidad.

Por otra parte, en su pliego de prescripciones técnicas se determinaron expresamente las condiciones que en materia de accesibilidad deberían tener en

cuenta las empresas licitadoras, incluyendo, de modo coherente con este plan de accesibilidad:

- La incorporación a la plantilla de la empresa adjudicataria de personas con discapacidad.
- El ya mencionado sistema de atención a personas con discapacidad auditiva en el canal 010-Línea Madrid.
- Formación específica para los nuevos agentes sobre atención a las personas con discapacidad.
- La extensión del horario de atención en lengua de signos en la red de oficinas de atención de Línea Madrid a la totalidad del horario de apertura.
- La accesibilidad de las instalaciones desde las que se presta el servicio de atención telefónica 010-Línea Madrid.

COLABORACIONES PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

Madrid a 6 de agosto de 2013