

VI JORNADAS  
DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

# Accesibilidad en acción. Madrid, una ciudad conectada

14 y 15 de octubre de 2025  
Centro Cultural Eduardo Úrculo

## LIBRO DE PONENCIAS



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

MADRID

# ÍNDICE

<b>INAUGURACIÓN INSTITUCIONAL</b>	6
● <b>INAUGURACIÓN INSTITUCIONAL</b>	7
<b>Dña. Inmaculada Sanz Otero</b>	
Vicealcaldesa de Madrid.	
<b>ENFOCA ACCESIBILIDAD</b>	9
● <b>ENFOCA ACCESIBILIDAD</b>	10
<b>Dña. Lucía Mateo Girón</b>	
Directora de ILUNION Comunicación Social.	
<b>ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN</b>	14
● <b>ACCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD EN EL MARCO DEL PRIMER PLAN DE ACCIÓN</b>	15
<b>Dña. Ángela Pérez Brunete</b>	
Directora general de Transparencia y Calidad.	
● <b>ACCIONES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE MADRID EN EL MARCO DEL PRIMER PLAN DE ACCIÓN</b>	18
<b>Dña. Gema T. Pérez Ramón</b>	
Directora de la Agencia Tributaria de Madrid.	
● <b>SEGUIMIENTO DEL PRIMER PLAN DE ACCIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b>	25
<b>D. Gerardo Santiago Villares</b>	
Jefe del Departamento de Estudios y Planificación.	
Dirección General de Accesibilidad.	
<b>ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN</b>	
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1:</b>	
<b>IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	32
● <b>CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN ACCESIBLE</b>	33
<b>Dña. Annabella Martínez Cejudo</b>	
Técnica de comunicación.	
Dirección General de Accesibilidad.	

● <b>COMUNICACIÓN PARA LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. UN ENFOQUE 360º</b>	38
<b>Dña. Myriam Noblejas Benito</b> Adjunta a la Dirección General de Comunicación.	
● <b>AVANCES EN COMUNICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN TRANSFORMA</b>	43
<b>Dña. Patricia Díaz Casado</b> Jefa del Servicio de Gestión de la Rehabilitación. Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación.	
<b>ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN LÍNEA ESTRATÉGICA 2: INCLUSIÓN Y DERECHOS</b>	<b>47</b>
● <b>REURBANIZACIÓN PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS ENTORNOS DE LOS CENTROS DE DÍA Y LOS CENTROS DE MAYORES</b>	48
<b>D. Julián Ortigosa Zamorano</b> Jefe del Departamento de Urbanizaciones. Dirección General de Conservación de Vías Públicas.	
● <b>PROYECTO DEL ITINERARIO HABITABLE DEL DISTRITO DE USERA</b>	56
<b>D. José Luis Sanz Guerrero Strachan</b> Jefe de servicio. Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.	
<b>ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN LÍNEA ESTRATÉGICA 2: INCLUSIÓN Y DERECHOS</b>	<b>63</b>
● <b>ACCESIBILIDAD Y LAS INFRAESTRUCTURAS LIGADAS A LA RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS</b>	64
<b>D. José Rodriguez Fuertes</b> Jefe del Departamento de Recogida de Residuos. Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.	
● <b>GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EVENTOS MULTITUDINARIOS</b>	69
<b>D. Antonio Retamal Fraile</b> Jefe del Departamento de Seguridad y Proyectos Prestacionales II. Dirección General de la Edificación.	
● <b>ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>78</b>
<b>D. José Antonio Abad Prieto</b> Adjunto a departamento. Unidad Técnica de Obras, Equipamientos y Conservación. Dirección General de Atención a la Ciudadanía.	

● EL SERVICIO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS	88
--	----

**Dña. María Elena Cifuentes Barroso**

Jefa de la División de Responsabilidad Social Corporativa y Accesibilidad.  
Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT).

## ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN LÍNEA ESTRATÉGICA 2: INCLUSIÓN Y DERECHOS

95

● LA ACCESIBILIDAD EN LAS NUEVAS PROMOCIONES DE VIVIENDAS	96
---	----

**D. Agustín Arroyo Castillo**

Director de Rehabilitación y Obra Nueva.  
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS).

● MEDIDAS INTRODUCIDAS EN LOS VIVEROS DE EMPRESAS Y VENTANILLA ÚNICA DEL EMPRENDIMIENTO PARA AYUDAR A MEJORAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	100
--	-----

**Dña. Mónica Castilla Baylos**

Jefa del Departamento de Fomento del Emprendimiento.  
Dirección General de Emprendimiento.

## ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN LÍNEA ESTRATÉGICA 3: IMPULSO A LA GESTIÓN INTERNA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

104

● HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	105
---	-----

**Dña. Sara B. García Roncero**

Jefa del Departamento Técnico de Gestión.  
Dirección General de Accesibilidad.

● ACCESIBILIDAD DIGITAL EN LA COMUNICACIÓN INTERNA: BUENAS PRÁCTICAS PARA UNA INCLUSIÓN REAL	119
--	-----

**Dña. María Jesús Pascual Segovia**

Jefa de la Unidad de Comunicación Interna.  
Madrid Salud.

<b>ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN</b>	
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 4:</b>	
<b>CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN</b>	127
● <b>LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA ESCUELA MADRID TALENTO</b>	128
<b>Dña. Virginia García Fernández</b>	
Jefa del Servicio de Promoción del Talento, Evaluación y Relaciones Institucionales.	
Dirección General de Planificación de Recursos Humanos.	
● <b>ACCIONES DE CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA</b>	132
<b>D. Pedro José Rodriguez Poré</b>	
Policía de la Comisaría de Gestión de la Diversidad.	
Dirección General de la Policía Municipal.	
<b>ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN</b>	
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 5:</b>	
<b>NUEVAS FRONTERAS E INNOVACIÓN</b>	138
● <b>EL SERVICIO DE CONSULTAS URBANÍSTICAS POR VIDEOLLAMADA</b>	139
<b>D. Ricardo Galeote Lago</b>	
Gerente de la Agencia de Actividades.	
● <b>APLICACIÓN MÓVIL PARA EL ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)</b>	142
<b>D. Joaquín Jiménez Barral</b>	
Jefe del Departamento Técnico.	
Subdirección General de Gestión de la Movilidad.	
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.	
<b>CONCLUSIONES Y CLAUSURA</b>	148
● <b>CONCLUSIONES Y CLAUSURA</b>	149
<b>Dña. Noelia Cuenca Galán</b>	
Directora general de Accesibilidad.	

# INAUGURACIÓN INSTITUCIONAL



[IR AL VÍDEO >>](#)

- **Dña. Inmaculada Sanz Otero**  
Vicealcaldesa de Madrid.
- **Dña. Teresa Rodríguez Peco**  
Secretaria general del Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (CERMI Comunidad de Madrid).
- **Dña. Mariche Marco Fernández**  
Presidenta de la Asociación Provincial de Mayores y Pensionistas de Madrid (UDP Madrid).



# INAUGURACIÓN INSTITUCIONAL

**Dña. Inmaculada Sanz Otero**  
Vicealcaldesa de Madrid.

Me parece obligado y un acto de justicia, comenzar estas palabras con el recuerdo y el agradecimiento más sincero a Óscar Moral, que fue, durante tantos años, presidente de CERMI Comunidad de Madrid. Óscar merece todos los homenajes porque era una de esas personas que cambian el mundo para mejor sin que la mayoría de la gente lo sepa. Pero quiero decir a su familia que yo lo sé, que todos los que estamos aquí lo sabemos, que el Ayuntamiento lo sabe y que haremos que todo Madrid lo sepa. Porque se lo merece.

En efecto, Óscar trabajó de forma incansable por hacer Madrid accesible. Pero ese trabajo nunca fue a la contra. No se trataba de tirar abajo el Madrid existente para levantar otro, sino, más bien, de sacar de Madrid lo que siempre ha llevado dentro. Porque una ciudad libre como la nuestra, tiene que favorecer la autonomía personal. Y una ciudad acogedora como la nuestra, tiene que serlo para todos, lo que implica eliminar los obstáculos y barreras que afectan a los vecinos.

Y este mismo espíritu ha sido el que ha guiado al Ayuntamiento de Madrid en los últimos años, el que nos ha llevado a poner en marcha las más ambiciosas políticas de accesibilidad de la historia de nuestra ciudad. En 2019 se crea la Oficina de Accesibilidad Universal de Madrid y en 2020 la Mesa de Accesibilidad. En 2021, la Oficina adquiere rango de dirección general y en 2023 pasa a depender del área de Vicealcaldía. Antes, en 2022, se aprueba el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal, que se desarrolla en 2024 con el primer Plan de Acción.

Alguien podría decir que este recorrido está bien, pero que resulta algo abstracto. ¿En qué se concreta? Pues de esto van a tratar precisamente estas sextas jornadas de accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid. El lema elegido lo dice todo: "Accesibilidad en acción. Madrid, una ciudad conectada". Vamos a asistir a un recorrido por algunas de las más de 300 acciones que ya están en marcha y que son la mejor prueba del compromiso del equipo de gobierno con introducir la accesibilidad universal en todas y cada una de las áreas, distritos, organismos y empresas municipales.

En estas jornadas participarán desde la Agencia Tributaria hasta la Policía Municipal y desde la EMT hasta la Agencia de Actividades. Hablaremos de una variedad de temas tan amplia que van de la vivienda a la recogida de residuos, de la transparencia al emprendimiento y de la comunicación a la movilidad, por poner sólo unos ejemplos. Compartiremos

experiencias y desafíos con las 500 personas que, aproximadamente, van a seguir este evento bien de forma presencial o bien online; bien desde España o bien desde otros países.

Porque estas Jornadas de Accesibilidad siguen creciendo y llegando cada vez más lejos en alcance e influencia. Son una prueba más del gran momento que vive Madrid, del liderazgo que ejerce nuestra ciudad en todas las materias, incluida la accesibilidad. Si nos hemos convertido en una referencia internacional, es porque Madrid ha sabido sacar lo que llevaba dentro, esa voluntad de ciudad inclusiva que acompaña a todos sus vecinos, sin excepciones.

Y también, por supuesto, gracias al trabajo y a la convicción de los que estáis aquí y de Óscar Moral, que fue siempre la voz de nuestra conciencia, que apoyó desde el principio la creación de la Oficina de Accesibilidad y su carácter transversal. Sin duda, le echaremos en falta, pero nada de lo que hizo se perderá. Nos corresponde honrar su legado y continuar avanzando por el camino que él nos enseñó: el de un Madrid sin barreras y para todos.

Muchas gracias.

# ENFOCA ACCESIBILIDAD



[IR AL VÍDEO >>](#)

PRESENTA:

- **Dña. Sara B. García Roncero**  
Jefa del Departamento Técnico de Gestión.  
Dirección General de Accesibilidad.

## Exposición fotográfica Enfoca Accesibilidad

- **Dña. Lucía Mateo Girón**  
Directora de ILUNION Comunicación Social.Exposición fotográfica



## ENFOCA ACCESIBILIDAD

Dña. Lucía Mateo Girón

Directora de ILUNION Comunicación Social.

**Ponerse en los zapatos del otro nos hace más conscientes, más creativos y más humanos. Y desde esa mirada compartida, construimos una sociedad más justa, una ciudad más inclusiva, donde cada persona puede participar, disfrutar y aportar en igualdad. Porque comprender la diferencia es el primer paso para transformar la realidad.**

Ponerse en los zapatos del otro. Esa es la máxima que guía nuestra manera de entender la comunicación y, sobre todo, la accesibilidad, en ILUNION Comunicación Social, la agencia de marketing y comunicación de ILUNION. Trabajamos cada día para que clientes que tienen objetivos que merecen mucho la pena comuniquen bien, pero, para hacerlo correctamente, primero hay que comprender lo que quieren transmitir. Porque para emocionar, primero hay que sentir. Estar cada día rodeados de personas diversas nos ha enseñado que la accesibilidad no es una teoría, sino una vivencia cotidiana. Es escuchar, observar y anticipar necesidades. Es humanizar cada mensaje y cada proyecto.

En nuestro equipo, la diversidad es una realidad palpable. Personas con discapacidad y sin ella convivimos y trabajamos en proyectos que van desde el Alzheimer hasta la inserción laboral de personas con discapacidad, pasando por marcas comerciales que comparten un propósito: hacer las cosas bien, con sentido. Y en ese entorno, aprendemos a mirar la vida desde perspectivas distintas, a entender que la accesibilidad es, ante todo, un cambio de mirada.

Recuerdo la historia de Alberto, nuestro creativo junior, que tuvo que adaptarse a una nueva vida tras una enfermedad que le llevó a ser usuario de silla de ruedas siendo muy joven. Hoy, es un creativo brillante que cada día llega a la oficina con zapatillas de colores distintos. Quizás es su forma de recordarnos que la diversidad está también en la manera de mirar la vida. Hace poco, compartió un vídeo en redes sociales que, en apenas un par de minutos, consigue que cualquiera se ponga en su lugar y sienta lo que él vive cada día. Es una lección de comunicación inclusiva. No habla desde la lástima, sino desde la empatía. No busca provocar pena, sino comprensión. El tiempo le enseñó que lo importante no es que te cambie la vida, sino tu perspectiva ante la misma. Y eso, precisamente, es la accesibilidad: cambiar la mirada para que todos podamos vivir y participar en igualdad.

Igual que sucede con la historia de Alberto, hay otras historias que ilustran el poder de las palabras y cómo usadas a favor de una buena causa, pueden ayudar a cambiar las cosas. Como aquella leyenda del mundo de la publicidad en la que un publicista, al ver a un hombre ciego con un cartel que decía «Por favor, ayúdeme, soy ciego», decidió cambiar el mensaje por «Ayúdenme, porque fuera es primavera y yo no la puedo ver». No cambió la realidad, cambió las palabras. Y, de repente, la gente empezó a mirar y a sentir. Esa historia de nuevo me recuerda cómo podemos acercar mundos y ponernos en los zapatos del otro. Cómo podemos contar historias para generar empatía, para emocionar desde la verdad.



Trabajar en el mundo de la discapacidad me ha enseñado a cuestionar mis propias perspectivas. Nunca me había planteado, por ejemplo, que una mujer ciega no puede ver la ecografía de su hija hasta que nace. Lo entendí de verdad cuando colaboramos con Canon en la exposición internacional World Unseen. Canon presentaba una muestra fotográfica donde la accesibilidad no era un añadido, sino el centro.

Las fotografías podían tocarse gracias a una pionera tecnología de impresión en relieve, con audiodescripciones y textos en braille. Personas con discapacidad visual —y también quienes ven— podían recorrer la exposición a través del tacto, el sonido y la emoción. Y entre todas las historias, me marcó especialmente la de Karen, una mujer con discapacidad visual que, durante su embarazo, pudo «ver» por primera vez la ecografía de su hija gracias a una imagen táctil. Ella dice que «sintió que también estaba viendo» a su bebé. Ahí comprendí, de verdad, lo que significa la accesibilidad. Es decir, permitir que todos vivamos la experiencia completa gracias a las técnicas adecuadas para que esto sea posible.



Para entender la necesidad real de la accesibilidad es importante recordar algunos datos que ayudan a entender la magnitud de lo que hablamos. Según la última Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia (EDAD) del Instituto Nacional de Estadística, en España hay más de 4,3 millones de personas con discapacidad, lo que representa casi el 10% de la población. El 86,2% de las personas con discapacidad tiene dificultades importantes de movilidad y el 88,6% presenta problemas de cuidado personal. Además, solo una de cada cuatro personas con discapacidad tiene empleo, según

el último informe del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y Fundación ONCE, lo que evidencia la necesidad de seguir avanzando en inclusión laboral.

Más allá de los datos, debemos recordar que la accesibilidad es un derecho fundamental recogido en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la legislación española. Un hito reciente es la entrada en vigor, el 28 de junio de 2025, de la Ley 11/2023, que transpone la Directiva Europea de Accesibilidad y obliga a que todos los productos y servicios digitales -webs, apps, cajeros, terminales de pago, plataformas de atención al cliente, comercio electrónico, banca, transporte, etc.- sean accesibles para todas las personas, tanto en el sector público como en el privado. Esta ley supone un cambio de paradigma. Desde ahora, la accesibilidad digital deja de ser una recomendación para convertirse en una obligación legal y técnica, basada en los estándares europeos WCAG 2.1 y EN 301549.

Estamos avanzando y lo estamos haciendo a pasos de gigante. Y un claro ejemplo de ello son las VI Jornadas de Accesibilidad Universal del Ayuntamiento de Madrid y la exposición accesible que las acompaña. Una muestra que no solo habla de accesibilidad, sino que la hace visible y tangible.



Madrid ha sido reconocida como una de las ciudades más accesibles de España y su apuesta por la innovación es clara. Un ejemplo es la implantación masiva de la tecnología NaviLens en las 5.540 marquesinas y postes de autobús de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) y en el Metro, un sistema de señalización digital, inteligente y universal, desarrollado en España, que permite a las personas ciegas o con baja visión recibir información contextualizada y accesible a través de su móvil, sin necesidad de enfocar el código con precisión y a gran distancia. Este sistema, validado por la ONCE, permite la lectura a 15 metros y con un ángulo de hasta 160 grados, guiando al usuario por voz hasta la parada y facilitando información sobre líneas y tiempos de espera.

Como no podía ser de otro modo, estos códigos NaviLens también forman parte de la exposición «Enfoca Accesibilidad», que se presenta en estas jornadas para convertir lo cotidiano en símbolo. A través de las fotografías, Madrid se muestra desde otra mirada. No es solo un escenario, sino como un organismo vivo que se adapta y se abre. Las imágenes

seleccionadas nos invitan a ver esos elementos urbanos que muchas veces pasan desapercibidos, pero que son fundamentales para que la ciudad sea inclusiva: una rampa y una silla vacía, un amanecer madrileño con pavimento podotáctil, detalles de suelos y bordillos suavizados, y una escena urbana con un código NaviLens en una parada de autobús. Ese pequeño cuadrado de colores es una puerta de acceso. Es tecnología al servicio de la inclusión.

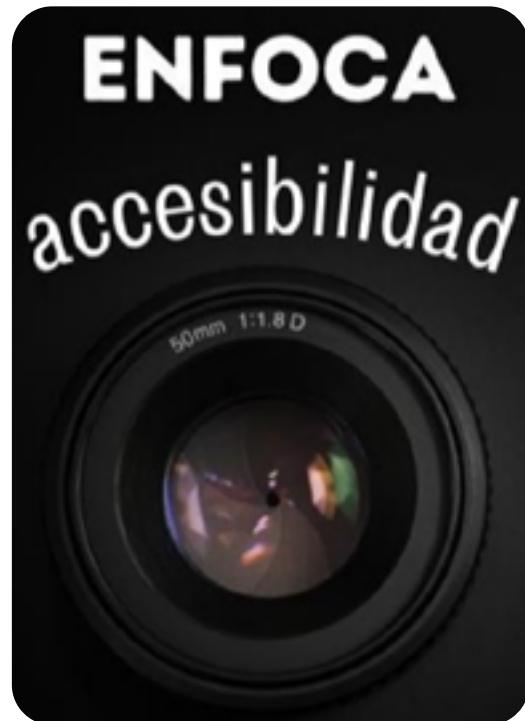
Esta exposición 100% accesible cuenta con fotografías impresas en relieve, textos en braille, audiodescripción, intérprete de lengua de signos, materiales en lectura fácil y soportes adaptados. Todo el recorrido está diseñado bajo criterios de accesibilidad universal, para que cualquier persona, tenga o no discapacidad, pueda disfrutar de la experiencia y tomar conciencia de su importancia.

De este modo, la exposición demuestra que la accesibilidad también se puede capturar con una cámara. También, que Madrid puede mirarse a sí misma desde la inclusión, mostrando la diversidad de escenarios y soluciones. Y, en tercer lugar, que la accesibilidad no solo se ve, se toca, se escucha y se siente. Las imágenes seleccionadas se han impreso con una tecnología de relieve que permite que personas ciegas o con baja visión puedan «leer» las fotografías con las manos, transformando la imagen en una experiencia sensorial.

Porque el arte -igual que la ciudad- debe ser para todas las personas. Solo así construiremos una sociedad más humana, justa y bella.

## CONCLUSIÓN

Ponerse en los zapatos de otra persona es mucho más que un gesto de empatía: es una forma de mirar el mundo desde realidades distintas a la nuestra. Cuando lo hacemos, entendemos mejor las barreras que otros enfrentan y descubrimos que la accesibilidad no es una excepción, sino una condición que mejora la vida de todos. Ponerse en los zapatos del otro nos hace más conscientes, más creativos y más humanos. Y desde esa mirada compartida, construimos una sociedad más justa, una ciudad más inclusiva, donde cada persona puede participar, disfrutar y aportar en igualdad. Porque comprender la diferencia es el primer paso para transformar la realidad.



# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **Dña. Noelia Cuenca Galán**  
Directora general de Accesibilidad.

## Acciones de la Dirección General de Transparencia y Calidad en el marco del Primer Plan de Acción

- **Dña. Ángela Pérez Brunete**  
Directora general de Transparencia y Calidad.

## Acciones de la Agencia Tributaria de Madrid en el marco del Primer Plan de Acción

- **Dña. Gema T. Pérez Ramón**  
Directora de la Agencia Tributaria de Madrid.

## Seguimiento del Primer Plan de Acción de Accesibilidad Universal

- **D. Gerardo Santiago Villares**  
Jefe del Departamento de Estudios y Planificación.  
Dirección General de Accesibilidad.



## ACCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD EN EL MARCO DEL PRIMER PLAN DE ACCIÓN

Dña. Ángela Pérez Brunete

Directora general de Transparencia y Calidad.

**El PEAUM nos ha permitido replantear nuestras propias actuaciones, recopilar muchas prácticas que ya estábamos desarrollando y organizar y reordenar proyectos que encajaban perfectamente en la filosofía del Plan. Se han sistematizado y organizado muchas pequeños proyectos o acciones para darles un enfoque global de accesibilidad, que es clave, al tener vínculo directo con la ciudadanía. Hemos hemos de seguir avanzando en soluciones que garanticen el derecho a saber y entender, así como a relacionarse con la administración directamente y participar en los asuntos públicos.**

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM) nos ha permitido replantear nuestras propias actuaciones, recopilar muchas prácticas que ya estábamos desarrollando y organizar y reordenar proyectos que encajaban perfectamente en la filosofía del Plan. Se han sistematizado y organizado muchos pequeños proyectos o acciones para darles un enfoque global de accesibilidad. Asimismo, desarrollar actuaciones en el marco del plan, nos ha ayudado a priorizar la accesibilidad y a establecerla como un principio básico de actuación en nuestro día a día.

Como responsables de coordinación de dos portales de información pública: portal de transparencia y portal de datos de abiertos, así como de contenidos relevantes en la web municipal: observatorio de la ciudad; consideramos fundamental tener en cuenta criterios de accesibilidad, ya que nos dirigimos directamente a la ciudadanía. Publicamos información para toda la ciudadanía y hemos de garantizar su derecho a saber haciéndolo efectivo, es decir, hemos de hacer posible el derecho a entender y a acceder a esa información, sean cuál sean las circunstancias de cada persona.

Pero no solo eso nos centramos en la publicidad de la información pública, sino que coordinamos dos relevantes sistemas de participación ciudadana y comunicación con la administración: el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y el de Solicitudes de Acceso a la Información Pública. En este contexto, la accesibilidad es clave exigida debido a este vínculo directo con los vecinos.

De hecho, consideramos que es tan relevante que incluimos dos compromisos relacionados con la accesibilidad universal en el IV Plan de Gobierno Abierto que se realiza en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto:

- Compromiso de Comunicación Clara.
- Revisión de la Estrategia de Accesibilidad Universal del Ayuntamiento de Madrid.

A lo largo de todo el desarrollo del plan y del proceso de co-creación de éste, la accesibilidad y la transparencia han sido dos de los principios que han regido su implementación (se han publicado todas las fases de creación y el plan ha sido publicado en lectura fácil).

Por otra parte, vamos a exponer diferentes actuaciones de la Dirección General de Transparencia y Calidad en materia de accesibilidad universal:

- Actuaciones dirigidas a mejorar e impulsar la concienciación, formación y capacitación del personal de la Dirección General, para tener siempre presente el concepto de accesibilidad y comunicación clara con respecto a los documentos y webs gestionados y con respecto a los documentos que se elaboren y puedan ser publicados en los espacios temáticos y webs de la dirección general. Desde el inicio de las actuaciones, 20 trabajadores han realizado un curso de elaboración de documentos accesibles y un curso de accesibilidad digital.
- Incluir contenidos relativos a la promoción de la accesibilidad universal y comunicación clara en las actividades formativas promovidas por la Dirección General. En 2024 comenzamos con una actividad formativa, cuatro ediciones y 74 alumnos. El grado de satisfacción fue de 4,5. En 2025 se han realizado 4 acciones formativas, doce ediciones y más de 90 alumnos. Se superó el grado de satisfacción. En 2026 está previsto aumentar el número.

Se ha creado una presentación que se utiliza en todos los cursos en los que se incluyen los conceptos principales de comunicación clara, haciendo referencia a los recursos existentes, y se dan directrices para hacer accesibles los documentos publicados. Asimismo, se trata la normativa y los requisitos de accesibilidad de portales (haciendo referencia a los tres cursos concretos que hay en el itinerario formativo municipal).

- Actuaciones de compromiso del IV Plan de Gobierno Abierto: metodología Comunicación clara, sello y actuaciones en el ámbito tributario (Contenidos del Portal del Contribuyente, Glosario y formación/concienciación al personal). A lo largo de 2024 y 2025 se han desarrollado dos actuaciones dirigidas a mejorar en términos de comunicación clara los contenidos del Portal del Contribuyente (incluyendo un glosario de términos tributarios) y se han celebrado sesiones de concienciación/formación dirigidos a 200 funcionarios de la Agencia Tributaria de Madrid. En paralelo, estamos desarrollando un procedimiento para obtener un sello de comunicación clara municipal y un asistente de Inteligencia Artificial que permitirá “traducir” documentos e información municipal siguiendo las reglas de la norma UNE lenguaje claro y la de guía de comunicación clara.
- Incluir cláusulas en los pliegos de condiciones de los futuros contratos promovidos desde la Dirección General, que establezcan la obligatoriedad de considerar medidas de aseguramiento y promoción de las condiciones de accesibilidad en aquellos productos o servicios objeto del contrato.

En el 100% de los contratos se incluyen cláusulas de accesibilidad.

- Elaboración de material audiovisual, tanto píldoras formativas como vídeos, adaptados a los criterios de accesibilidad universal. En 2024 hemos elaborado 13 vídeos divulgativos sobre actuaciones de transparencia, datos abiertos y calidad y todos son accesibles. Asimismo, se han doblado en lengua de signos.

En 2025 se han realizado 4 píldoras informativas nuevas, 3 vídeos y se han modificado 3 píldoras existentes.

- Nuevo Portal de Datos Abiertos: se publicará a través de una nueva herramienta, la cual dotará de mayor usabilidad, claridad, accesibilidad y visibilidad a la información. Tecnología CKAN (software libre y gratuito), con nuevas funcionalidades que van a permitir acceder a los conjuntos antes de descargarlos y conocer su contenido; serán agrupados por materias y habrá un repositorio de los más descargados. Asimismo, las fichas explicativas serán más claras y los conjuntos estarán en el mayor número de formatos posibles para permitir su reutilización.
- Adaptación de los diferentes espacios temáticos y las diferentes webs gestionadas por la dirección general de transparencia y calidad a recomendaciones generales de accesibilidad universal emitidas por el Ayuntamiento de Madrid. Se cumplen el 100% de los requisitos de accesibilidad digital.
- Compromiso de participación en la (futura) Red municipal de interlocutores en accesibilidad universal.
- Plantillas de SyR y Solicituds de Acceso a Información Pública adaptadas a criterios de comunicación clara, simplificación y accesibilidad. Durante 2024 y 2025 se han desarrollado y mejorado todas las plantillas de contestación a las solicitudes de acceso a la información pública y se han cargado en la aplicación SIGSA para que puedan ser utilizadas por todas las unidades gestoras.

## CONCLUSIÓN

La accesibilidad es clave al tener vínculo directo con la ciudadanía y hemos de seguir avanzando en soluciones que garanticen el derecho a saber y entender, así como a relacionarse con la administración directamente y participar en los asuntos públicos.



## ACCIONES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE MADRID EN EL MARCO DEL PRIMER PLAN DE ACCIÓN

Dña. Gema T. Pérez Ramón

Directora de la Agencia Tributaria de Madrid.

Un servicio público inaccesible, por razones físicas, cognitivas o por cualquier otra causa, es un servicio inútil. Por tanto, las administraciones públicas debemos gestionar desde y sobre la accesibilidad.

### ¿LA ACCESIBILIDAD ES UNA TAREA O ES UNA VISIÓN?

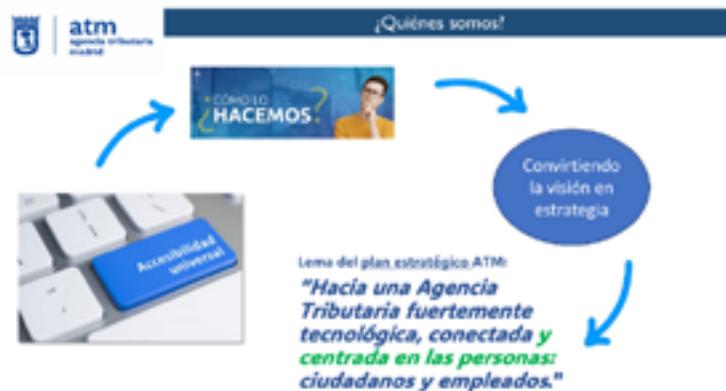
La aproximación a las cuestiones relacionadas con la accesibilidad puede enfocarse desde distintos ángulos. Una primera visión, puramente burocrática, consistiría en desarrollar una serie de actividades que, bajo el paraguas del concepto de accesibilidad, definieran una batería de actuaciones que impactan en mayor o menor medida sobre los ciudadanos.

Sin embargo, una visión más ambiciosa y acorde con el sentido profundo del propio concepto de accesibilidad nos lleva necesariamente a reflexionar sobre si estamos hablando de una mera tarea o de una visión que debe estar presente en todas las actuaciones que emprenda la administración pública en relación con los ciudadanos.



En la Agencia Tributaria Madrid nos hemos involucrado directamente con esta segunda idea de accesibilidad. Entendemos que una reflexión profunda de cómo llevar la accesibilidad a todos los contribuyentes implica la definición de unas líneas específicas de trabajo que deben integrarse en la estrategia general de la agencia. Desde esa posición, convirtiendo la visión en estrategia, es sobre la que contemplamos la idea de promover la accesibilidad en nuestra tarea diaria.

El lema del plan estratégico de la Agencia tributaria Madrid es “Hacia una Agencia Tributaria fuertemente tecnológica, conectada y centrada en las personas: ciudadanos y empleados.” La apuesta de la Agencia por la accesibilidad tiene una especial relevancia, ya que su razón de ser es el servicio público. Por ello, se considera prioritario facilitar a todos los ciudadanos el acceso a los servicios que presta la agencia, tanto físicos como digitales, necesarios para la gestión de nuestro sistema tributario.



La Agencia Tributaria Madrid es el organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid que tiene atribuidas las competencias para la gestión de su sistema tributario. Actualmente tiene una plantilla total de 948 puestos de trabajo, que trabajan en 9 sedes distribuidas por la ciudad. Cuenta con 5 Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, que han atendido presencialmente desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre de 2025 a 192.694 ciudadanos.



También cuenta con una línea específica de atención presencial a mayores de 65 años. Además de atender presencialmente a los contribuyentes, hay otros trámites que se pueden realizar con la asistencia digital del Portal del Contribuyente, habiéndose registrado desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre de 2025 1.848.543 visitas.

En la campaña de la Renta 2024, la Agencia ha prestado, un año más, un servicio especial de apoyo para presentar las declaraciones del IRPF, en ejecución del convenio de

colaboración suscrito con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, habiendo atendido a 29.329 madrileños.

Las acciones que está llevando a cabo la ATM en materia de accesibilidad dentro del marco del Primer Plan de Acción del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM) son las siguientes:

## 1. ASISTENCIA A LOS CURSOS SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL QUE EXISTEN EN EL CATÁLOGO DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN

El objetivo fundamental es concienciar y formar en accesibilidad a los responsables de la atención a los contribuyentes, tanto presencial como digital, así como a los responsables de los edificios e instalaciones de la agencia, para que puedan ser impulsores de distintas actuaciones que favorezcan la accesibilidad dentro de sus ámbitos, y hacer extensivo al resto del equipo.

La Escuela de formación de Madrid Talento ofrece distintos cursos sobre accesibilidad, entre otros:

- La inclusión de las personas con discapacidad de la Ciudad de Madrid.
- Comunicación clara.
- La accesibilidad en la edificación enfocada a la intervención municipal. Los Ajustes Razonables
- Accesibilidad digital.
- Urbanismo y Accesibilidad: Supresión de Barreras Arquitectónicas.

A esta formación asisten responsables de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), responsables del servicio de asistencia digital al contribuyente y sección de contenidos digitales y comunicación multimedia, y responsables de régimen interior.



Aula de formación de la Agencia Tributaria de Madrid

## 2. INCLUSIÓN EN LOS PLIEGOS DE LOS CONTRATOS DE CLÁUSULAS ESPECÍFICAS QUE ASEGUREN LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL OBJETO DEL CONTRATO

El objetivo es hacer extensivos los criterios de accesibilidad universal en el objeto de aquellos contratos en los que sea posible que suscriba ATM.

Por ejemplo, en 2024 se tramitó el contrato menor para el diseño, producción y realización de un video promocional conmemorativo de los 20 años de la creación de la Agencia Tributaria Madrid, que incluyó subtítulos y lengua de signos.



Video conmemorativo del vigésimo aniversario de la Agencia Tributaria Madrid

Este año, los contratos de mantenimiento integral y limpieza de los edificios, han incluido como condición especial de ejecución que la empresa contratista deberá llevar a cabo acciones o cursos formativos entre el personal contratado, en los que se recojan los distintos aspectos que intervienen en el ámbito de la accesibilidad de los entornos y servicios. Dichas acciones formativas serán impartidas por personal especializado.

## 3. TRAMITACIÓN EN 2025 Y 2026 DE DOS CONTRATOS DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE DOS ESTUDIOS-DIAGNÓSTICO SOBRE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE ENTORNOS O SERVICIOS DE ATM: OAIC Y ACCESIBILIDAD DIGITAL

El objetivo es realizar un diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad en los entornos o servicios prestados por la agencia, que identifique las deficiencias y proponga actuaciones de mejora.

En 2025 el objeto del contrato se centra en las oficinas de atención integral al contribuyente y en 2026 la accesibilidad digital.



Puerta de entrada a la oficina de atención integral al contribuyente en C/ Alcalá n.º45

El estudio de 2025 evaluará las medidas de accesibilidad en las OAIC (acceso, recepción, señalización, configuración del puesto de atención y los sistemas interactivos de información), la accesibilidad a los impresos y documentos administrativos y la accesibilidad en la prestación del servicio de atención al contribuyente.

El estudio incluirá asimismo un informe propuesta de medidas de mejora atendiendo a criterios de razonabilidad, con detalle de los objetivos que se pretenden y la graduación de la prioridad en su implantación, así como la estimación económica de su ejecución. Se elaborará también un manual con pautas de interacción con el contribuyente según su perfil de requerimiento en materia de accesibilidad.

El objetivo final del estudio es garantizar la accesibilidad universal a la prestación del servicio de las OAIC a personas con discapacidad, a personas mayores o a personas con necesidades especiales.

Para finalizar, en el último trimestre de este año se implementarán las medidas de mejora de la accesibilidad propuestas en el estudio.

#### **4. PARTICIPACIÓN EN LA RED MUNICIPAL DE INTERLOCUTORES EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, Y FACILITAR A LA OFICINA DE ACCESIBILIDAD INFORMACIÓN DE CUANTAS ACCIONES INCORPOREN MEJORAS DE ACCESIBILIDAD A MEDIDA QUE SE VAYAN IMPULSANDO**

El objetivo es participar en el intercambio de información sobre accesibilidad con los distintos interlocutores de la Red, para conocer las herramientas utilizadas y las actuaciones llevadas a cabo en otras unidades municipales que puedan ser implementadas en la ATM, y de la misma forma, compartir las acciones de la agencia que hayan supuesto mejoras de accesibilidad.

En definitiva, la participación en la Red municipal de interlocutores en Accesibilidad universal es una oportunidad excelente para aprender y compartir.



Sala de reuniones de la Agencia Tributaria Madrid

## 5. PUBLICACIÓN DE LAS ACCIONES QUE SUPONEN AVANCES EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN CUALQUIER TIPO DE SOPORTE. INCLUIR UN APARTADO ESPECÍFICO A TAL FIN EN NUESTRO PROPIO PORTAL O UTILIZACIÓN DEL PORTAL DE LA OFICINA DE ACCESIBILIDAD

El objetivo es dar a conocer las actuaciones llevadas a cabo por la ATM para la mejora de la accesibilidad a través de distintos medios: correos electrónicos informativos dirigidos al personal, publicaciones en el portal del contribuyente, o en el portal de la Oficina de accesibilidad.

Para ello, se ha creado un apartado específico de accesibilidad en el portal del contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid, donde se publican las actuaciones llevadas a cabo en materia de accesibilidad:

[La accesibilidad en la Agencia Tributaria Madrid - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)

## 6. OTRAS ACTUACIONES

Para finalizar, hay que destacar el proyecto de comunicación clara que se está llevando a cabo en la Agencia Tributaria Madrid.

El Plan Estratégico de la ATM 2025-2028 incluye entre sus objetivos estratégicos, en la línea 4 de Máxima orientación al contribuyente, el desarrollo de un modelo de información clara y eficaz, que cuenta con los siguientes objetivos operativos:

- Formación especializada al personal.
- Contenidos informativos concisos y claros en el Portal del contribuyente.
- Homogenización y simplificación de las comunicaciones.
- Incorporación a las iniciativas sobre “comunicación clara” desarrolladas de forma transversal por el Ayuntamiento, teniendo en cuenta que la Dirección General de Transparencia y Calidad tiene entre sus competencias de Calidad y Evaluación la de coordinar y promover la comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid.

Entre las iniciativas previas realizadas están:

- Modificación de las comunicaciones remitidas por la ATM a personas que tienen la modalidad de domiciliación con anticipos de pago, [Pago a la carta \(PAC\): Impuesto sobre Bienes Inmuebles \(IBI\)](#)  
[Comunicación Clara - Información sobre su Pago a la Carta - Ayuntamiento de Madrid](#)
- Modificación de las comunicaciones remitidas por la ATM en procedimientos de inspección catastral  
[Comunicación Clara - Conversión de las plantillas de inspección catastral - Ayuntamiento de Madrid](#)

Entre las iniciativas puestas en marcha recientemente por el equipo actual están las siguientes:

- La Dirección General de Transparencia y Calidad, con competencias en coordinar y promover la comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid, ha licitado un contrato en el segundo semestre de 2024 para analizar la situación del Portal del contribuyente en este ámbito y proponer acciones de mejora. Éstas comenzaron a ponerse en marcha en 2025. Entre las más relevantes está la publicación de un [Glosario de términos tributarios - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#), de un calendario tributario interactivo [Calendario tributario 2025 - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#), y de un catálogo de trámites dinámico [Catálogo de trámites tributarios - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#), etc.
- La Dirección General de Transparencia y Calidad ha licitado un contrato en el primer semestre de 2025 para sensibilizar y promover un cambio cultural hacia la Comunicación clara en la ATM. En la primera quincena de julio y durante el mes de septiembre se han llevado a cabo jornadas teórico – prácticas sobre comunicación clara, utilizando ejemplos concretos (textos de respuesta de sugerencias y reclamaciones, contenidos publicados en el Portal del contribuyente, comunicaciones y notificaciones remitidas a los contribuyentes en los diferentes procedimientos administrativos, formularios que los ciudadanos tienen que cumplimentar para realizar sus solicitudes o iniciar procedimientos tributarios, etc.)

## 7. CONCLUSIÓN

La Agencia Tributaria Madrid se halla inmersa en un proceso de transformación hacia una administración más inclusiva, tecnológica y centrada en las personas.

En este proceso de transformación la accesibilidad universal es un pilar fundamental, integrando criterios inclusivos en sus servicios físicos y digitales, formación del personal, contratación pública y comunicación, como parte de su compromiso con una administración pública centrada en las personas.

Así, la ATM demuestra que la accesibilidad no es solo una obligación legal, sino una estrategia integral de mejora del servicio público, que refuerza su papel como organismo inclusivo y comprometido con la igualdad en el acceso a los servicios tributarios para todos los ciudadanos.



# SEGUIMIENTO DEL PRIMER PLAN DE ACCIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

D. Gerardo Santiago Villares

Jefe del Departamento de Estudios y Planificación.  
Dirección General de Accesibilidad.

Desde la Dirección General de Accesibilidad estamos promoviendo un cambio cultural en el Ayuntamiento de Madrid, en cuanto a la gestión y la implicación de todos y todas en la promoción de la accesibilidad universal en los entornos, productos y servicios que se ponen a disposición de la ciudadanía en la ciudad. El primer Plan de Acción constituye la herramienta fundamental de arranque y puesta en marcha del proceso de mejora continua.

## 1. ANTECEDENTES

El 10 de noviembre de 2022, por acuerdo de Junta de Gobierno, se aprueba el **Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM)** con el objetivo de crear la visión y la hoja de ruta a seguir por el Ayuntamiento en materia de accesibilidad para los próximos años, estableciendo las líneas estratégicas que servirán de referencia para el desarrollo de las políticas municipales con un carácter transversal.

La aplicación de la accesibilidad universal afecta a toda la organización municipal, por lo que el PEAUM involucra a toda la organización y requiere de una especial responsabilidad en su implantación, correspondiendo, tras su aprobación, la redacción del **Primer Plan de Acción de accesibilidad universal para la Ciudad de Madrid**, mediante la recopilación de las acciones concretas que se propongan desde las diversas unidades organizativas a realizar en el marco temporal de vigencia del PEAUM y con correspondencia dentro de las líneas estratégicas, objetivos operativos y propuestas del mismo.

El 25 de septiembre de 2024 se aprueba el Primer Plan de Acción de Accesibilidad Universal en el Ayuntamiento de Madrid y en él se indica que “*El seguimiento y evaluación sobre el desarrollo de las acciones y la consecución de las metas se realizará al término de cada periodo anual como Porcentaje de Consecución, estableciendo la relación entre el valor alcanzado y el previsto para el periodo, tanto para las metas como para la ejecución presupuestaria si la hubiera*”.

*Para ello se realizará por parte de la Dirección General de Accesibilidad (...) con carácter anual, un informe de seguimiento del plan de acción que será objeto de estudio y análisis por parte del grupo de trabajo de seguimiento del PEAUM*.

Por tanto, una vez finalizado el año 2024, corresponde realizar el informe de seguimiento y evaluación del I Plan de Acción de Accesibilidad Universal en el Ayuntamiento de Madrid a diciembre de 2024.

## 2. METODOLOGÍA

El Primer Plan de Acción se ha definido aplicando una metodología participativa con una proyección transversal que ha implicado a toda la organización.

Las acciones propuestas no solo se encuentran alineadas con el PEAUM, sino que también son herramientas del **cambio de la cultura organizacional** que el propio Plan Estratégico pone en marcha.

En el proceso de evaluación para la recogida de datos se ha utilizado un formulario en el que se han recogido los valores de los indicadores definidos en las fichas de cada una de las acciones propuestas y se han comparado con los valores previstos para el ejercicio de 2024.

Se estableció como plazo para la recepción de datos hasta el día 28 de febrero de 2025.

## 3. DATOS DE PARTICIPACIÓN

Desde la Dirección General de Accesibilidad se ha promovido la participación en el Primer Plan de Acción entre todas las unidades organizativas municipales en su máxima extensión (direcciones generales, distritos, empresas y organismos autónomos).

Unidades organizativas	Proponen acciones
Direcciones Generales	43
Distritos	21
Organismos Autónomos	4
Empresas Municipales	2
<b>Total</b>	<b>70</b>

Se ha promovido el seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan en el ejercicio 2024 entre las 70 unidades organizativas, si bien han participado activamente en el proceso aquellas que han ejecutado acciones durante el periodo evaluado.

- Nº de unidades organizativas que han participado en el proceso: 70.
- Nº de unidades organizativas con acciones propuestas en 2024: 67.
- Nº de unidades que no tenían acciones propuestas en 2024: 3.
- Nº total de acciones propuestas para 2024: 236 acciones con compromiso (iniciadas o no), lo que representa el 70,66% sobre el total (334 acciones). De las acciones comprometidas para 2024 finalmente se han iniciado 219 acciones, de las cuales 17 no estaban previstas para el 2024.
- Nº total de acciones que no se han ejecutado en 2024 con previsión de ejecutarse: 34 acciones, que representan un 10,18% del total (334 acciones) y un 14,41 % del total acciones previstas de ejecución para el 2024 (236 acciones).



## 4. MÉTODO DE CÁLCULO

Para calcular el grado de consecución de cada una de las acciones se han adoptado los siguientes criterios:

- El valor de consecución de una acción se calcula mediante el promedio de los valores de consecución de cada uno de sus indicadores.
- El valor de consecución de cada indicador se ha calculado tomando como referencia el valor inicialmente previsto y el valor obtenido. Cuando el valor de consecución de un indicador determinado, resultante de los valores obtenidos y los inicialmente previstos, excede el 300%, se ha utilizado el valor 300% a fin de no desvirtuar el resultado de consecución global de la acción.
- En el caso de las acciones que han adelantado el inicio de su ejecución a 2024, sobre el periodo planificado inicialmente, con el fin de obtener un porcentaje de consecución coherente, también se han adelantado los valores previstos en la ficha de la acción. Se trata, por tanto, de acciones que han adelantado su ejecución con respecto a la previsión inicial.
- Para los valores obtenidos con referencia a los indicadores de género (masculino/femenino), se ha estimado dar el valor máximo del 100% cuando el género femenino alcanza o supera la paridad respecto al masculino. Hay que señalar que este no es un indicador que generalmente compute en el resultado de consecución de la acción, a excepción de aquellas acciones en las que es un objetivo susceptible de intervención por parte de la unidad organizativa responsable de la acción.
- El resultado del valor de consecución global de las acciones de cada unidad organizativa se ha obtenido haciendo el promedio del resultado de los valores de cada acción.
- El valor de consecución global de las acciones de cada Área de Gobierno se ha obtenido del promedio de las acciones que contabilizan en dicha área y no el promedio sobre los valores de consecución de cada unidad organizativa perteneciente a ese Área.

## 5. RESULTADOS

Los resultados de consecución se han analizado sobre dos referencias temporales:

1. Media de consecución de acciones a origen (relación entre los valores obtenidos y los previstos en 2024).

**2. Media de consecución de acciones con referencia al periodo 2024-2027 (relación entre los valores obtenidos en 2024 y los globales previstos para el periodo 2024-2027).**

Con la aplicación de este método de cálculo, en caso de haberse cumplido la previsión inicial de ejecución, los valores estimados de consecución para el ejercicio 2024 deberían haber sido del 100% y del 25% para el marco temporal del Plan de Acción (2024-2027).

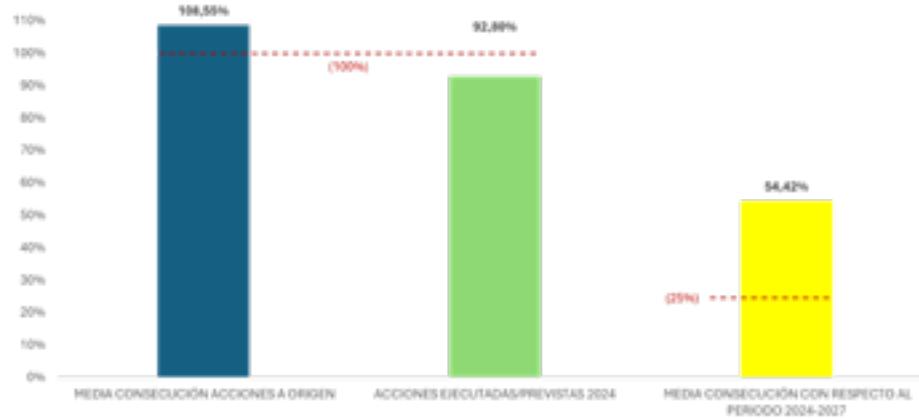
## 5.1 Resultado global del Plan

Como resultado global del Plan se han obtenido los siguientes valores:

- 1. Media de consecución de acciones a origen: 108,55%**
- 2. Media de consecución de acciones con referencia al periodo 2024-2027: 54,42%**
- 3. Acciones ejecutadas/previstas 2024: 92,80%**

Nº de ACCIONES	MEDIA CONSECUCIÓN ACCIONES A ORIGEN	MEDIA CONSECUCIÓN CON RESPECTO AL PERÍODO 2024-2027	INVERSIÓN EJECUCIÓN AC- CIONES A ORIGEN	ACCIONES EJECUTADAS/ PREVISTAS
334	108,55%	54,42%	82.402.790,10 €	92,80%

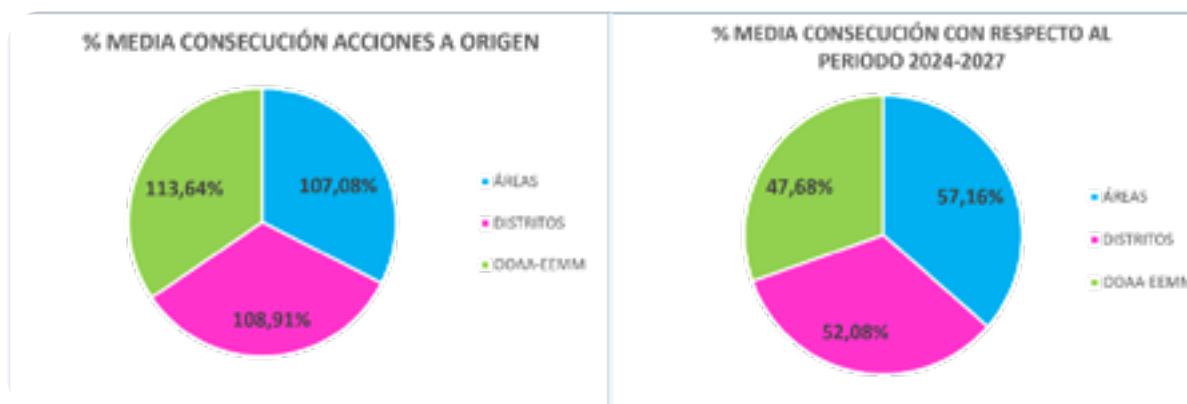
RESULTADO GLOBAL DEL I PLAN



## 5.2 Resultados por Área de Gobierno

Resultados de consecución por Área de Gobierno:

ÁREAS/ DISTRITOS/ OOAA-EEMM	Nº DE ACCIONES	% MEDIA CONSECUCIÓN ACCIONES A ORIGEN	% MEDIA CONSECUCIÓN CON RESPECTO AL PERÍODO 2024-2027	INVERSIÓN EJECUCIÓN ACCIONES A ORIGEN
ÁREAS DE GOBIERNO	210	107,08%	57,16%	79.914.080,10 €
DISTRITOS	77	108,91%	52,08%	1.575.089,28 €
OOAA-EEMM	47	113,64%	47,68%	913.620,72 €
Total general	334	108,55%	54,42%	82.402.790,10 €



## 6. CONCLUSIONES

El PEAUM hace referencia al efecto motivador que con él se persigue “Las convocatorias de los planes de acción pretenden ejercer de motivación, recordatorio y catalizador para la puesta en marcha de acciones en materia de accesibilidad universal, al mismo tiempo que refleja el valor que aportan los datos de evaluación de los Planes de Acción como del propio PEAUM para una mejora continua, “los datos obtenidos de la evaluación de los sucesivos planes de acción como de la evaluación del propio PEAUM ofrecerán una valiosa información a aplicar a las iniciativas sucesivas, dentro de un proceso de mejora continua”.

Por tanto, los datos recabados en esta primera evaluación y seguimiento del Primer Plan de Acción serán de gran utilidad para la mejora de las acciones propuestas y la definición de futuras acciones.

El impulso y la puesta en marcha del Primer Plan de Acción, ha contribuido a la consecución de un doble objetivo:

1. Impulsar la puesta en marcha de acciones sobre accesibilidad universal.
2. Servir como herramienta de aprendizaje y mejora continua.

Tomando en consideración el grado de participación e implicación obtenido en la elaboración del Primer Plan y el número de propuestas que lo integran, se puede hacer una valoración satisfactoria en cuanto a la participación e implicación, pues de las 82 unidades

organizativas identificadas y contactadas, 70 han presentado compromisos en forma de acciones, pero hay que apuntar que no todas las unidades eran objeto de participación en el Plan por el carácter singular del trabajo que desarrollan.

Cabe destacar que este Plan, en sí mismo y por la temática que aborda, puede considerarse novedoso dentro de la gestión de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento y, por tanto, ha supuesto un punto de partida y de inflexión en el abordaje de la accesibilidad universal porque:

- Todas las acciones propuestas están vinculadas con alguna de las 5 líneas estratégicas que definen el PEAUM.
- Se aborda la accesibilidad desde la génesis.
- Se ha promovido que cada unidad organizativa incorpore la accesibilidad universal en el ejercicio de sus competencias como parte intrínseca del trabajo que desarrolla.
- Las acciones que integran el Plan surgen como respuesta a necesidades manifestadas en el proceso de análisis y diagnóstico del PEAUM.
- La accesibilidad universal se aborda desde un enfoque único definido en el PEAUM.

Si bien, hay que destacar que la fase de seguimiento y evaluación está marcada por una serie de condicionantes que ponen de manifiesto la necesidad de hacer una revisión en alguno de los casos. Algunos de estos condicionantes son:

- Muchas acciones no cuentan con precedentes en su realización y, por tanto, al no existir datos de indicadores objetivos, se previeron unos indicadores de forma estimativa, constatando, tras la ejecución de la acción, desajustes entre los valores obtenidos y los valores inicialmente previstos.
- Por motivos de oportunidad, disponibilidad de recursos u otros condicionantes se han producido adelantos o retrasos sobre la previsión de inicio planificada de algunas acciones.

Con estos antecedentes y para que el Plan de Acción sea una herramienta realmente valiosa para el objetivo de aprendizaje y mejora continua, se hace imprescindible que, tras cada periodo de evaluación se proceda a un ajuste y “afinación” de la herramienta.

Los resultados obtenidos en este primer informe ofrecen unos valores que pueden estar distorsionados y proporcionar una imagen no del todo precisa, por lo que se requiere hacer los ajustes necesarios, de la mano de cada unidad organizativa promotora de la acción, para corregir esas distorsiones y que la herramienta sea de la máxima utilidad.

Por ello, para adaptar a los antecedentes y a la experiencia acumulada las acciones iniciadas con continuidad en los próximos años, la Dirección General de Accesibilidad acompañará a cada unidad organizativa en este trabajo, con el fin de:

- Ajustar los valores previstos de los indicadores.
- Modificar los períodos de ejecución.
- Eliminar algunos indicadores (por considerarlos poco válidos).
- Incluir indicadores nuevos.
- Incluir las acciones nuevas que puedan haber surgido por necesidad o por oportunidad.

Igualmente puede ser objeto de ajuste el algoritmo empleado para calcular los índices de ejecución y, en su caso, reformularlo para cada acción en tres ámbitos:

- Índice de ejecución.
- Índice de cumplimiento de objetivos.
- Índice de impacto/percepción.

Cualquier reajuste busca una mejora continua, adaptando las acciones a la realidad existente.

# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN

## LÍNEA ESTRATÉGICA 1:

### IMAGEN Y COMUNICACIÓN



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **D. José Manuel González Huesa**  
Director general de SERVIMEDIA.

#### Claves para una comunicación accesible

- **Dña. Annabella Martínez Cejudo**  
Técnica de comunicación.  
Dirección General de Accesibilidad.

#### Comunicación para la accesibilidad universal. Un enfoque 360º

- **Dña. Myriam Noblejas Benito**  
Adjunta a la Dirección General de Comunicación.

#### Avances en comunicación y evaluación del Plan Transforma

- **Dña. Patricia Díaz Casado**  
Jefa del Servicio de Gestión de la Rehabilitación.  
Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación.



## CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN ACCESIBLE

Dña. Annabella Martínez Cejudo

Técnica de comunicación.  
Dirección General de Accesibilidad.

Con unas pequeñas pautas, sencillas y fáciles de aplicar, podemos mejorar la accesibilidad de la comunicación, tanto a nivel interno -cuando nos relacionamos con otras personas del entorno laboral- como en las comunicaciones externas que realizamos hacia la ciudadanía.

Con una comunicación accesible garantizamos que todas las personas, independientemente de sus capacidades, ejerzan su derecho de acceso a la información y participen de forma activa en la vida social, mejorando así la cohesión social y el respeto por la diversidad en la ciudad de Madrid.

A lo largo de este escrito vamos a analizar diferentes aspectos de la comunicación accesible relacionados con las iniciativas que llevamos a cabo en materia de comunicación en la Oficina de Accesibilidad. Explicaremos las diferentes propuestas en las que trabajamos, relacionadas con la comunicación interna y con la comunicación externa. A modo de guía, la ponencia abordará por un lado la comunicación interna y externa, viendo los diversos materiales que elaboramos en la Oficina de Accesibilidad, y a continuación reflexionaremos sobre la importancia de comunicar de forma accesible y daremos a conocer algunas de las herramientas en las que hemos trabajado últimamente con este objetivo.

En primer lugar, y centrándonos en la **comunicación interna**, en la Oficina de Accesibilidad elaboramos el Boletín de novedades en materia de accesibilidad, que se envía todos los martes a un grupo compuesto por más de cien personas, de diferentes unidades de todas las áreas del Ayuntamiento de Madrid.

En el boletín se comparten noticias de accesibilidad generadas por la propia oficina, pero también otras del tercer sector, como Plena Inclusión, CERMI, Fundación ONCE, etc. Las noticias las agrupamos en tres categorías: Buenas Prácticas, Jornadas y congresos, y Normativa. Pensamos que la formación es muy importante, por lo que las noticias que compartimos en la categoría de Jornadas y congresos suelen ser aquellas que se pueden realizar de forma on-line y que son gratuitas, de manera que pueda asistir el personal municipal.

Por otra parte, en lo que se refiere a **comunicación externa**, en la Oficina de Accesibilidad se elaboran noticias que se publican en la web municipal, madrid.es, y también post que se publican en el blog. Estas noticias normalmente llevan fotos, y muchas veces incluyen

también audios e incluso vídeos, de manera que es sumamente importante que esta información sea accesible si queremos compartirla con la ciudadanía en general. Por ejemplo, de estas jornadas se hará una noticia. También, en estas jornadas hemos visto diversas iniciativas que han sido objeto de un post para el blog Diario de Madrid, como el Plan Adapta o las medidas implementadas por la Agencia Tributaria de Madrid. La información económica es ya complicada, árida, porque ¿a quien no le ha pasado que le llega una sanción, o un impuesto, y le cuesta entender lo que quieren decir? Pues para una persona con discapacidad intelectual o una persona extranjera que lleva poco tiempo en Madrid y que no tiene mucho vocabulario, le puede resultar muy difícil si este texto no es accesible. Todo esto nos hizo reflexionar sobre la importancia, por diversos motivos, de conseguir una comunicación accesible.



La **comunicación accesible** es fundamental para garantizar que todas las personas, sin excepción, puedan comprender y participar plenamente en la sociedad. No se trata solo de pensar en quienes tienen una discapacidad visual, auditiva o cognitiva, sino también en personas mayores o en aquellas que, por diferentes razones, pueden tener dificultades para comprender mensajes complejos. Por ello, es esencial cuidar aspectos como el uso de un lenguaje claro y sencillo, incorporar símbolos o apoyos visuales que faciliten la interpretación, y diseñar los mensajes de manera inclusiva. Además, una comunicación verdaderamente accesible no solo elimina barreras, sino que promueve la autonomía y el derecho de todas las personas a informarse y a expresarse en condiciones de igualdad.

Para ello el Ayuntamiento de Madrid cuenta con un documento muy interesante, una [Guía práctica de Comunicación Clara](#), publicada en 2018. Esta publicación propone un recorrido en nueve pasos para generar documentos o comunicaciones claras.

El documento contiene numerosos ejemplos de redacciones correctas e incorrectas, así como una selección de recomendaciones de la Fundación del Español Urgente (Fundéu),

que pretenden solucionar dudas lingüísticas frecuentes o desmontar algunas creencias comunes.

Estas pautas además no son para que las aplique gente experta o profesionales del periodismo, sino el personal municipal en general. Cuando escribimos un correo por ejemplo ¿Pensamos quién está al otro lado? ¿valoramos si estamos escribiendo con una letra quizá muy pequeña para una persona con deficiencia visual? El tipo de letra es algo que hay que vigilar.

Es muy sencillo conocer que hay letras más accesibles que otras, y quizá te gusta el *comic sans*, porque la ves “bonita” pero tienes que pensar que no es accesible. O si por ejemplo en nuestra unidad tenemos que hacer un vídeo ¿pensamos en los colores que usamos, o en el contraste que hay entre el fondo y el texto? Porque hay personas daltónicas que no ven bien ciertos colores, o simplemente personas con discapacidad visual para quienes estos aspectos son muy importantes porque determinan que puedan leer o no el texto. O por ejemplo ahora que usamos tanto las redes sociales ¿sabemos que todas las redes sociales tienen herramientas para mejorar la accesibilidad, además muchas de ellas, con un uso muy sencillo? Con pequeños gestos podemos hacer un post mucho más accesible, poniendo por ejemplo subtítulo, que además es una opción casi automática.

Con el apoyo de ILUNION, empresa experta en temas de accesibilidad, hemos elaborado un documento con recomendaciones sencillas que puede aplicar cualquier persona en su día a día. A veces no hacemos las cosas simplemente por desconocimiento y con un pequeño gesto, algo muy sencillo, ganamos en la accesibilidad de nuestras comunicaciones. Este documento contiene una infografía, que recoge de forma muy esquemática todo lo que contiene el documento, y donde a golpe de vista se pueden ver varias de las cosas que he comentado y que podemos aplicar fácilmente en nuestro día a día. También hemos elaborado un vídeo que sirve para concienciar y despertar la curiosidad por conocer estas sencillas pautas y aplicarlas poco a poco de forma paulatina hasta que las incorporemos de una forma natural.

El documento hace un recorrido por aspectos como la tipografía, la alineación, el lenguaje, el formato ...

				
<b>Tipografía</b> Usa fuentes de palo seco, como Lato, Arial, Tahoma, Verdana o Helvetica en un tamaño mínimo de 12 puntos	<b>Formato</b> No abuses de mayúsculas, cursivas ni caracteres especiales	<b>Alineación</b> Justifica siempre el texto a la izquierda para facilitar la comprensión lectora	<b>Lenguaje</b> Emplea frases cortas y evita tecnicismos innecesarios	<b>&lt;alt&gt;</b> Texto alternativo Incluye texto alternativo que describa imágenes, gráficos y tablas
				
<b>Enlaces</b> Asegúrate de que el texto sea descriptivo. Por ejemplo, mejor poner «Consulta la guía completa» que «Haz clic aquí»	<b>Emoticonos</b> Úsalos con moderación y revisa su significado para evitar confusiones	<b>Etiquetas o hashtags</b> Colócalas al final de las publicaciones y escribe en mayúsculas la primera letra de cada palabra #AccesibilidadDigital	<b>Word, PDF y PowerPoint</b> Aplica siempre estilos, uniformes, como títulos y encabezados para estructurar el contenido	<b>Lectura fácil</b> Adapta los contenidos para que sean comprensibles para personas con discapacidad intelectual

Por ejemplo, en tipografía se recomienda usar letras llamadas de palo seco o sin serifa, como la verdana, lato, arial, entre otras, y sería recomendable, en la medida que podamos, que tuvieran un cuerpo mínimo de 12 puntos. En cuanto a la justificación, hay que justificar siempre a la izquierda, porque ofrece mayor compresión; no se ha de abusar de las

mayúsculas, hay que incluir siempre texto alternativo en las imágenes, y vigílad el uso de emoticonos.

No me voy a detener en todos los apartados, pero sí me gustaría señalar el uso del **texto alternativo** o la descripción de imágenes.



En esta imagen una opción podría ser decir “Grupo de personas en un escenario”. Pero piensen que una persona ciega, cuando pasa el lector de pantalla va a escuchar esto. Y la imagen que vemos nosotros aporta mucha más información. Sería mucho más correcto decir “La imagen muestra un grupo de seis personas en la entrega de unos premios. Hay una señora en silla de ruedas y a su lado un señor con discapacidad visual, que lleva gafas oscuras y sujet a un bastón ...”.

En definitiva, el texto alternativo es importante por dos motivos: por un tema de accesibilidad, puesto que permite a las personas con discapacidad visual comprender el contenido de las imágenes y también por un tema de posicionamiento SEO, puesto que el alt text puede ayudar a los motores de búsqueda a comprender el contenido de las imágenes y clasificarlas en los resultados de búsqueda. Los motores de búsqueda utilizan el alt text para determinar el tema de una imagen.

De los **emoticonos** solo pediría reflexionar sobre el contenido y si están ayudando a lo que se quiere comunicar o, por lo contrario, pueden confundir.



Cualquier persona puede responder



En esta imagen, por ejemplo, este conjunto de emoticonos un lector de pantalla lo leería como “carita llorando, carita llorando, carita llorando ...” así hasta el final, para comprobar que no hay imagen detrás del emoticono. O el superior, ¿está claro qué significa? Pensad que una persona con discapacidad intelectual puede tener dificultades para interpretar si eso es duda, alegría, sorpresa ...

En definitiva, quiero insistir en que, con unas pequeñas pautas, sencillas y fáciles de aplicar, podemos mejorar la accesibilidad de la comunicación, tanto a nivel interno, cuando nos relacionamos con otras personas del trabajo, como en las comunicaciones de cara a la ciudadanía.

## CONCLUSIONES

La comunicación accesible es un derecho de todas las personas para que puedan entender y acceder a la información pública del Ayuntamiento de Madrid, consiguiendo así una sociedad más participativa. Comunicar de forma accesible ayuda a crear una administración más cercana, eficaz e inclusiva, que no deja a nadie atrás independientemente de sus condiciones. Además, nos ayudará a mejorar la relación con la ciudadanía, sin dejar a ninguna persona atrás, y a poder disfrutar de la ciudad de Madrid en igualdad de condiciones.

Porque no olvidemos que, con una comunicación accesible, garantizamos que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder a la información y participen plenamente en la vida social, mejorando la cohesión social y el respeto por la diversidad.



## COMUNICACIÓN PARA LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. UN ENFOQUE 360°

Dña. Myriam Noblejas Benito

Adjunta a la Dirección General de Comunicación.

**La aportación de la Dirección General de Comunicación en materia de Accesibilidad Universal pasa por incorporarla a todas nuestras áreas de trabajo. También por transmitir a la sociedad cada avance concreto y por garantizar que la información que llega a la ciudadanía es accesible a todos, sin excepción. Introducción**

Los profesionales de la comunicación, en cualquier medio u organización tienen por costumbre ocuparse primero de lo urgente y, después, de lo importante. Apremiados casi siempre por la urgencia, los asuntos de importancia se ven a menudo desplazados en el calendario. Por ello es de agradecer el compromiso del Ayuntamiento de Madrid en materia de Accesibilidad Universal colocándola en la agenda de todos nosotros, en lugar preeminente, gracias al compromiso y urgencia que supone aterrizar el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en un Plan de Acción.

Una vez situada la Accesibilidad Universal en lo urgente, en la Dirección General de Comunicación decidimos reflexionar sobre cuál podía ser nuestra aportación al Plan de Acción, intentando que nuestras pequeñas aportaciones al mismo tuvieran una vocación de permanencia y contribuyeran a que los profesionales de la comunicación que prestan sus servicios en la Dirección General interioricen el enfoque de Accesibilidad Universal en su quehacer cotidiano de manera natural. También, con el objetivo de que nuestros compromisos tuvieran relación con las diferentes áreas de trabajo que se desarrollan en la Dirección General. De este modo, surgió nuestro enfoque 360º, con cuatro iniciativas concretas: formación a la redacción de la Dirección General de Comunicación en materia de Accesibilidad Universal, enfoque de las informaciones desde la perspectiva de la Accesibilidad Universal, licitación para la prestación del servicio de suministro de noticias de ámbito social a la Dirección General de Comunicación y traducción a lengua de signos en directo para las ruedas de prensa posteriores a la Junta de Gobierno.

## FORMACIÓN A LA REDACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



Tanto el Departamento de Información y Relaciones con los Medios como el Departamento de Comunicación Digital y de Distritos de la Dirección General de Comunicación (en adelante DGC) han incorporado en 2024 nuevo talento gracias a la Oferta de Empleo Público. La especialización del personal en Accesibilidad Universal resulta crucial de cara a esa interiorización en el tratamiento de las informaciones desde un enfoque en esta materia. La DGC, en estrecha colaboración con Madrid Talento, ha diseñado un curso de acogida para los técnicos de comunicación que se incorporan (que se ha hecho extensivo a toda la redacción), en cuya primera edición, con la colaboración de la ONCE, se ha dedicado parte del tiempo a explicar conceptos básicos, nociones sobre accesibilidad sensorial y cognitiva de aplicación en los procedimientos de la DGC, así como para mejorar la comprensión y acceso a los contenidos que elaboramos, además de exponer la estrategia y actuaciones del Ayuntamiento de Madrid en materia de Accesibilidad Universal. Dada la buena acogida de este contenido, se incluirá también en el curso de acogida que se impartirá a los técnicos de comunicación que lleguen, previsiblemente ya en 2026, a raíz de la Oferta Pública de Empleo de 2025.

Pero la DGC no quiere quedarse en las “nociones básicas” ni en las “aproximaciones”. Por ello, en la propuesta formativa para el personal, de cara al próximo año, hemos incluido un curso avanzado: *Accesibilidad en la comunicación institucional*, cuyo objetivo es profundizar en todos aquellos aspectos que puedan facilitar la elaboración de contenidos periodísticos accesibles a todos (terminología, textos y vídeos informativos accesibles, enfoque inclusivo de los temas, etc.). Esta formación se diseñará e implementará en coordinación con la Dirección General de Accesibilidad.

## ENFOQUE DE LAS INFORMACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La Accesibilidad Universal, en nuestro departamento, no sólo tiene que ver con la legibilidad. Para nosotros también es una cuestión de contenido y enfoque de las informaciones y notas de prensa. Por ello, nos proponemos, siempre que sea posible, incluir datos de interés para personas con discapacidad. Como ejemplo, la información relacionada con el

Plan Adapta, del Área de Gobierno de Políticas de Vivienda, que recogimos en el '[Diario de Madrid](#)', el 4 de agosto de este año:

The screenshot shows a news article from the 'Noticias del Ayuntamiento de Madrid' section of the 'DIARIO DE MADRID' website. The article is titled 'Plan Adapta: la accesibilidad empieza en el hogar'. It discusses the plan's four lines of action, its impact on autonomy, security, and dignity, and quotes from the Director General of Housing and Rehabilitation. The layout includes a blue header bar, a navigation menu with three horizontal lines, and a sidebar on the right.

Noticias del Ayuntamiento de Madrid

DIARIO DE MADRID

POLÍTICAS DE VIVIENDA

## Plan Adapta: la accesibilidad empieza en el hogar

Desde 2020, el Ayuntamiento ha dedicado más de 21 millones de euros a ayudar a las personas que necesitan adaptar su hogar para ser más autónomas

El plan consta de cuatro líneas, dirigidas respectivamente a personas con discapacidad, con enfermedades raras, a locales comerciales en edificios residenciales y a zonas comunes

En palabras de la directora general de Políticas de Vivienda y Rehabilitación, "estas adaptaciones no solo eliminan barreras físicas, sino que también aportan autonomía, seguridad y dignidad"

Entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025, la Dirección General de Comunicación ha publicado 469 contenidos con perspectiva de Accesibilidad Universal. De ellos, 105 corresponden a informaciones en Diario de Madrid (60 posts de distritos y 45 post generales) y 364 a notas de prensa (83 notas de distritos y 281 de áreas de gobierno). Además de la publicación en web todos estos contenidos tienen su reflejo en las redes sociales institucionales, lo que amplifica su impacto.

## LICITACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE NOTICIAS DE ÁMBITO SOCIAL A LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN

En 2024, la Dirección General de Comunicación ha contratado la prestación del servicio de suministro de noticias de ámbito social, resultando adjudicataria la empresa Servimedia. Se trata de un servicio de noticias que se recibe los 365 días del año y que incluye, al menos, 100 noticias al día. De ellas, como mínimo, un 25% son de contenido social, lo que incluye la accesibilidad. Entre la información de carácter general y de corte social, se incluye al Ayuntamiento de Madrid.

The screenshot shows a web browser displaying the Ayuntamiento de Madrid's website. The main navigation bar includes links for PORTADA, NOTICIAS, ÚLTIMA HORA, DIÁLOGOS, NEWSLETTER, TV Y RADIO, and DISCAMEDIA. A search bar is also present. Below the navigation, there is a section titled 'ACCESIBILIDAD' with a sub-section 'VI JORNADAS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL'. The first article is titled 'El Ayuntamiento de Madrid celebra una nueva edición de las Jornadas de Accesibilidad Universal' and discusses the 'Accesibilidad en acción. Madrid, una ciudad conectada' event. The second article is titled 'El Teatro de Títeres de El Retiro presenta una función accesible' and shows a photo of a performance. Both articles include dates and times. To the right, there is a sidebar titled 'MÁS VISTAS' with a list of five recent news items. The bottom of the screen shows a taskbar with various application icons.

## TRADUCCIÓN A LENGUA DE SIGNOS Y SUBTITULADO EN DIRECTO PARA LAS RUEDAS DE PRENSA POSTERIORES A LA JUNTA DE GOBIERNO

Todos los jueves, la sala de prensa del Palacio de Cibeles acoge la rueda de prensa posterior a la Junta de Gobierno. En ella, la vicealcaldesa y portavoz, Inmaculada Sanz, explica a la prensa los acuerdos adoptados en la reunión y contesta a las cuestiones de los periodistas.

The screenshot shows a YouTube live stream video player. The video title is 'Rueda de prensa posterior a la Junta de Gobierno'. The video frame shows a woman, identified as Inmaculada Sanz, speaking at a podium with the Madrid coat of arms. The video player interface includes a play button, a progress bar showing 0:00 / 28:30, and a timestamp of 11:30. Below the video, there is a channel info box for 'Ayuntamiento de Madrid en directo' with 5,201 subscribers. To the right of the video, there is a sidebar with three recommended videos under the heading 'Ayuntamiento de Madrid en directo': 'Rueda de prensa posterior a la Junta de Gobierno' (157 visualizaciones), 'Comisión Permanente Especial del Pleno de Budgeciones y...' (130 visualizaciones), and 'Rueda de prensa posterior a la Junta de Gobierno' (100 visualizaciones).

Actualmente, estas ruedas de prensa se retransmiten en *streaming* por el canal de YouTube del Ayuntamiento de Madrid. El subtulado se genera automáticamente, una vez concluido el directo, tras quedar alojado el vídeo en el repositorio del canal institucional.



La Dirección General de Comunicación quiere dar un paso más en la accesibilidad de este contenido que consideramos importante para que todos los madrileños puedan acceder a él, si lo desean, en su totalidad y sin intermediarios. Por ello, actualmente estamos trabajando para la incorporación de subtulado en español en el directo y para la incorporación de interpretación en lengua de signos. Estas mejoras requieren de la realización de contratos para su prestación, en los que ya trabajamos. En el caso de la lengua de signos, se hace, además, necesaria la incorporación de un set para los intérpretes, en un espacio aledaño a la sala de prensa, que contará con todo lo necesario para garantizar la correcta incorporación del servicio, así como la reforma del control técnico de la sala, para la integración del nuevo equipamiento técnico. La Dirección General de Comunicación ha solicitado presupuesto para la realización de esta reforma y confía en que, a lo largo de 2026, este compromiso se convierta en realidad.

## CONCLUSIÓN

La aportación de la Dirección General de Comunicación en materia de Accesibilidad Universal pasa por incorporar la misma a todas nuestras áreas de trabajo. También por transmitir a la sociedad cada avance concreto y por garantizar que la información que llega a la ciudadanía sea accesible a todos, sin excepción.



## AVANCES EN COMUNICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN TRANSFORMA

Dña. Patricia Díaz Casado

Jefa del Servicio de Gestión de la Rehabilitación.  
Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación.

El Plan Transforma Madrid, y especialmente el Plan Adapta, demuestran que las políticas públicas solo alcanzan su verdadero sentido cuando mejoran la vida de las personas. La apuesta por una comunicación accesible, transparente y cercana refuerza el vínculo entre la Administración y la ciudadanía, consolidando un modelo de gestión más humano, eficiente y comprometido con la igualdad de oportunidades.

En los siguientes apartados, vamos a exponer los avances en materia de accesibilidad universal en el Área de Gobierno de Políticas de Vivienda, encargado del Plan Adapta y del Plan Transforma.

### AVANCES EN COMUNICACIÓN

La mejora de la accesibilidad a la información constituye no solo una obligación normativa para las Administraciones Públicas, sino también un derecho esencial de la ciudadanía, necesario para garantizar su participación en la vida pública y su autonomía personal.

Este principio adquiere especial relevancia en relación con las personas que, por sus circunstancias como puede ser tener discapacidad, puedan verse en riesgo de discriminación o exclusión.

En esta línea, el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la Ciudad de Madrid establece en su Línea 1, dedicada a *Imagen y Comunicación*, el compromiso de reducir las brechas comunicativas que puedan existir en las convocatorias municipales. Desde el año 2024, la Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación ha asumido este compromiso, impulsando la mejora de los canales y formatos de información.

Como reflejo de dicho compromiso, se ha incorporado la aplicación de técnicas de lectura fácil y de interpretación en Lengua de Signos Española (LSE) en la documentación informativa correspondiente al Plan de Subvenciones ADAPTA 2024 y convocatorias sucesivas. Esta actuación supone un avance significativo dentro de la estrategia de comunicación accesible del Área de Gobierno de Políticas de Vivienda.

Para la adaptación de los textos se formalizaron contratos menores con empresas especializadas, ya que el lenguaje fácil implica no solo una simplificación del texto, sino también la incorporación de pictogramas y una maquetación accesible.

Los documentos adaptados han sido los siguientes:

1. Guía rápida para la ciudadanía.
2. Guía rápida para adaptación de locales.
3. Guía de preguntas frecuentes de la Línea A.
4. Guía de preguntas frecuentes de la Línea B.
5. Guía de preguntas frecuentes de la Línea C.
6. Guía de preguntas frecuentes de la Línea D.

El proyecto incluye la adaptación e interpretación de 232 preguntas o aspectos de la convocatoria y de sus distintas líneas de subvención.

Posteriormente, los textos fueron interpretados en Lengua de Signos Española, integrando los vídeos en la maquetación final mediante un pictograma estandarizado, que permite a la comunidad sorda acceder a la interpretación del contenido mediante un enlace directo.

Esta iniciativa, pionera en la Dirección General, da continuidad a la línea de trabajo iniciada hace más de cuatro años para garantizar la accesibilidad informativa, mediante la elaboración de guías rápidas, documentos de preguntas frecuentes y trípticos informativos con refuerzos visuales.

Asimismo, se prevé la aplicación de esta metodología en la próxima convocatoria del Plan Rehabilita, orientado a la rehabilitación de edificios y viviendas unifamiliares en materia de accesibilidad, conservación, eficiencia energética y salubridad.

## INDICADORES DE COMUNICACIÓN

Con la implementación de estas acciones, se espera una mejora significativa en el acceso a la información pública.

Los indicadores de evaluación previstos son los siguientes:

- Número de descargas de las guías: 3.336 en el año 2024.
- Número de documentos publicados: 10 tipos de guías.

Se prevé asimismo la aplicación de medidas complementarias para mejorar las condiciones de comunicación con la ciudadanía en todas las fases del procedimiento de tramitación de las subvenciones.

En el marco del Plan ADAPTA 2024, se detectó la necesidad de avanzar hacia una comunicación más personalizada con los beneficiarios. En convocatorias anteriores, las notificaciones se realizaban exclusivamente mediante publicación en los boletines oficiales, lo que dificultaba el acceso a la información.

Por este motivo, se implantó la notificación individual a cada beneficiario, acompañada de una infografía explicativa sobre las consecuencias de una incorrecta justificación de la subvención, con el fin de prevenir posibles procedimientos de reintegro.

Como novedad adicional, en el Plan ADAPTA 2025 se puso en marcha un servicio de cita previa especializado, destinado a ofrecer atención personalizada y resolver dudas relativas a la documentación necesaria para la presentación de solicitudes.

Este servicio, operativo entre el 11 de abril y el 4 de julio de 2025, coincidió con el periodo de vigencia de la convocatoria y contó con 91 ciudadanos atendidos, lo que evidencia una buena acogida por parte de la ciudadanía.

## EVALUACIÓN DEL PLAN TRANSFORMA

Desde el año 2020, la Estrategia Transforma Madrid ha implicado una inversión global superior a 300 millones de euros, distribuidos de la siguiente forma:

- 268 millones de euros en el Plan REHABILITA.
- 21,1 millones de euros en el Plan ADAPTA.
- 14,4 millones de euros en el Plan Transforma tu Barrio.

Para la evaluación de resultados, se han analizado las convocatorias cerradas comprendidas entre los años 2020 y 2024.

El número de solicitudes recibidas refleja un aumento sostenido del interés ciudadano, pasando de 353 solicitudes en el año 2020 a 868 en el año 2024, lo que supone más del doble en cinco convocatorias. Este incremento se atribuye, en parte, a la mejora de la comunicación institucional implementada por la Dirección General.

En cuanto a la resolución de expedientes, de un total de 2.610 solicitudes presentadas, se han concedido 1.548 subvenciones.

Cabe destacar que, en la convocatoria del Plan ADAPTA 2024, se agotó la totalidad del presupuesto disponible, hecho que pone de manifiesto el creciente número de beneficiarios que precisan de este tipo de ayudas para la mejora de la accesibilidad y la adaptación de sus viviendas.

Este aumento de la demanda refleja una mayor sensibilización social respecto a la accesibilidad universal, así como una respuesta positiva de la ciudadanía hacia los programas municipales orientados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

Según los datos analizados, más del 65% de las subvenciones concedidas corresponden a personas con movilidad reducida, lo que evidencia la prioridad otorgada a la accesibilidad dentro de las políticas municipales.

## ACTUACIONES DESTACADAS

Los resultados económicos del Plan son positivos y reflejan una gestión eficiente, si bien el verdadero impacto se aprecia en las mejoras reales en la vida de las personas beneficiarias.

A modo ilustrativo, se destacan las siguientes actuaciones:

1. Instalación de rampas y pasamanos en portales de comunidades de propietarios, facilitando el acceso a personas con movilidad reducida.
2. Incorporación de grúas adaptadas en piscinas, permitiendo el uso y disfrute de las instalaciones por parte de personas con discapacidad.
3. Sustitución de puertas abatibles por puertas adaptadas y accesibles en clínicas y locales, mejorando la movilidad interior.

Estas intervenciones representan ejemplos tangibles de cómo las ayudas del Plan ADAPTA se traducen en mejoras concretas en accesibilidad, contribuyendo a una ciudad más inclusiva, equitativa y humana.

## CONCLUSIÓN

El Plan Transforma Madrid, y especialmente el Plan ADAPTA, demuestran que las políticas públicas solo alcanzan su verdadero sentido cuando mejoran la vida de las personas. La apuesta por una comunicación accesible, transparente y cercana refuerza el vínculo entre la Administración y la ciudadanía, consolidando un modelo de gestión más humano, eficiente y comprometido con la igualdad de oportunidades.

# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN LÍNEA ESTRATÉGICA 2: INCLUSIÓN Y DERECHOS



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **Dña. Noelia López Aso**  
Patrona de la Fundación CERMI Mujeres.

## Reurbanización para la mejora de la accesibilidad en los entornos de los Centros de Día y los Centros de Mayores

- **D. Julián Ortigosa Zamorano**  
Jefe del Departamento de Urbanizaciones.  
Dirección General de Conservación de Vías Públicas.

## Proyecto del itinerario habitable del distrito de Usera

- **D. José Luis Sanz Guerrero Strachan**  
Jefe de servicio. Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.



## REURBANIZACIÓN PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS ENTORNOS DE LOS CENTROS DE DÍA Y LOS CENTROS DE MAYORES

D. Julián Ortigosa Zamorano

Jefe del Departamento de Urbanizaciones.  
Dirección General de Conservación de Vías Públicas.

En línea con el cumplimiento del objetivo municipal de facilitar la vida de las personas mayores, es necesario mejorar la calidad del espacio público en los entornos de los Centros Municipales de Mayores y de Día para fomentar la inclusión y la interacción social, así como promover la autonomía personal de las personas que acuden a ellos, garantizando itinerarios seguros y adaptados. Tendremos así una ciudad amable para todos.

El Ayuntamiento de Madrid, dentro del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la Ciudad de Madrid, fijó para el periodo 2024-2027 un plan de acción para mejorar los accesos a los centros de mayores y a los centros de día municipales, siendo el órgano directivo responsable de la acción la Dirección General de Conservación de Vías Públicas.

En línea con el cumplimiento del objetivo municipal de facilitar la vida de las personas mayores, la Dirección General de Conservación de Vías Públicas ha elaborado un programa de mejora de accesos a los centros de mayores y de día.

El objeto del programa es proporcionar un acceso seguro a los centros municipales de mayores y de día de la ciudad de Madrid con actuaciones que faciliten dicho acceso y mejoren la seguridad vial del entorno. Para ello, se proyectan actuaciones que permitan ampliar el espacio destinado al tránsito y estancia peatonales, el templado del tráfico y la mejora de la calidad del entorno urbano.

Así, se contemplan actuaciones de renovación y adecuación de aceras y vías peatonales, reordenación de accesos e intersecciones y supresión de barreras arquitectónicas, destacando especialmente la creación de plataformas de coexistencia.

Se persigue mejorar la comodidad y seguridad de los usuarios de las vías públicas en que se interviene, adaptar los viales públicos a la normativa vigente de accesibilidad y mejorar la funcionalidad de los viales públicos, en términos de movilidad y seguridad vial, facilitando, en su caso, el acceso de vehículos de emergencia y extinción de incendios a los centros. Se generan espacios públicos más habitables con jardinería que crea sombra y mobiliario urbano ya sean bancos, mesas o juegos de gimnasia para mayores.

En 2023 se visitaron todos los entornos de los centros de mayores y centros de día municipales que ascienden a 116. En total, 62 centros de mayores, 25 centros de día y 29 centros conjuntos de mayores y de día. En cada uno de los centros se ha realizado una propuesta

de actuación según las mejoras de accesibilidad en la vía pública que se requieren. De los 116 entornos analizados se comprobó que era necesario actuar en 92. Por tanto, el objetivo es actuar en 92 centros lo que implica a 285.742 personas usuarias (dato facilitado por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada).

Además de los 116 centros, se incluirán en el programa, actuaciones en el entorno de centros privados donde se requiera una mejora de la accesibilidad debido a la situación de su entorno coincidente con los municipales.

También se ha realizado una valoración económica de cada propuesta de actuación y una planificación de inversión a lo largo de las anualidades de 2024, 2025, 2026 y 2027.

En consecuencia, se fijaron una serie de indicadores para el Primer Plan de Acción 2024 – 2027 “Mejorar los accesos a los Centros de Mayores y a los Centros de Día municipales”, cuyos datos numéricos se resumen en las tablas adjuntas:

Indicador	Valor prev. 2024	Valor prev. 2025	Valor prev. 2026	Valor prev. 2027
N.º Centros	51	28	12	1
Valor acumulado	51	79	91	92
N.º Personas usuarias	165.483	79.628	39.337	1.294
Valor acumulado	165.483	245.111	284.448	285.742

Asignación presupuestaria	2024	2025	2026	2027
Únicamente se consigna el incremento sobre la situación actual (€)	4.000.000	4.000.000	1.500.000	600.000
Valor acumulado (€)	4.000.000	8.000.000	9.500.000	10.100.000

Las actuaciones de reurbanización se dividen en tres tipos atendiendo al alcance de las mismas:

## 1. Proyectos de obras de adecuación de viales y mejora de la accesibilidad para actuaciones de mayor envergadura

Con inversiones específicas destinadas a este fin o aprovechando la simultaneidad con otras obras de renovación y mejora de la urbanización.

En 2024 se preveía actuar en los 16 centros municipales, con contratos basados de obras, además de un centro concertado lo que sumaba un total de 17 centros.

El retraso en el inicio de la ejecución de los contratos y su posterior adjudicación ha implicado que muchas actuaciones previstas para 2024 hayan pasado a la siguiente anualidad. Así, en el momento actual, las obras de reurbanización en el entorno de 13 centros han finalizado su ejecución:

DISTRITO	CENTRO	DIRECCIÓN
03 RETIRO	CD RETIRO	CALLE JOSE MARTINEZ DE VELASCO 22
06 TETUÁN	CMM Y CD LEÑEROS	CALLE LEÑEROS 25
06 TETUÁN	CMM Y CD PAMPLONA	CALLE PAMPLONA 8
10 LATINA	CMM CAMPAMENTO	CARRETERA BOADILLA DEL MONTE, 13 C/V CALLE AZOR S/N
11 CARABANCHEL	CD DR SALGADO ALBA	CL ARMENGOT, 2
11 CARABANCHEL	CMM TIERNO GALVÁN	CL CARRERO JUAN RAMON, S/N CV CL ALFONSO MARTINEZ CONDE
11 CARABANCHEL	CMM Y CD SAN VICENTE PAÚL	CLANTONIA LANCHAS, 54
12 USERA	CMM SAN FILIBERTO	CL SAN FILIBERTO 7
12 USERA	CMM Y CD JOSE MANUEL BRINGAS	CL CAMINO VIEJO DE VILLAVERDE, 26
13 PUENTE DE VALLECAS	CD FUNDACIÓN RAÍLES	C. DEL PUERTO DEL MILAGRO, 3
13 PUENTE DE VALLECAS	CMM Y CD ENTREVÍAS	CL YUSTE 8
16 HORTALEZA	CMM SAN BENITO	CL CARRION DE LOS CONDES 73
17 VILLAVERDE	CMM Y CD SAN LUCIANO	CALLE SAN LUCIANO 16



EJEMPLO DE OBRAS TERMINADAS. VISTAS DEL ESTADO ANTERIOR Y POSTERIOR A LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE REURBANIZACIÓN DE LA CALLE CARRIÓN DE LOS CONDES, VIAL DE ACCESO AL CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES SAN BENITO. DISTRITO HORTALEZA

Y otros 4 están en ejecución:

DISTRITO	CENTRO	DIRECCIÓN
01 CENTRO	CMM DOS AMIGOS (*)	CALLE DOS AMIGOS 4
08 FUENCARRAL- EL PARDO	CMM ALFONSO XII	CALLE MIRA EL RIO 4
09 MONCLOA - ARAVACA	CMM MANZANARES	CALLE ACANTILADO N°2, CALLE LANZADA 2 <sup>a</sup>
10 LATINA	CD SAN CRISPÍN	CALLE OBERTURA 6

(\*) obra suspendida



EJEMPLO DE OBRAS EN EJECUCIÓN. VISTA ACTUAL DE LAS OBRAS DE REURBANIZACIÓN EN CALLE LANZADA, ENTORNO DEL CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES MANZANARES. DISTRITO MONCLOA ARAVACA

## 2. Intervenciones de menor envergadura ejecutadas con cargo al contrato de conservación de pavimentos.

Para aquellos entornos que tienen mejores condiciones de accesibilidad, pero donde es necesario crear, adaptar o elevar pasos de peatones, ejecutar nuevas rampas o adaptar a normativa las existentes, ejecutar orejetas para mejorar la visibilidad y seguridad, adaptar escaleras de acceso o eliminar obstáculos en el itinerario peatonal.

En 2024 estaban previstas iniciar actuaciones por conservación de pavimentos en otros 34 centros y en el momento actual han finalizado en 22 centros:

DISTRITO	CENTRO	DIRECCIÓN
04 SALAMANCA	CD PARQUE DE LAS AVENIDAS	AVENIDA DE BRUSELAS, 38
05 CHAMARTÍN	CMM PROSPERIDAD-SANTA HORTENSIA	CALLE SANTA HORTENSIA 15
08 FUENCARRAL- EL PARDO	CMM Y CD VOCAL VECINO JUSTO SIERRA	CALLE FERMÍN CABALLERO 17
09 MONCLOA- ARAVACA	CMM DEHESA DE LA VILLA	CALLE ANTONIO MACHADO 22
10 LATINA	CMM CIUDAD DE MÉJICO	CALLE RAFAEL FINAT 47
11 CARABANCHEL	CD AURORA VILLA	CL MERCEDES ARTEAGA, 18
12 USERA	CMM ARTURO PAJUELO	CL SEGURA 3
12 USERA	CMM EVANGELIOS	CL EVANGELIOS 4

DISTRITO	CENTRO	DIRECCIÓN
13 PUENTE DE VALLECAS	CMM ALTO DEL ARENAL	CL LAGO MARACAIBO 8
13 PUENTE DE VALLECAS	CMM Y CD PABLO NERUDA	CL GERARDO DIEGO 8
14 MORATALAZ	CMM Y CD ISAAC RABIN	AVENIDA DE MORATALAZ 134
14 MORATALAZ	CMM Y CD MORATALAZ	ARROYO BELINCOSO 13
15 CIUDAD LINEAL	CMM LUIS VIVES	C/ HNOS. GARCIA NOBLEJAS 160
15 CIUDAD LINEAL	CMM Y CD ASCAO	CL ASCAO 4 Y 6
16 HORTALEZA	CMM BUCARAMANGA	AV BARRANQUILLA, 1
16 HORTALEZA	CMM EL HENAR	CL ABIZANDA 8
17 VILLAVERDE	CMM JOSÉ ORTUÑO PONCE	CL JOSE ORTUÑO PONCE 3
19 VICÁLVARO	CD VICÁLVARO Y CMM DAROCA	AVENIDA DAROCA 342
20 SAN BLAS-CANILLEJAS	CD ESFINGE Y CMM CANILLEJAS	CALLE ESFINGE 35,
20 SAN BLAS-CANILLEJAS	CMM Y CD CASTILLO DE UCLÉS	CALLE CASTILLO DE UCLES 35,
20 SAN BLAS-CANILLEJAS	CMM Y CD PABLO CASALS	CALLE POBLADURA DEL VALLE 13,
21 BARAJAS	CMM Y CD ACUARIO	CALLE ACUARIO 27,

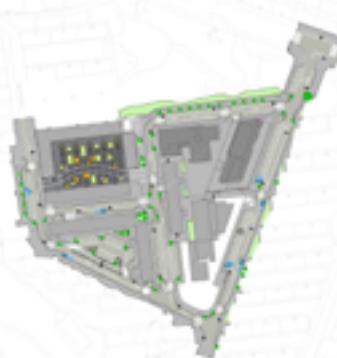
### 3. Proyectos piloto de obras de urbanización en centros municipales de mayores.

Se trata de 5 actuaciones singulares que se van a proyectar y ejecutar por parte de la Dirección General de Conservación de Vías Públicas del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, a partir de los estudios previos que ha realizado el Departamento de Planificación de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, en colaboración con la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, bajo los criterios de garantizar la accesibilidad y hacer de estos entornos unos espacios más amables para sus usuarios.

Estos cinco proyectos se están redactando atendiendo a la propuesta estudiada en el Manual de Diseño Urbano alrededor de los Centros Municipales de Mayores y Centros de

Día del Ayuntamiento de Madrid, guía que se redacta con el objetivo de mejorar la calidad del espacio público en los entornos de los Centros Municipales de Mayores o Centros de Día para fomentar la inclusión y la interacción social, así como promover la autonomía personal de las personas que acuden a ellos, garantizando itinerarios seguros y adaptados. Para dicha propuesta ha sido clave la participación de las personas mayores y personal trabajador de los centros a lo largo de todas las fases de la propuesta, para entender las necesidades específicas de dicho equipamiento, así como para identificar los elementos a los que las personas usuarias dan mayor importancia en el diseño del espacio público.

DISTRITO	CENTRO	DIRECCIÓN
05 CHAMARTÍN	CMM NICOLÁS SALMERON	CALLE MANTUANO 51
09 MONCLOA-ARAVACA	CD ALMOROX	CALLE ALMOROX Nº 6
10 LATINA	CMM MARGARITA SALAS	CALLE BLAS CABRERA 145
14 MORATALAZ	CMM Y CD NICANOR BARROSO	CALLE ENCOMIENDA DE PALACIOS 190
16 HORTALEZA	CMM PINAR DEL REY	CL LOPEZ DE HOYOS 329



EJEMPLO DE ACTUACION DE PROYECTOS PILOTO.  
PLANOS ESTADO ACTUAL Y REFORMADO DEL ENTORNO DEL  
CENTRO DE DÍA ALMOROX. DISTRITO MONCLOA ARAVACA

En base a esta guía se han redactado todos los proyectos de obras de reurbanización de los entornos.

La situación actual de las actuaciones es la siguiente: han finalizado 35 actuaciones, 4 obras están en ejecución y hay 10 actuaciones en fase de proyecto para ejecutar en 2026.

DISTRITO	CENTRO	DIRECCIÓN
09 MONCLOA-ARAVACA	CD ALMOROX	CALLE ALMOROX N° 6 ,
10 LATINA	CD GALLUR	CALLE GALLUR 417
11 CARABANCHEL	CMM Y CD FRANCISCO DE GOYA	CL ALFREDO ALEIX,3
12 USERA	CMM ZOFIO	CALLE RICARDO BELTRÁN ROZPIDE, 31
14 MORATALAZ	CMM Y CD NICANOR BARROSO	CALLE ENCOMIENDA DE PALACIOS 190
15 CIUDAD LINEAL	CMM Y CD CARMEN LAFORET Y CD JAZMÍN	C/ JAZMÍN 46 (C/ DALIA 11)
16 HORTALEZA	CD PARQUE EL QUEROL	CL VELEZ RUBIO 1
16 HORTALEZA	CMM NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED	CL GOMEZNARRO, 12 CV CL NAPOLES.
16 HORTALEZA	CMM NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	CL RAMON POWER, 26
18 VILLA DE VALLECAS	CD VILLA DE VALLECAS	CALLE HUELGA CV CALLE FUENTIDUEÑA 16

Pasado el ecuador del programa, se han realizado actuaciones o están en fase de proyecto en un 53% del total previstas.

En el enlace adjunto de Geoportal del Ayuntamiento de Madrid se puede acceder a la información actualizada de los proyectos y obras:

[Proyectos de mejora de accesos a centros de mayores y de día - Geoportal del Ayuntamiento de Madrid](#)

## CONCLUSIÓN

En línea con el cumplimiento del objetivo municipal de facilitar la vida de las personas mayores es necesario mejorar la calidad del espacio público en los entornos de los Centros Municipales de Mayores y de Día para fomentar la inclusión y la interacción social, así como promover la autonomía personal de las personas que acuden a ellos, garantizando itinerarios seguros y adaptados. De esta forma tendremos una ciudad amable para todos.



## PROYECTO DEL ITINERARIO HABITABLE DEL DISTRITO DE USERA

**D. José Luis Sanz Guerrero Strachan**

Jefe de servicio. Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.

---

**La arquitectura sólo tiene sentido si mejora la vida de las personas. Las intervenciones realizadas en Madrid buscan crear espacios capaces de acoger a sus habitantes con naturalidad, espacios que sirvan para el encuentro de los vecinos y que les permita enraizarse con el paisaje y la memoria.**

**La buena arquitectura siempre tiene en cuenta la accesibilidad y la buena ordenación del espacio público, como una forma de arquitectura, debe ser siempre accesible.**

---

Desde 2024 y a lo largo de 2025, la Dirección de Espacio Público, Obras e Infraestructuras del Área de Obras y Equipamientos está ejecutando en el distrito de Usera una obra que pretende crear un itinerario de prioridad peatonal que conecte los principales equipamientos y espacios libres del norte del distrito con el eje verde de Madrid Río. Se trata de una operación estructurante que va a poner en valor toda una serie de espacios que actualmente se encuentran dispersos, sin continuidad y con una baja calidad urbana y paisajística.

La ejecución de este itinerario peatonal, que va a suponer la regeneración de más de 63.000 metros cuadrados del distrito de Usera, se desarrolla entre la Avenida del Manzanares y la plaza del Hidrógeno a través de un trazado de 1,7 kilómetros. Esta obra va a conectar el centro del barrio de Usera con el parque urbano más moderno, extenso y conectivo de la zona: Madrid Río.



FASE 1. DEL MERCADO A LA PLAZA DEL HIDROGENO

Los trabajos están siendo ejecutados por el Área de Obras y Equipamientos, con un presupuesto de 13 millones de euros y cuentan con financiación de los fondos Next Generation de la Unión Europea.

Las obras se están desarrollando en dos fases con una ejecución casi simultánea. Las obras de la primera fase, que actualmente se encuentran a punto de terminarse, abarcan el tramo comprendido entre el Mercado de Usera y la plaza del Hidrógeno.

A esta primera fase se ha unido una segunda que se está ejecutando de forma casi simultánea y abarca el tramo comprendido entre el Mercado de Usera y Madrid Río.



FASE 2. DEL RÍO AL MERCADO

## UNA ACTUACIÓN NECESARIA

Según el ranking de vulnerabilidad (medioambiental, sociodemográfica, económica) de los veintiún distritos de Madrid, Usera es el tercer distrito más vulnerable después de Puente de Vallecas y Villaverde y su renta per cápita resulta la más baja de todos los distritos de Madrid.

En paralelo, Usera concentra casi un tercio de la población china de la ciudad. De los más de 60.000 personas de que hay registradas en la Comunidad Autónoma de Madrid, más de la mitad residen en la ciudad de Madrid y los restantes se distribuyen principalmente en la corona sur metropolitana. Usera es el distrito de Madrid donde más se concentra la comunidad china, con más de 10.000 habitantes con ese origen.

Se trata de distritos complejos y diferenciados, históricamente receptores de población inmigrante, donde conviven otras comunidades procedentes de distintos países

En su conjunto, el proyecto transformará integralmente una serie de espacios públicos para establecer un recorrido que conectará diversos equipamientos de proximidad y los principales espacios libres del barrio. Se trata de una actuación de reequilibrio territorial que pretende regenerar el tejido residencial de este distrito, exterior a la M-30, a través de la transformación del espacio público, generando un recorrido estructurante, con vocación de centralidad local, que se conecta peatonalmente con el parque de Madrid Río y, por tanto, con el centro de la ciudad.

La remodelación está suponiendo la creación de numerosos espacios estanciales entrelazados más habitables y seguros. En este sentido, se ha calmado el tráfico rodado, se han ensanchado aceras, se han diseñado calles de coexistencia y se han peatonalizado algunos viales.

Desde el punto de vista medioambiental, se ha trabajado especialmente en la plantación de gran variedad de especies vegetales que favorezcan la biodiversidad y provean de sombra a los itinerarios peatonales y espacios de encuentro. Atendiendo a la particularidad de la importante comunidad china del distrito, la vegetación seleccionada tiene en su totalidad origen oriental o directamente chino. Muchas de ellas son plantaciones habituales en los parques de Madrid, pero otras suponen una novedad que va a ayudar a singularizar el nuevo paisaje creado.

Asimismo, se han aumentado las zonas permeables en los pavimentos para facilitar la infiltración de agua de lluvia en aquellas zonas que sea posible, favoreciendo de esta manera la sostenibilidad del ciclo del agua.

La accesibilidad ha estado de forma decidida en el centro de la intervención y no han sido pocas las reuniones que se han tenido con colectivos y asociaciones especializadas en la materia, de manera que se garantice la adecuación de la propuesta, la continuidad peatonal en los cruces en condiciones de comodidad y seguridad, a lo que se ha unido la eliminación de barreras arquitectónicas.

Otro de los aspectos singulares de la remodelación está siendo la instalación de elementos que refuerzen la identidad del entorno como “barrio chino” a través de la incorporación de mobiliario específico y referencias culturales en pavimentos y señales.

Gracias a la revitalización de toda esta zona, los turistas, así como los propios madrileños, tendrán la posibilidad de acercarse y disfrutar de una gran oferta cultural y de ocio gracias al impulso que el proyecto dará al comercio y a la restauración de la zona. Un proyecto que cuenta con la implicación de la comunidad china, dispuesta a participar y colaborar en el

desarrollo de este 'Chinatown' a la madrileña. Con esta iniciativa, el Ayuntamiento pone en valor la convivencia con una comunidad con una alta riqueza cultural.

La reforma supone la completa renovación del mobiliario urbano. Se incorporarán numerosos bancos de distinto tipo y material. Especialmente bancos de madera confortables con respaldo y apoyabrazos. A ello hay que añadir la instalación de seis nuevas fuentes para beber accesibles, mesas de pingpong y elementos para el ejercicio biosaludable para las personas mayores. La propuesta se complementa con la remodelación total de la zona de juegos de la plaza de las Tizas que contará con la instalación de un gran elemento de juego en forma de dragón.

La sostenibilidad ambiental es uno de los puntos más destacados de la intervención. En este sentido, se están plantando más de 280 nuevos árboles de diferentes especies con la particularidad de su origen oriental. Además, para un mejor aprovechamiento del ciclo del agua y como estrategia para reducir el caudal de agua a las depuradoras, se ha generado un jardín de lluvia, zonas hundidas con vegetación que absorbe agua de lluvia y que se sitúan estratégicamente para capturar la escorrentía, de manera que recogen el agua y luego ésta se filtra en el suelo, en lugar de correr hacia un drenaje de aguas pluviales.

Siguiendo con el ciclo del agua, la actuación ha renovado la fuente de la plaza de Julián Marías, y está instalando una nueva fuente en la plaza de las Tizas que incorpora una fuente ornamental de agua pulverizada para mejorar las condiciones térmicas en verano.

Además, se ha creado a lo largo de todo el itinerario una línea de pavimento continuo, que denominamos la línea de agua, que hace referencia al agua como temática de identificación que, con un sentido paisajístico, indicará el recorrido de manera reconocible y facilitará la identificación de la continuidad de este a modo de una forma de encaminamiento hacia el río Manzanares.

## ACCESIBILIDAD EN TODOS LOS SENTIDOS

La arquitectura sólo tiene sentido si mejora la vida de las personas. Las intervenciones realizadas en general en Madrid buscan crear espacios capaces de acoger a sus habitantes con naturalidad, espacios que sirvan para el encuentro de los vecinos, vengan de donde vengan, y que les permita enraizarse con el paisaje y la memoria.



La reforma de estos espacios de la ciudad no consiste es sumar metros cuadrados reurbanizados, sino plantear las ciudades como espacios de convivencia y memoria. Lo que está en juego no es sólo el aspecto físico de nuestras ciudades, sino la relación emocional que establecemos con ellas.

Intervenir en la ciudad es, en suma, una responsabilidad compartida que trata de crear espacios para el encuentro y la integración de todos los ciudadanos.

Hay que reconciliar la arquitectura del espacio público con la vida cotidiana, y el éxito de esta iniciativa se mide en la capacidad de crear espacios que nos acerquen más a nuestro entorno y con los que compartimos un espacio común.

Dentro de la actuación se pueden diferenciar ámbitos que muestran cierta singularidad y que han sido objeto de un tratamiento diferenciado:

**El mercado de Usera y la plaza de José Luis Hoys.** Se trata de uno de los centros de actividad económica y social más importantes de la zona, a lo que se añade la existencia en su entorno de uno de los accesos a la estación de Metro Usera. De ello se deduce que es una de las zonas más transitadas, en especial de la población de más edad que suele ser la que sigue asistiendo a hacer compras locales en los mercados.

El entorno del mercado se caracterizaba por la gran dificultad de acceso condicionada por dos circunstancias: la acusada topografía que limitaba los movimientos (muchas personas usan carros de compra) y la presencia invasiva de las actividades de carga y descarga a la que se sumaba la escasez de pasos de peatones. La propuesta intenta crear accesos peatonales protegidos, rampas que sustituyan a las escaleras y nuevos y más amplios pasos de peatones.



NUEVOS PASOS DE PEATONES EN LAS LINEAS DE DESEO

Otra de las actuaciones realizadas en la dotación de **nuevos pasos de peatones colocados en las líneas de deseo**, aquellos que de forma natural dirijan a los peatones a su destino sin obligarles a desplazamientos artificiales ni generarles peligro por cruces indebidos. Por ejemplo, la calle de Marcelo Usera, uno de los ejes comerciales y de tráfico principales del barrio, dispone ahora de un nuevo paso de peatones hacia la plaza de Julián Marías amplio y que lo conecta directamente en su continuidad natural con la calle de Mercedes Manjón.

Si algo caracteriza este espacio del barrio de Usera es que la topografía tiene un componente fundamental que lo condiciona. Calles como José Bielsa o Antonio Usera, que bordean la plaza de las Tizas, tienen aceras con unas pendientes de más del 11 % y no son las únicas.

**La plaza de las Tizas** es el gran salón del barrio, el espacio arbolado y ajardinado de mayores dimensiones de toda la zona de intervención. Un espacio de juego, de actividad física para todos, y un pulmón medioambiental en el que se han volcado las actuaciones por su singularidad y calidad paisajística dentro de un barrio que carece de ellas.

Esta plaza de las Tizas es un espacio ya urbanizado con condicionantes muy significativos como el arbolado de gran porte existente que hay que mantener, y en estas circunstancias es muy difícil conseguir estándares de accesibilidad universal. Las raíces de estos árboles de gran porte han condicionado la remodelación de las rasantes del terreno y la adaptación de las pendientes se han hecho con grandes limitaciones. En esta plaza se ha hecho un gran esfuerzo para que los elementos más singulares, y en particular el juego en forma de dragón que contiene tenga una calidad de accesibilidad ejemplar.

El dragón se plantea como elemento simbólico de la intervención: un elemento de más de 23 metros de desarrollo, con espacios para todos, y que atiende a las diferentes necesidades de juego. Para que este sea accesible ha sido necesario corregir los importantes desniveles de una plaza con fuertes pendientes.



UN NUEVO JUEGO EN FORMA DE DRAGÓN PARA TODOS

El juego infantil se ha diseñado con una sensibilidad especial a la accesibilidad universal para que niños con y sin discapacidad puedan jugar juntos, fomentando la inclusión y la autonomía.

Todo el espacio alrededor de él se ha dispuesto sin barreras, con pavimentos de caucho y una señalización clara. El dragón conjuga juegos sensoriales, espacios de juego cooperativo que fomenten el juego en grupo y la interacción social entre los niños, columpios adaptados para usos colectivos y rampas accesibles.

Los diferentes accesos al juego se han planificado sin obstáculos, con pendientes menores del 6%, pavimentos antideslizantes y con anchuras suficientes para permitir el paso de sillas de ruedas.

El juego tendrá una señalización inclusiva con una información clara, con textos de lectura fácil y también en braille para orientar a todos los niños y niñas.

El diseño en su conjunto se ha hecho pensando en la diversidad de estímulos, la posibilidad de juego independiente y el respeto a la normativa vigente. No faltan espacios con diferentes texturas, colores y elementos que estimulen la vista, el oído y el tacto.

Con el desarrollo de esta obra, el barrio de Usera interconecta sus principales plazas y espacios libres, y enlaza con el resto de la ciudad a través de Madrid Río al tiempo que genera espacios de calidad para todos.

# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2: INCLUSIÓN Y DERECHOS



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **Dña. Vicky Bendito**  
Periodista del Departamento de Comunicación Externa de ILUNION.

### Accesibilidad y las infraestructuras ligadas a la recogida de Residuos Sólidos Urbanos

- **D. José Rodriguez Fuertes**  
Jefe del Departamento de Recogida de Residuos.  
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

### Gestión de la accesibilidad en eventos multitudinarios

- **D. Antonio Retamal Fraile**  
Jefe del Departamento de Seguridad y Proyectos Prestacionales II.  
Dirección General de la Edificación.

### Accesibilidad en las Oficinas de Atención al Ciudadano

- **D. José Antonio Abad Prieto**  
Adjunto a departamento. Unidad Técnica de Obras, Equipamientos y Conservación.  
Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

### El servicio de Atención a Colectivos

- **Dña. María Elena Cifuentes Barroso**  
Jefa de la División de Responsabilidad Social Corporativa y Accesibilidad.  
Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT).



## ACCESIBILIDAD Y LAS INFRAESTRUCTURAS LIGADAS A LA RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

D. José Rodríguez Fuertes

Jefe del Departamento de Recogida de Residuos.  
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

---

**Las administraciones tienen la obligación de adecuar los sistemas e infraestructuras a toda la ciudadanía, sean cuales sean sus condiciones, para que estos puedan disfrutarlas y usarlas. Y también cumplir con sus obligaciones, como es el caso de los residuos municipales.**

---

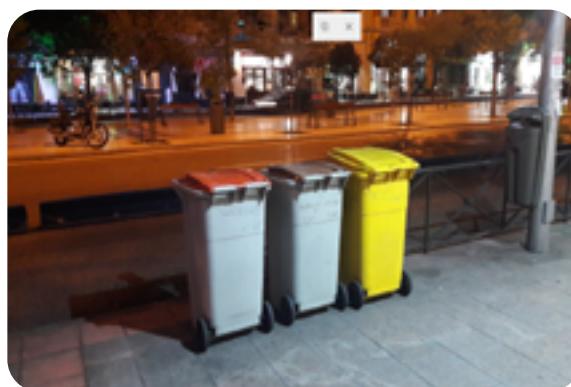
En este escrito expondré los desarrollos relacionados con accesibilidad que hemos puesto en marcha en los últimos años, concretamente desde 2022, en la ciudad de Madrid en relación con la gestión de residuos.

Para que nos hagamos una idea, en la ciudad de Madrid, tres millones y medio de habitantes generamos toneladas de residuos que tenemos que retirar a diario.

El proceso general consiste en tres fases. Una primera fase es la contenerización, la segunda fase es la fase de recogida de residuos, y la siguiente fase, es el tratamiento en plantas específicas.

De esas tres fases, indudablemente la más importante, porque es donde tenemos el contacto con el usuario, es la primera de ellas, la fase de contenerización del residuo. Y antes de entrar en materia, creo que es importante saber qué sistemas de contenerización tenemos implantados en la ciudad de Madrid.

En lo que se llama la almendra central, los distritos dentro de la M30, el sistema de contenerización que tenemos, es la de cubos individuales asignados a cada centro productor. Entendiendo como centro productor, comunidades de vecinos, industrias, etc.



Esto es en lo relativo a tres de las cinco fracciones que se separa en Madrid.

Fracción amarilla, fracción marrón y fracción naranja, que es el resto no recicitable. Porque luego existen otras dos fracciones, papel y vidrio, que tienen otros sistemas de recogida, que comentaremos más adelante.

Estos recipientes tienen una altura de un metro escaso, con lo cual la accesibilidad es total y absoluta. Conlleva su gestión el trasiego diario de sacarlo y retirarlo de la vía pública, esa acción habitualmente la vienen ejecutando los conserjes de las comunidades de vecinos, o bien operarios de empresas que se dedican, cada vez más, a hacer el trasiego de cubos, de guardar y cerrar en cada una de las comunidades de vecinos o establecimientos.

¿Qué ocurre en la zona periférica de la ciudad, lo que queda fuera de la M 30? Ahí el sistema de contenerización para las tres fracciones que hemos comentado antes (la amarilla, la azul y la naranja) es mediante contenedores de gran capacidad instalados de forma permanente en la vía pública.

Y dentro de ese sistema de contenedores de gran capacidad, existen dos tipos de modelos, que son los que se observan en la imagen. Los de arriba son de una capacidad unitaria de 800 metros cúbicos, con cuatro ruedas, los de abajo son de mayor capacidad, de tres mil metros instalados también permanentemente en la vía pública y que se recogen mediante sistema de carga lateral. Eso es básicamente lo que tenemos en la zona periférica de la ciudad.



Por otra parte, tenemos dos fracciones, de papel y vidrio, aquí no hay diferencia entre zona central y periférica, de tres mil metros cúbicos de capacidad mediante carga superior, que denominamos nosotros.



Entonces, ¿cuál era la situación hace no demasiados años? Estamos hablando de 2021, que teníamos un mare magnum que, en muchos casos, no cumplían los parámetros de accesibilidad. Es decir, teníamos contenedores que en muchos casos no cumplían con los parámetros de la accesibilidad.

Conscientes de ello, organismos como el CERMI nos lo hicieron saber. Por ello, decidimos corregir esas anomalías, se incluía la contenerización en la que pusimos como dos objetivos prioritarios el dotar a la ciudad de Madrid de una familia de contenedores propias, de hecho, se llama el modelo Madrid. Estos recipientes que hemos instalado, cumplían básicamente dos premisas fundamentales. Primera, reducir su tamaño, y sobre todo su altura a efectos de reducir el impacto visual que tiene indudablemente en la vía pública, y que cumpliera, por supuesto, todos los aspectos relativos a la accesibilidad de los usuarios. Y Eran tres los objetivos de la dotación de esta nueva familia de contenedores. El primero, facilitar el uso del sistema de recogida de residuos para toda la ciudadanía sin distinciones de edades, de condiciones; segundo, continuar mejorando la recogida selectiva de residuos en la ciudad, no olvidemos que existen unas obligaciones que nos marca tanto la normativa nacional como la normativa europea de residuos recogidos selectivamente. Y una de las vías de trabajo que nos hemos establecido es dar facilidad a los vecinos para que puedan depositar los residuos de la forma lo más cómoda posible. Y, el tercer objetivo, el cumplimiento de la normativa de accesibilidad aplicable a este tipo de elementos que están en la vía pública.

Entrando ya un poco en detalle, los contenedores que mencionaba, que se han instalado en la zona periférica de la ciudad, los de carga lateral de tres metros cúbicos. Estos contenedores tienen diversas modalidades de uso, se pueden usar sin problema depositando la bolsa de residuos sin tener contacto alguno con el recipiente, a través de los orificios centrales, se pueden depositar también accionando la puerta que se puede abrir mediante pedal, pedal que cumple también la normativa de presión máxima que hay que aplicarle, y se puede abrir también accionando manualmente. Es decir, hemos intentado dar todas las posibilidades para el acceso a esos recipientes.

En cuanto a los contenedores para la recogida de papel y vidrio, hemos bajado la altura, hemos mejorado el impacto visual y hemos dado cumplimiento a lo que nos exigía la normativa de accesibilidad.

El número ideal de carga lateral que hemos instalado en la ciudad se eleva a 15.000 unidades, el número de unidades de carga superior para papel y vidrio que hemos instalado en la ciudad también coincide, tenemos 15.000 unidades instaladas.

El otro modelo de recipiente de gran capacidad es el contenedor de 800 litros de capacidad.



Visualmente es bastante semejante, hemos conseguido bajar la altura para tener menos de 1,2 m máximo para el depósito de residuos de los propios usuarios.

Depende de las fracciones, algunos de estos contenedores tienen también orificios que permite el depósito de residuos sin necesidad de elevar la tapa.

Son 15 000 unidades las que se están instalando actualmente.



Una vez visto el tema del que es el propio recipiente, la accesibilidad también nos obliga a garantizar el acceso hasta el propio recipiente, es decir, llegar en las debidas condiciones de accesibilidad a depositar el residuo a pie de recipiente, en el propio recipiente. Y, dentro del contrato de concesión administrativa, está incluido la adecuación de los puntos de contenedores de la ciudad que no cumplen las medidas de accesibilidad en cuanto a acceder a pie del contenedor.

En ese sentido, hemos identificado que, aunque en la ciudad hay aproximadamente unos 700 puntos de contenedores donde existe esta anomalía, sobre todo en zonas de carga lateral, porque el condicionante del servicio es que los contenedores tienen que estar a pie del paso del camión recolector. No pueden estar próximos a la acera porque es una recogida mecanizada y no hay una operación manual de por medio.

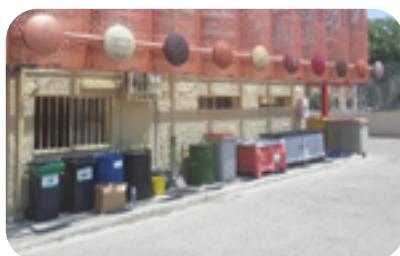
Entonces esto implica que, en muchas zonas, sobre todo en pasos de batería, existía un espacio entre lo que era la acera y contenedores. Entonces se están complementando con aceras, que tienen que cumplir, lógicamente, las pendientes máximas y el resto de los parámetros de accesibilidad.

Se identificaron unos 700 puntos con esas anomalías, actualmente hemos actuado sobre aproximadamente la mitad, existen también otros de la otra mitad que tienen también instaladas plataformas que las estamos adecuando porque siempre existe algún resalte, alguna limitación o alguna diferencia de altura entre bordillo y plataformas. Pero es una de las actuaciones que estamos llevando a cabo de forma intensiva.

Y por último señalar otro modelo de contenedores que estamos instalando en determinadas zonas de la ciudad, este es, distrito Centro y zonas históricas, que son los contenedores soterrados. Son contenedores que están bajo tierra, y las bocas de carga se encuentran a un máximo de 1 metro de altura, con lo cual la accesibilidad está garantizada tanto para el acceso como a la propia boca del contenedor.



Por último, hablar del sistema de puntos limpios de la ciudad. Los puntos limpios fijos hemos intentado adaptarlos, en la medida de las posibilidades, a la accesibilidad de personas con problemas de movilidad. Los puntos limpios móviles, si bien no son inaccesibles a personas con problemas de movilidad, sí existe siempre un operador a pie de camión que facilita el depósito de residuos a quien pueda solicitar su actuación. Y, por último, el punto limpio de proximidad, que como se ve en la imagen tienen accesibilidad total al mismo, tanto por proximidad como por altura de bocas.



## CONCLUSIÓN

La accesibilidad en todos los ámbitos municipales normaliza la cohesión de la ciudad y entre sus habitantes.



## GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EVENTOS MULTITUDINARIOS

D. Antonio Retamal Fraile

Jefe del Departamento de Seguridad y Proyectos Prestacionales II.  
Dirección General de la Edificación.

---

**Si conseguimos que todos los eventos sean accesibles, estaremos construyendo una ciudad más justa, participativa y verdaderamente inclusiva.»**

**La aplicación efectiva de los marcos normativos, junto con una cultura institucional y ciudadana comprometida con la inclusión, permitirá avanzar hacia una sociedad verdaderamente equitativa, donde los eventos públicos sean un espacio de encuentro, diversidad y participación sin barreras.**

---

### RESUMEN

La accesibilidad universal constituye un pilar esencial para garantizar la participación equitativa de todas las personas en la celebración de espectáculos o actividades recreativas con instalaciones o estructuras eventuales, desmontables o portátiles a desarrollar en espacios públicos o espacios abiertos.

En el contexto de la ciudad de Madrid, como consecuencia de la adaptación normativa de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, a nuestro ordenamiento jurídico interno, se ha consolidado la necesidad de integrar el principio de accesibilidad en la planificación, diseño y ejecución de eventos públicos y actividades recreativas, tanto permanentes como temporales. El presente texto analiza el marco legal aplicable, los desafíos actuales, y las estrategias necesarias para avanzar hacia una sociedad plenamente inclusiva.

### 1. INTRODUCCIÓN

Como bien dice la LEPAR vasca (la Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas) en su Exposición de Motivos, «*La ciudadanía es libre para elegir la forma de ocio y diversión y los promotores de espectáculos para ofertar un amplio y diverso elenco de eventos sin más límite que el respeto a las obligaciones legales derivadas del interés general por razones de seguridad, convivencia y respeto a los derechos de las personas...»*. Esto implica tener en consideración el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás.

Este principio implica no solo la libertad de elección, sino también la obligación de los promotores y autoridades de garantizar que todos los eventos sean accesibles, cómodos y seguros. El reto reside en armonizar la libertad individual con la convivencia colectiva y la igualdad de oportunidades, promoviendo valores de dignidad, inclusión y autonomía personal. La accesibilidad universal, entendida como la condición que permite a todas las personas participar plenamente en la vida social y cultural, constituye el eje sobre el cual se deben diseñar los espectáculos públicos.

## 2. MARCO NORMATIVO APLICABLE

El marco jurídico que rige los espectáculos públicos en la Comunidad de Madrid está encabezado por la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR). Esta norma establece que las instalaciones temporales, tales como ferias, festivales o eventos en espacios abiertos al aire libre, deben cumplir los requisitos de seguridad, higiene y comodidad equivalentes a las instalaciones permanentes (art. 15). Es consustancial con las citadas condiciones, el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal y no discriminación.

La ley ya introducía las condiciones de accesibilidad para que posibilitaran el disfrute real del espectáculo por parte de las personas con discapacidad para los establecimientos permanentes; por lo que se configuraban como unas de las condiciones esenciales para la obtención de la oportuna licencia municipal.

Es una realidad que la regulación normativa existente resulta escasa e insuficiente para alcanzar los mandatos legales citados y en especial en lo relativo a la accesibilidad universal. Estas garantías de disfrute real deben responder a criterios de igualdad de oportunidades, de no discriminación y de accesibilidad universal, de conformidad con el artículo 63 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (TRLGDPD).

Dichas obligaciones garantizan que las personas con discapacidad puedan vivir en igualdad, en libertad, de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida en los que se incluye la vida cultural, las actividades recreativas y el esparcimiento, entre otros.

## 3. REFUERZO DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y LA NO DISCRIMINACIÓN

El Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público (en adelante RD 193/2023) amplía y actualiza las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para bienes y servicios a disposición del público.

Además de regular las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, establece una serie de medidas de acción positiva y otros apoyos complementarios orientados a compensar las desventajas de partida que experimentan de forma generalizada las personas con discapacidad (art. 1).

Este texto normativo refuerza la responsabilidad de las administraciones públicas de garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con

discapacidad (art. 5). Entre sus aportes más relevantes, el Real Decreto prohíbe expresamente el uso del derecho de admisión con fines discriminatorios, incluyendo la discapacidad como motivo inadmisible de exclusión.

## 4. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES

El cumplimiento efectivo de la accesibilidad requiere la cooperación de tres actores fundamentales: las administraciones públicas, responsables de garantizar el cumplimiento normativo y supervisar las condiciones de accesibilidad; las entidades públicas y privadas, que deben adaptar sus infraestructuras, servicios y procesos a los estándares legales; y la ciudadanía, que tiene el derecho y el deber de exigir el respeto a la accesibilidad universal y de participar en la promoción de entornos inclusivos.



## 5. VACÍOS NORMATIVOS Y NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

A pesar de los avances legislativos, la normativa actual presenta carencias significativas, especialmente en lo relativo a estructuras temporales (escenarios, graderíos, recintos efímeros, etc.) y eventos al aire libre. La falta de directrices técnicas claras genera incertidumbre jurídica para los organizadores y dificulta la labor de la administración local al otorgar licencias. En consecuencia, la accesibilidad universal se aplica de forma desigual, lo que impacta directamente y de manera negativa en la participación de las personas con discapacidad.

El Informe sobre Accesibilidad e Inclusión en los Grandes Eventos de Música en Vivo elaborado por la Fundación Music for All (2024) tras analizar 109 festivales de música de toda la geografía española, señala que más del 65% de los recintos no disponen de accesos sin barreras; el 45,87% de los recintos presentan dificultades de deambulación; sólo el 12% de los festivales prestan servicios accesibles físicamente; mientras que el 92% suspende en accesibilidad sensorial.

El informe remarca que “...existe una tendencia a pensar que un evento es accesible por instalar una plataforma elevada o baños accesibles...”. De lo que se infiere que, a pesar de la existencia de plataformas elevadas o zonas reservadas en algunos festivales, estas medidas no son suficientes para garantizar una experiencia inclusiva integral.

El informe subraya, además, que la implantación de medidas parciales (como baños adaptados o rampas aisladas) no implica el cumplimiento pleno de la accesibilidad universal, concepto que exige continuidad en los itinerarios, comunicación accesible y servicios de apoyo.

En este contexto incierto y ante la brecha existente entre la legislación y la realidad, la normativa edificatoria y de espacio público puede ser insuficiente y en algún aspecto no adecuado para estos supuestos; por lo que, para poder alcanzar los mandatos legales de igualdad de oportunidades, de no discriminación y de accesibilidad universal, parece adecuado acudir a normas técnicas y estándares de reconocido prestigio o a cualquier otra referencia técnica eficaz para lograr los fines que se persiguen.

En la práctica municipal, el Ayuntamiento de Madrid y, en especial, la Dirección General de Edificación, ha avanzado en la inclusión de cláusulas y prescripciones de accesibilidad en la concesión de las licencias para actividades temporales, siguiendo el principio de "accesibilidad universal y no discriminación". No obstante, el reto persiste en los espacios de uso temporal que requieren abordar el problema desde el principio de proporcionalidad, lo cual exige que las medidas adoptadas sean razonables y justificadas, pero la ausencia de criterios técnicos unificados dificulta su interpretación.

No obstante, desde la Dirección General de Edificación, en atención de sus competencias, se impulsó y se propuso al titular de la Coordinación General de Urbanismo la adopción de unas instrucciones para la tramitación de solicitudes de licencias para actividades temporales en recintos o espacios abiertos y al aire libre, públicos o privados, que requieran de la instalación de elementos eventuales, portátiles o desmontables, con el objetivo de dotar de elementos objetivos al ejercicio del control de legalidad por parte del Ayuntamiento en este tipo de licencias.

A estas instrucciones se acompaña un Protocolo técnico, que, como documento técnico de referencia no vinculante, destinado a los órganos de control municipal, técnicos proyectistas, organizadores de eventos y demás agentes, proporciona criterios objetivos, buenas prácticas y referencias a normas técnicas nacionales e internacionales que concretan requisitos básicos de diseño de las instalaciones para espectadores que tienen especial relevancia en las condiciones de seguridad, accesibilidad, higiene y comodidad; además, de referenciar toda la documentación necesaria que se debe aportar junto con la solicitud de la licencia.

En la elaboración de estos documentos se ha contado con la participación de todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, incorporando las sugerencias, observaciones y recomendaciones emitidas desde los distintos órganos municipales que las conforman.

Sobre esta materia la Dirección General de Accesibilidad participó con unas enriquecedoras aportaciones que se incorporaron al Protocolo.

Por Resolución del 16 de octubre de 2024 del Coordinador General de Urbanismo se aprueban las instrucciones para la tramitación de solicitudes de licencias del artículo 58 de la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM), para actividades temporales en recintos o espacios abiertos, públicos o privados, que requieran de la instalación de elementos eventuales, portátiles o desmontables (BOAM n.º 9.745 de 24/10/2024) (en adelante Instrucción de AT).

Estas Instrucciones y Protocolo constituyen un avance en la clarificación de los procedimientos a seguir. Sin embargo, su aplicación práctica aún depende de la coordinación interadministrativa y de la sensibilización de los promotores.

## 6. OBJETIVO: GARANTIZAR LA INCLUSIÓN

Lo que se persigue es que se garantice que las personas con discapacidad puedan acceder a la instalación y disfrutar de los espectáculos y actividades en las condiciones adecuadas de accesibilidad universal, igualdad e inclusión efectiva, que se materializa mediante:

- El diseño universal o diseño para todos, que asegura la usabilidad de los espacios sin necesidad de adaptaciones posteriores.
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación, como bases de toda actuación pública o privada.
- La comunicación inclusiva, mediante el uso de subtitulado, audiodescripción, lengua de signos, señalética adaptada y lectura fácil.
- La participación activa de las personas con discapacidad, tanto en la planificación como en la experiencia de los eventos.

Sólo a través de estos principios puede alcanzarse una accesibilidad que trascienda lo físico y abrace también los ámbitos sensorial, cognitivo y comunicativo.

En este sentido, la normativa que complementa el marco jurídico se apoya en las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecidas en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones; en lo previsto en el Código Técnico de la Edificación, en especial el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DB SUA) y en la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados. Con carácter supletorio habría que considerar el Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

Todo esto se completa con las medidas de acción positiva y otros apoyos complementarios, especificados en el Real Decreto 193/2023.

Toda vez que, como se ha referido anteriormente, toda esta regulación pivota sobre la normativa edificatoria y de espacio público, que puede ser insuficiente y en algún aspecto no adecuado, en el citado Protocolo se hace referencia a algunas normas técnicas y estándares reconocidos, entre otros, la familia de Normas UNE EN 13200 Instalaciones para espectadores, la norma UNE-CEN/CLC Guide 6:2014 Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad, la norma ISO 7001:2023 (Graphical symbols – Registered public information symbols) sobre símbolos gráficos, así como a guías de reconocido prestigio a nivel internacional como The Purple Guide to Health Safety and Welfare at Outdoor Events y la Guide to Safety at Sports Grounds 'Green Guide'; sin perjuicio de que se pueda acudir a las normas de la buena práctica corroboradas por la experiencia, en consideración a las características de las actividades, del tipo de público y de las personas usuarias.

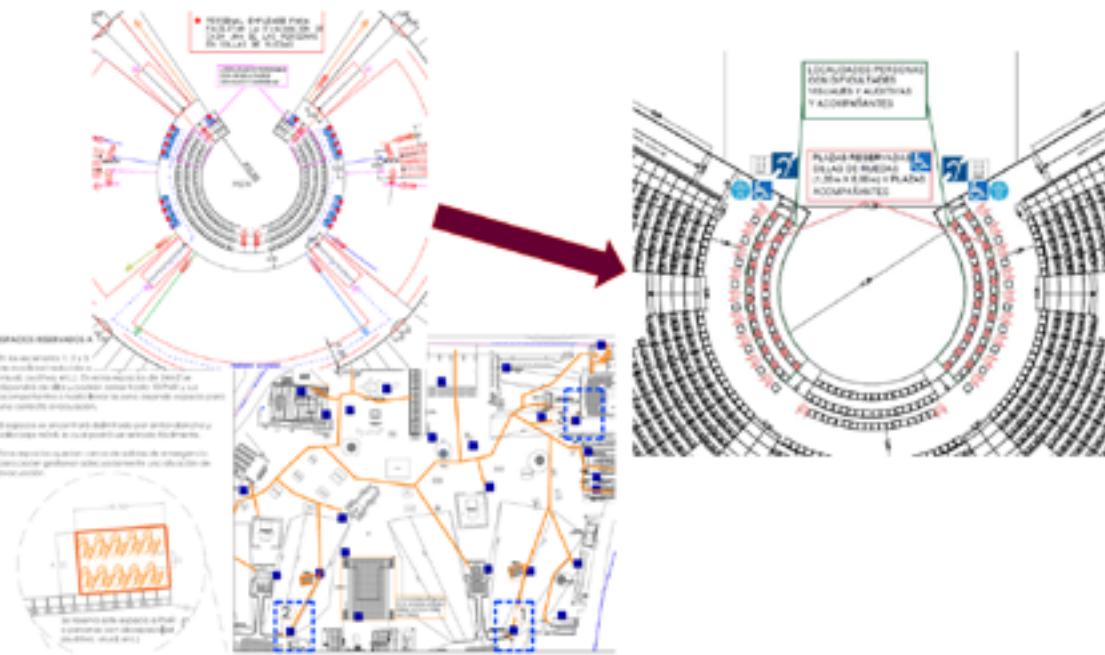
## 7. CONDICIONES GENERALES DE ACCESIBILIDAD

La intervención municipal en el control de este tipo de licencias, con carácter general, respecto a las condiciones básicas de accesibilidad incluye verificar, entre otros, la existencia de:

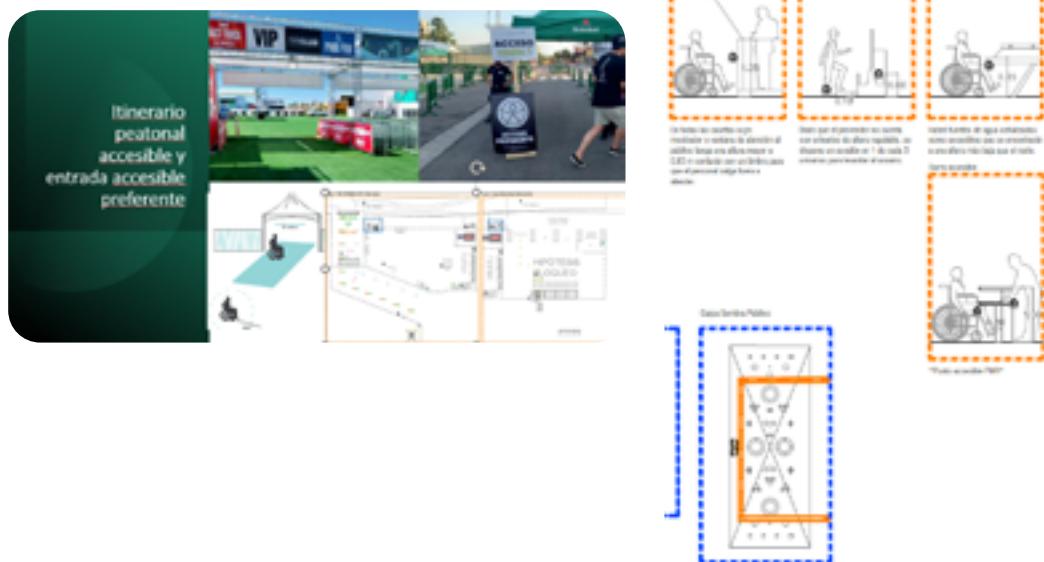
- Itinerarios peatonales accesibles y entradas preferentes.
- Plazas reservadas para personas usuarias de silla de ruedas o con discapacidad sensorial.
- Aseos, servicios básicos, estructuras, stands y activaciones abiertos al público en general, accesibles e inclusivos que incluyan de forma expresa puntos de atención accesibles.
- Señalización multisensorial, visual, táctil y auditiva.

Estas condiciones deben aplicarse conforme a los principios de necesidad, posibilidad y razonabilidad.

En el devenir de estos años y, sobre todo desde que se cuenta con la Instrucción de AT, se ha visto un avance significativo en la consecución de una ciudad inclusiva en los eventos que acoge.



Las mejoras empiezan a ser plausibles en la planificación de eventos accesibles, puesto que contemplan la habilitación de espacios preferentes próximos a los escenarios o áreas de actividad, que permiten una mejor experiencia auditiva y visual a las personas con discapacidad. Y sin olvidar una atención preferente en los accesos y en la utilización de bienes y servicios a disposición del público. Asimismo, la existencia de áreas de descanso accesibles, equipadas con mobiliario adecuado, sombra y puntos de hidratación, destinadas a asistentes que no pueden permanecer de pie durante largos períodos.



En cuanto a las plazas reservadas se fija como referencia, con carácter general, la prescrita en la sección SUA 9 del DBSUA, sin perjuicio de que se pueda acudir a otras referencias como la norma UNE EN 13200-1 y sin descuidar las medidas de acción positiva especificadas en el Real Decreto 193/2023. El fraccionamiento y dimensionamiento se hará de forma proporcionada al número de asistentes del área a la que sirven de dotación.

También se pone el foco en el sistema de señalización referido, además de a la norma UNE 23034:2023, a las normas UNE-CEN/CLC Guide 6:2014 y ISO 7001:2023, garantizando el uso de símbolos gráficos estandarizados, contrastes adecuados y mensajes comprensibles. Incluso elementos como las luces estroboscópicas deben regularse para evitar crisis epilépticas en personas fotosensibles, demostrando que la accesibilidad abarca también la dimensión sensorial y de salud.

## 8. CONCLUSIÓN

La accesibilidad universal en los eventos públicos en Madrid representa un avance significativo en la consolidación de una ciudad inclusiva. Sin embargo, la plena efectividad de los derechos de las personas con discapacidad requiere una aplicación más homogénea y técnica de la normativa y buscando el apoyo en requisitos y recomendaciones funcionales recogidos en normas técnicas y guías de reconocido prestigio.

La armonización entre la normativa local, autonómica y estatal constituye el eje jurídico-administrativo necesario para garantizar la igualdad de oportunidades. No obstante, la aplicación efectiva de los marcos normativos, junto con una cultura institucional y ciudadana comprometida con la inclusión, permitirá avanzar hacia una sociedad verdaderamente equitativa, donde los eventos públicos sean un espacio de encuentro, diversidad y participación sin barreras.

Si conseguimos que todos los eventos sean accesibles, estaremos construyendo una ciudad más justa, participativa y verdaderamente inclusiva. En definitiva, una sociedad donde todos podamos disfrutar por igual de la cultura y el ocio.

En coherencia con la Declaración de Estocolmo (EIDD, 2004), se reafirma que “...todo lo que está diseñado o hecho por personas para personas ha de ser accesible y útil para todos los miembros de la sociedad...”.

## REFERENCIAS

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006.
- Fundación Music for All. (2024). Informe sobre la accesibilidad e inclusión en los grandes eventos de música en vivo en el territorio nacional. Plan Nacional de Accesibilidad e Inclusión. Segunda Fase.
- Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.
- Real Decreto 193/2023, por el que se establecen las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. (DB SUA Seguridad de utilización y accesibilidad)
- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas
- Instrucciones para la tramitación de solicitudes de licencias del artículo 58 de la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM), para actividades temporales en recintos o espacios abiertos, públicos o privados, que requieran de la instalación de elementos eventuales, portátiles o desmontables (BOAM n.º 9.745 de 24/10/2024).
- Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.
- Familia de Normas UNE EN 13200 Instalaciones para espectadores.

- Norma UNE-CEN/CLC Guide 6:2014 Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad,
- Norma ISO 7001:2023 (Graphical symbols – Registered public information symbols) Sobre símbolos gráficos,
- The Purple Guide to Health Safety and Welfare at Outdoor Events
- Guide to Safety at Sports Grounds ‘Green Guide’.
- Declaración de Estocolmo del EIDD©. Adoptada el 9 de mayo de 2004 en la Asamblea General Anual del Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad en Estocolmo.



## ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

D. José Antonio Abad Prieto

Adjunto a departamento.

Unidad Técnica de Obras, Equipamientos y Conservación.

Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

En el proceso de diseño de cualquier entorno, servicio o producto ha de considerarse su uso por parte de personas de cualquier condición.

Muchas personas optan por la atención presencial ante la telemática, motivado principalmente por la cercanía y el trato que se presta por parte de nuestros trabajadores y la seguridad de que el trámite ha sido realizado. Las medidas de accesibilidad que se disponen en las oficinas de atención a la ciudadanía garantizan la realización de cualquier trámite por personas con discapacidad de forma autónoma, si bien aún precisan de mejoras para alcanzar niveles de excelencia.

### ¿QUÉ ES LÍNEA MADRID?

Línea Madrid es la marca que identifica la atención a la ciudadanía dentro del Ayuntamiento de Madrid, integrando los distintos medios y canales existentes para relacionarse con el Ayuntamiento. Estos canales son en la actualidad:

- El telefónico (teléfono 010).
- El presencial (red de oficinas Línea Madrid).
- Los tres canales de Internet: la página web <http://www.madrid.es/>, la cuenta @Lineamadrid de X (antiguo Twitter) y Facebook y el chat on line Línea Madrid.

Línea Madrid proporciona una respuesta única, independientemente del canal utilizado.

### SERVICIOS PRESTADOS POR LÍNEA MADRID

Línea Madrid presta dos tipos de servicios:

#### De Información

- Sobre todo, lo relacionado con el Ayuntamiento, su organización y servicios que presta, los trámites y gestiones que se pueden realizar y dónde y cómo realizarlos, dependencias, oficinas y equipamientos, oposiciones y ofertas de empleo, normativa y ordenanzas, boletines y publicaciones, noticias, etc.

- Sobre la ciudad de Madrid: instalaciones culturales, deportivas, sanitarias, educativas, infraestructuras y transportes, agenda cultural y eventos, etc.
- Sobre dependencias y oficinas de otras administraciones y sobre gestiones básicas no municipales.
- Sobre urbanismo.

## Realización de gestiones administrativas relacionadas, con las siguientes materias:

### 1. Administración pública y Servicios Generales:

- Registro de documentos dirigidos al Ayuntamiento o a otras Administraciones Públicas y consulta de la Dependencia municipal en la que se encuentran.
- Cita previa con los servicios municipales: concertación, modificación, anulación, emisión de justificantes de concertación y de asistencia.
- Obtención de identificación electrónica: certificado electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para personas físicas y gestiones para el registro en cl@ve, modificaciones de datos de contacto (correo electrónico y/o teléfono), obtención de nivel superior de registro, reactivación de código, renuncia al sistema, revocación del certificado electrónico.
- Objetos perdidos en la ciudad de Madrid: Información personalizada.
- Presentación de sugerencias y reclamaciones al Ayuntamiento de Madrid, así como consulta del estado de tramitación.
- Pago de sanciones administrativas.
- Recepción de llamadas de otras administraciones públicas y organismos públicos.

### 2. Consumo: Consulta sobre el estado de expedientes de la OMIC (010).

### 3. Impuestos y tasas: Tributos municipales (pago, duplicados de recibos, domiciliaciones).

### 4. Movilidad:

- Comunicación a la Dirección General de Tráfico (DGT) de los cambios de domicilio de conductoras y conductores y/o vehículos.
- Estacionamiento regulado (altas y renovaciones de autorizaciones, modificaciones, domiciliación, impresión de justificantes, derivación a gestora de incidencias complejas).
- Solicitud de Tarjeta azul de transportes y consulta de su estado de tramitación.
- Multas de circulación (información personalizada, pago en período voluntario, identificación del conductor, derivación a gestora de vista de expedientes y casos complejos).

- Zonas de bajas emisiones (Madrid ZBE, ZBEDEP Distrito Centro y ZBEDEP Plaza Elíptica). Trámites de personas físicas: altas de personas, de la condición que permite el acceso al Área (titular de TEPMR, etc.), permisos de vehículos, emisión de justificantes.

5. Padrón y Censo:

- Padrón (altas, bajas, modificaciones, volantes y certificados, renovación y confirmación de extranjeros).
- Censo electoral: consultas personalizadas, declaraciones formales de voto, solicitud de inscripción de extranjeros de países con Convenio, reclamaciones al censo electoral, inclusión/exclusión de envío de propaganda electoral.

6. Servicios sociales:

- Madrid libre de exclusión sanitaria (derivación a los CMS de ciudadanas y ciudadanos a los que se les ha denegado el alta en el sistema y derivación al Instituto Municipal de Consumo de las facturas emitidas por asistencia sanitaria a los excluidos).
- Tarjeta Madridmayor (alta, modificación, baja, duplicado, información sobre actividades que se realizan en los centros de mayores).
- Solicitud de teleasistencia para mayores, consulta del estado de tramitación, domiciliación.

7. Urbanismo, vivienda e infraestructuras: Censo de locales (emisión duplicado del cartel identificativo).

8. Vía pública y medio ambiente: Alta y consulta de avisos y peticiones de la ciudad de Madrid sobre diversas materias (solicitud de cubos, papeleras, contenedores, limpieza de pintadas, reparación de mobiliario urbano, arbolado, calzadas, iluminación urbana, incidencias de parquímetros, así como muchos otros) .

## ACCESIBILIDAD

En la prestación de servicios, Línea Madrid aporta el valor de evitar barreras e impedimentos, así cuenta con:

- Accesibilidad reconocida en canal presencial y web (fácil acceso para todos).
- Atención en idiomas extranjeros.
- Atención en lengua de signos española.
- Horarios amplios de atención en oficinas.
- Presentación de Sugerencias y Reclamaciones sobre los servicios municipales.
- Servicio de cita previa.
- Servicio presencial en toda la ciudad: oficinas en todos los Distritos.
- Servicios 24 horas todos los días del año: 010 y web madrid.es

Líneamadrid, en su compromiso por la mejora de las condiciones de accesibilidad, cuenta con los siguientes documentos:

- Manual de identidad corporativa. Dicho manual se estructura en cuatro apartados y describe aspectos gráficos y su aplicación a la señalización, así como la organización de las oficinas y sus materiales. La tipografía establecida para la comunicación y señalética es la Gill Sans.

## Líneamadrid

- Plan de accesibilidad de Líneamadrid, el cual ha sido elaborado con la colaboración de representantes de asociaciones de personas con discapacidad integradas en el CERMI Comunidad de Madrid y del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.
- Catálogo de buenas prácticas de accesibilidad en las oficinas de atención a la ciudadanía. En el mismo se aportan pautas para la atención de ciertos colectivos: personas extranjeras, personas mayores, personas con discapacidad auditiva, personas con discapacidad visual, personas con discapacidad física y personas con discapacidad intelectual.

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

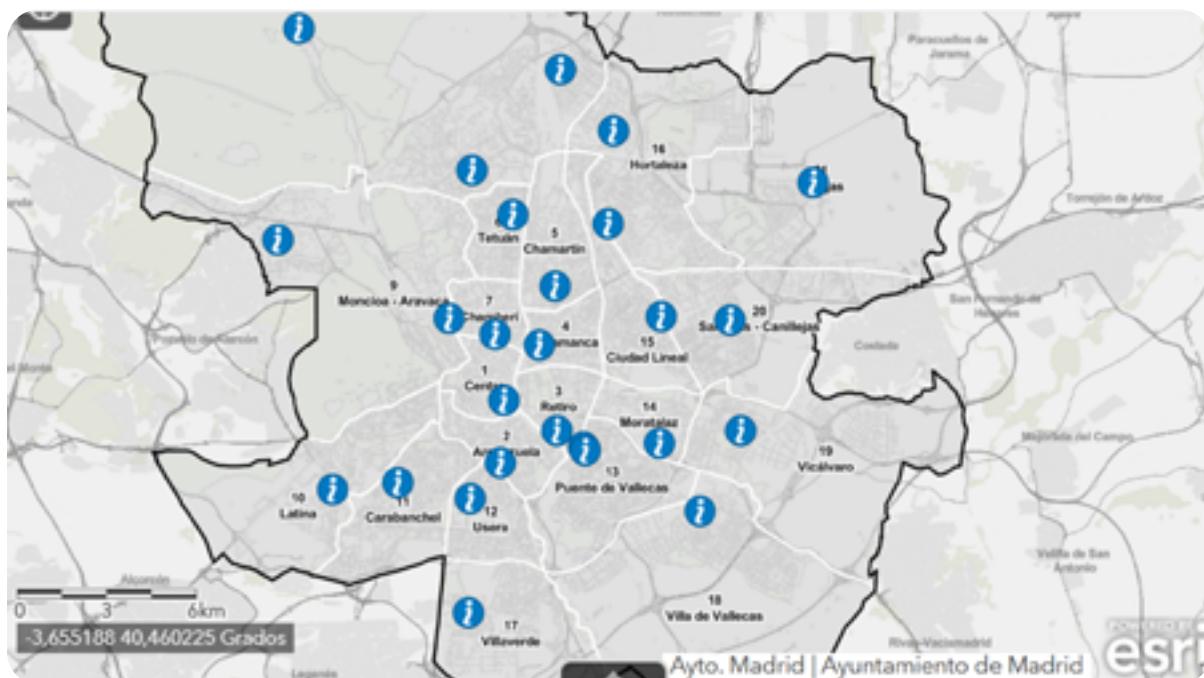
Línea Madrid (DGAC) ha demostrado un firme compromiso con la mejora continua desde 2005 hasta la actualidad, evidenciando un crecimiento constante y sostenido que le permitió alcanzar la certificación EFQM +500 en 2012, renovada posteriormente en 2015, 2018 y 2021 con el modelo CAF. Esta trayectoria no solo certifica sus logros, sino que también es un testimonio claro de su dedicación y compromiso con la excelencia organizativa.

Por tanto, a la vista de las evidencias encontradas en la evaluación, y, especialmente, durante la visita a la organización solicitante, se asigna una puntuación en el rango de +500 puntos.



## OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La red de oficinas de atención a la ciudadanía se forma de 26 inmuebles, distribuidas en los 21 distritos municipales. Todas las oficinas cuentan con medidas de accesibilidad básicas para personas con discapacidad.



Ubicación de las oficinas de atención a la ciudadanía

Algunos de los servicios que se prestan en las oficinas de atención a la ciudadanía precisan de cita previa:

- Gestiones con cl@ave, certificado electrónico FNMT Persona Física.
- Servicio de información urbanística.
- La gestión de Padrón excepto la expedición de los justificantes de padrón que se realiza sin cita.
- Registro.
- Tributos municipales: Impuesto de Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Bienes e Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), Tasa de Paso de Vehículos (TPV) y Tasa Gestión de Residuos (TGR).

Las personas mayores de 65 años pueden realizar todos los trámites sin necesidad de cita previa, a excepción de la oficina auxiliar de Las Tablas, para sus trámites propios o cuando vengan en representación de otras personas también mayores de 65 años. Si en ese momento la situación de la oficina o el trámite que se va a solicitar implica complejidad o imposibilidad de atención se le asignará una cita prioritaria.

En las oficinas de Línea Madrid puede recibir atención en lengua de signos española e inglés y, en algunas de ellas, además en rumano, árabe o chino mandarín.

Linemadrid cuenta con un aula para ofrecer formación a todos los trabajadores de su organización y del Ayuntamiento.

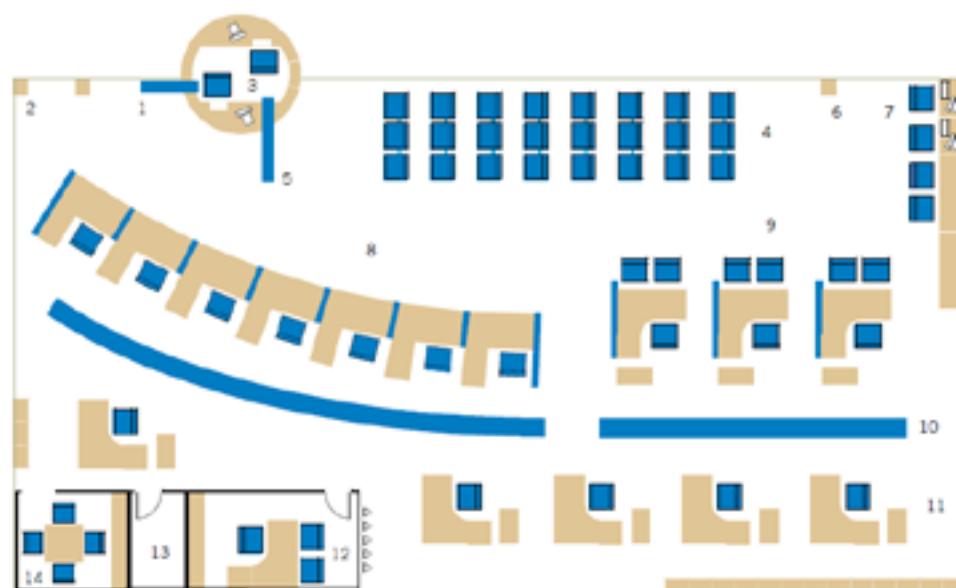
El personal de Líneamadrid cuenta con formación específica en materia de atención a personas con discapacidad. En este último año la formación ha sido la siguiente:

- RE-11-1490-P-24 Atención a la ciudadanía con discapacidad: 36 asistentes en 2 ediciones de 20 plazas.
- RE-11-1491-P-24 Atención en Línea Madrid a las personas extranjeras: 27 asistentes en 2 ediciones de 14 plazas.
- OB-04-4778-P-24 Cuidados de la voz para la atención presencial de las OAC de Línea Madrid: 13 asistentes en 1 edición de 16 plazas.
- OB-04-4879-P-24 La atención presencial en Línea Madrid: cómo afrontar la brecha digital: 14 asistentes en 2 ediciones de 15 plazas.

## ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las oficinas de atención a la ciudadanía cuentan con un diseño homogéneo facilitando su uso por cualquier ciudadano con independencia de la elección de la misma.

El esquema funcional de las oficinas de atención a la ciudadanía es la siguiente:



1. Panel Informativo de Acceso
2. Expositor de Tickets
3. Puesto de Información
4. Zona de Espera
5. Panel Informativo de Turnos
6. Fotocopiadora
7. Acceso a Internet
8. Zonas de Atención Rápida
9. Zonas de Atención Pormenorizada
10. Muro cortina
11. Zona exclusiva para los trabajadores de Línea Madrid
12. Despacho del responsable de oficina
13. Armario
14. Oficina para almacenamiento de los trabajadores

### ZONAS EXCLUSIVAS DE TRABAJADORES

- Los usos de este espacio son:
- Reuniones de discusión o formación
  - Zona de Descanso
  - Espacio de trabajo, separado de los puestos de atención

### ZONA DE SERVICIOS PARA VISITANTES

Este área se ubicará, normalmente, en la Recepción de la oficina. Los servicios ofrecidos en ella pueden tener el carácter de compartidos para el resto de usuarios del edificio. Estos servicios deberán estar correctamente señalizados. Funcionalmente se colocarán fuera del paso, para no interrumpir el flujo de visitantes, tanto del edificio como dentro de la oficina. Se tratarán con igualas características que el resto

de la oficina, no constante, y dado que la mayoría de los edificios tienen los revestimientos, paredes y techos en buen estado, estos se mantendrán, no así los elementos del mobiliario, señalización e iluminación, que tendrán las características comunes al resto de las nuevas oficinas. En esta zona se ubicarán fotocopiadoras, etc.

A continuación se analizan cada uno de sus elementos:

### Entorno inmediato de la oficina

Las proximidades de las oficinas cuentan con paradas de transporte público, ya sea de autobús, metro o ambas.

En la medida de lo posible se dotan cerca de los accesos a las oficinas de plazas de aparcamiento accesibles.

Desde la vía pública o las plazas de aparcamiento accesibles hasta el acceso a la oficina existe un itinerario accesible.

La oficina de atención a la ciudadanía se encuentra visualmente localizable desde la distancia, al encontrarse integrada en una Junta Municipal de Distrito o contar con un elemento de identificación tipo banderín.



### Acceso a la oficina

En el acceso se dispone un cartel con la denominación de la oficina y datos básicos de la misma: Horario, accesibilidad, disponibilidad de atención en lengua de signos, etc.

En la medida de lo posible, las puertas de acceso son automáticas.

Existe señalización para personas con discapacidad visual que comunica el acceso con el puesto de información.

En las inmediaciones del puesto de información se dispone de un dispensador de tickets con pantalla táctil.

El puesto de información cuenta con espacio para atender a un usuario de silla de ruedas y con bucle de inducción magnética.

Obtenido el ticket para ser atendido, ya sea de forma autónoma o por mediación del trabajador del puesto de información, el ciudadano se desplaza a la zona de espera. En función del tipo de gestión a realizar, la atención se realizará, o bien en los puestos de atención rápida o bien en los puestos de atención personalizada. En caso de que una persona con discapacidad precise de apoyos o asistencia, se le asigna la atención preferente en un puesto de atención personalizada, con independencia del tipo de gestión a realizar.

## Zona de espera

La zona de espera cuenta con asientos ergonómicos de fácil limpieza y apoyos isquiáticos. Una gran parte de dichos asientos cuentan con reposabrazos.

En breve se dispondrán de asientos reservados para personas con movilidad reducida, lo cuales se identificarán con otro color.

Actualmente se está estudiando la viabilidad de implantar una zona convertible debidamente señalizada para usuarios de silla de ruedas, situada junto a un asiento para un acompañante.

En las inmediaciones de la zona de espera se localiza mobiliario para la cumplimentación de impresos.

En las inmediaciones de la zona de espera se localizan los aseos o la señalización mediante pictograma direccional para su localización. Uno de los aseos tiene la condición de accesible. También se dota de un cambiador de pañales de bebés.

Los pictogramas utilizados son los indicados en el Manual de Identidad corporativa de Lineamadrid.

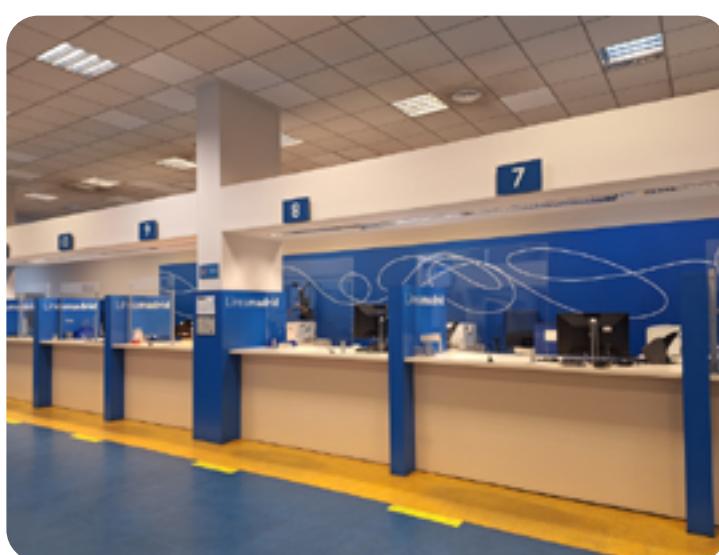
La asignación del turno es reflejada en una pantalla con sonido que indica el puesto en el que va a producirse la atención.

## Puestos de atención rápida

Son los puestos de atención que, debido a la rapidez de la gestión a realizar, se atiende al ciudadano de pie.

Estos puestos están identificados en el pavimento con color amarillo.

La numeración de los puestos se realiza según lo reflejado en el Manual de Identidad corporativa de Lineamadrid.



## Puestos de atención personalizada

Son los puestos de atención que, debido al tiempo previsto para la gestión a realizar, se atiende al ciudadano sentado. Dichos puestos cuentan con dos sillas de confidente con reposabrazos.

Uno de los puestos de atención personalizada cuenta con bucle de inducción magnética y se pretende que un señalización desde la sala de espera. En este puesto se atiende a las personas con discapacidad que así lo requieran. Se procura que su localización sea lo más cercana posible a la zona de espera.

La numeración de los puestos se realiza según lo reflejado en el Manual de Identidad corporativa de Lineamadrid.



La iluminación de la oficina cumple lo establecido en el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad del Código Técnico de la Edificación y el Real Decreto 486/1997 sobre Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en Lugares de Trabajo.

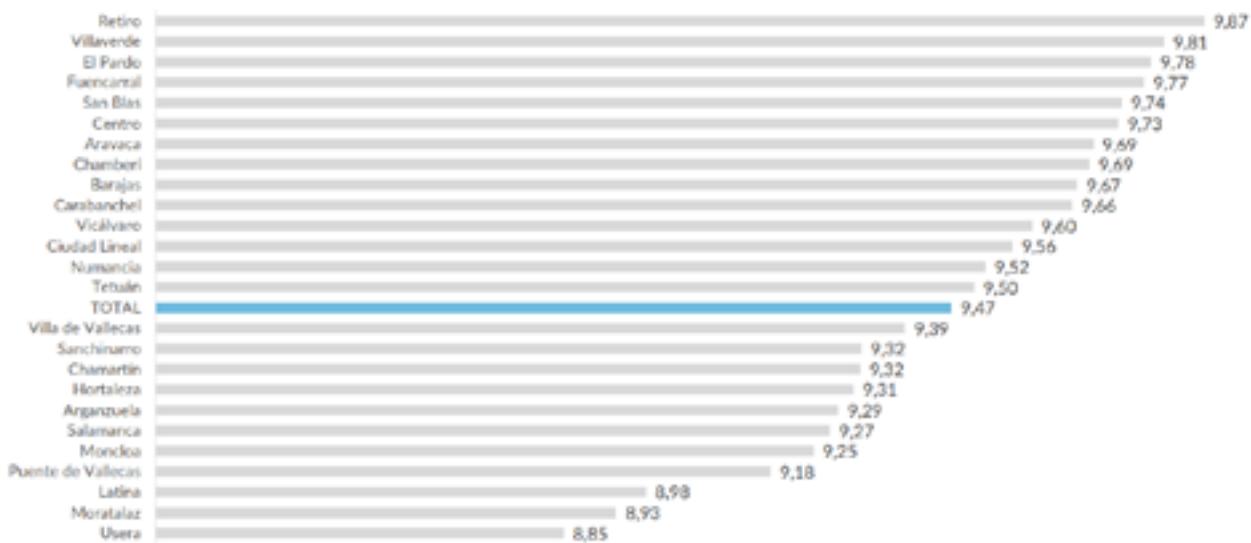
En la medida que las condiciones presupuestarias lo posibiliten, se seguirá mejorando las condiciones de accesibilidad de las oficinas de atención a la ciudadanía.

## Datos de la última encuesta de satisfacción

Dentro de su gestión de calidad, Líneamadrid realiza encuestas de satisfacción con periodicidad anual para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto los servicios que presta.

En las oficinas de atención a la ciudadanía, la puntuación media alcanza 9,47 puntos sobre 10.

Satisfacción con el servicio según OAC



## CONCLUSIÓN

Muchas personas optan por la atención presencial ante la telemática, motivado principalmente por la cercanía y el trato que se presta por parte de nuestros trabajadores y la seguridad de que el trámite ha sido realizado. Las medidas de accesibilidad que se disponen en las oficinas de atención a la ciudadanía garantizan la realización de cualquier trámite por personas con discapacidad de forma autónoma, si bien aún precisan de mejoras para alcanzar niveles de excelencia.



## EL SERVICIO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS

Dña. María Elena Cifuentes Barroso

Jefa de la División de Responsabilidad Social Corporativa y Accesibilidad.

Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT).

El Servicio de Atención a Colectivos es una oportunidad para optimizar la rentabilidad social, incrementar valor o generarla para los ciudadanos. EMT desarrolla una actividad que impacta positivamente en la sociedad, genera empleo y dinamización económica, por lo que cada vez requiere de un mayor compromiso con ésta, y de trabajar en pro de la inclusión de colectivos sociales que necesitan apoyo en aspectos tan relevantes como la movilidad y el transporte que garantice su derecho a moverse por el entorno urbano y que permita su acceso a los servicios comunitarios para la mejora de su calidad de vida.

Realizar acciones de atención, formación, información y sensibilización sobre educación ciudadana relacionada con la movilidad y el transporte, y fomento del uso autónomo, accesible y seguro de los servicios, es esencial en una ciudad como Madrid para conseguir una equidad social.

La actividad principal de Empresa Municipal de Transportes (en adelante EMT) es el transporte en superficie a través de autobús y cuya cobertura se extiende a la totalidad de las zonas urbanas del término municipal de Madrid. Proporciona la oferta de servicio público de autobuses con carácter continuo durante las 24 horas del día los 365 días del año. En el pasado año 2024, utilizaron los servicios 476 millones de personas en sus más de 2.100 autobuses.

Por este motivo, para EMT las personas son el centro de su estrategia de empresa, y por supuesto, de la Responsabilidad Social Corporativa. No solo porque sean sus usuarios o potenciales usuarios, sino porque proporcionan un valor social a la empresa. Como empresa pública es su responsabilidad ofrecer un servicio para todos. Pero además, es su compromiso como empresa socialmente responsable.

EMT enmarca la accesibilidad universal en su estrategia de empresa, en su Responsabilidad Social Corporativa actualmente denominada ESG (environmental, social and governance). El concepto de ESG se basa en la responsabilidad. Una empresa socialmente responsable asume la responsabilidad de los impactos que las decisiones y actividades que toma la empresa ocasionan en la sociedad y el medio ambiente a través de un comportamiento ético y transparente:

- “E” Environmental engloba el efecto que la actividad de las empresas tiene en el medioambiente, de forma directa o indirecta.
- “S” Social incluye el impacto que una determinada empresa tiene en su entorno social, en la comunidad (preservar los derechos humanos, normas laborales, diversidad, igualdad, inclusión y el respeto por las comunidades del entorno).
- “G” de Governance alude al gobierno corporativo de la empresa (las políticas de transparencia en su información pública, códigos éticos y de conducta).

La accesibilidad es un pilar fundamental en los criterios ESG, en concreto en su dimensión social. Uno de los compromisos básicos de EMT es proporcionar un transporte de calidad para todas las personas en igualdad de condiciones de una forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, intelectual, sensorial o por edad. El transporte se configura como uno de los sistemas que garantiza el derecho de todos los ciudadanos a moverse en igualdad de condiciones por el entorno urbano para el desarrollo de sus actividades cotidianas, ya sean personales, educativas, laborales o de ocio. En este sentido, EMT Madrid incluye y potencia la accesibilidad universal en la planificación integral de los servicios, durante toda la cadena de viaje y de manera transversal. La accesibilidad para EMT es un atributo de calidad.

La política de accesibilidad en EMT se basa en garantizar la accesibilidad universal en los autobuses de la flota, no solo según requerimientos sino introduciendo nuevos elementos que van más allá de la normativa; en las infraestructuras; accesibilidad en los sistemas de comunicación e información del servicio de transporte; la formación y sensibilización en materia de accesibilidad universal tanto a empleados como a la sociedad; y la participación en foros y grupos de trabajo con el objetivo de conseguir unos resultados acordes con las necesidades reales de todos los colectivos, como forma de asegurar la calidad y la sostenibilidad de las medidas de accesibilidad, siempre con la participación de colectivos y mostrando una participación activa en proyectos conjuntos en los que se pueda aportar valor.

Pero lo realmente importante es la colaboración continua de EMT con los colectivos que usan el sistema de transporte para escuchar sus necesidades reales, las personas son heterogéneas y tienen diferentes necesidades y circunstancias.

EMT trabaja para que ninguna persona se quede fuera de sus servicios, todas las personas suman.

En este contexto, EMT dispone de un Servicio de Atención a Colectivos integrado por un grupo de profesionales formados en materia de accesibilidad universal y en trato e interacción con colectivos, en lengua de signos y atención al cliente, lo que le permite obtener información y sensibilización sobre las personas, al tiempo que desarrolla actitudes positivas hacia la diversidad, base de la inclusión. Además, están formados más concretamente en determinadas discapacidades, gracias a alianzas de gran relevancia con entidades que atienden a diferentes tipos de colectivos: personas mayores, niños y adolescentes, personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión.



EMT ha creado un Plan Integral de Atención a Colectivos para atender las diversas necesidades y demandas de la sociedad en general y de los colectivos mencionados en particular, y tanto si son usuarios de los servicios como si no lo son.

Este Plan tiene los siguientes objetivos:

- Potenciar la autonomía de las personas en el uso del transporte proporcionando herramientas efectivas.
- Conocer las necesidades y expectativas de cada colectivo.
- Garantizar la movilidad básica en igualdad de oportunidades.
- Fomentar la movilidad y autonomía.
- Aumentar la inclusión en la vida social de la ciudad.
- Favorecer el desarrollo de un proyecto de vida propio.
- Incrementar autoestima, confianza y seguridad.

Se trata de afianzar e incrementar el servicio de atención a la diversidad de colectivos y su igualdad de oportunidades de acceso al servicio de EMT (infancia, adolescencia, mayores, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión) mediante acciones de atención, formación, información y sensibilización sobre educación ciudadana relacionada con la movilidad y el transporte y fomento del uso autónomo, accesible y seguro de los servicios.

Este plan de acción va ligado a la existencia de acciones e iniciativas incluidas en los distintos Planes municipales en vigor en los que EMT participa y cuyo fin es también el de atender las necesidades de acceso al transporte público de distintos colectivos, como es el caso del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid en su línea estratégica 2 de Inclusión y Derechos.

Algunas de las iniciativas que se desarrollan por parte de este personal de atención a colectivos son:

- Sesiones de información, formación y sensibilización para el uso autónomo y seguro del autobús en Colegios, centros de mayores, centros de personas con discapacidad, incluyendo el uso de la App y sus funcionalidades como la opción de aviso al conductor desde la marquesina para que efectúe parada (especialmente dirigido a personas con discapacidad visual).

- Proyecto “Creemos en tu autonomía”, que consiste en entrenamientos de personas con discapacidad para uso autónomo y seguro del autobús. Es un proyecto dirigido a las personas con discapacidad cognitiva o intelectual con el objetivo de integrarles en la vida social de la ciudad fomentando su movilidad, su autonomía y su seguridad a la hora de utilizar el autobús de EMT. Esto se hace mediante el entrenamiento personalizado y con una duración adaptada a la persona, sus necesidades, y su grado de aprendizaje.



- Iniciativa “Apóyate en mí”: acompañamiento en línea regular a personas mayores solas a consultas al hospital.
- Acompañamientos escolares y de grupos de personas mayores, y de asociaciones en desplazamientos coincidentes con el recorrido de alguna de las líneas regulares. Un gran beneficio de esta actividad es que se facilita el acceso al autobús y por tanto se minimizan las posibles incidencias de acceso con colectivos numerosos.



- Colaboración en formaciones de Seguridad Vial con Policía Municipal de Madrid para fomentar el uso seguro del transporte en autobús en centros escolares, en centros de seguridad vial o en la propia EMT. Se trata de realizar una formación preventiva para una sociedad más respetuosa.

- Visitas programadas de colegios, de centros de personas con discapacidad, de personas mayores y de colectivos de personas en riesgo de exclusión a las instalaciones de EMT con el fin de trasladar el uso del autobús y aspectos de sostenibilidad, accesibilidad, etc.



- Grupos de trabajo para analizar las posibles mejoras del transporte público en relación con las personas con discapacidad, mayores, niños, etc.
- Colaboración con entidades en la rehabilitación de personas con discapacidad permanente o transitoria para la práctica de movilidad en un autobús de EMT, como por ejemplo, con el Centro Estatal de Atención al Daño Cerebral (CEADAC).
- Participación en el Plan de Capacitación Profesional de Fundación Adecco para la realización de prácticas de personas con discapacidad intelectual en EMT. Es una forma de promover un servicio inclusivo con oportunidades para todos, reducir esa desigualdad a través de prácticas de trabajo que ayude a su inserción laboral futura, y visibilizar las capacidades de personas con discapacidad.
- Organización de jornadas de sensibilización e información con las personas mayores para mostrarles de forma práctica, las circunstancias y dificultades que tiene la conducción de los autobuses en la ciudad de Madrid y cómo éstas afectan a la percepción que tiene el usuario del servicio prestado.
- Atención a personas relacionadas con accidentes en el servicio EMT.



- Colaboración formativa y práctica con el alumnado de técnicas de guía vidente para personas sordociegas de Interpretación de la Lengua de Signos: el objetivo que se persigue con esta actividad es que los alumnos puedan llevar a la práctica los conocimientos teóricos adquiridos en su formación, en escenarios reales, como el uso del autobús como medio de transporte, que afiancen su formación y así puedan desempeñar su trabajo con eficacia y seguridad en un futuro próximo (URJC, IES Pio Baroja).
- Atención a colectivos en la visita guiada al Museo EMT con el fin de mostrar la historia de la empresa y ver la evolución de las medidas de seguridad, confort, tecnología y accesibilidad de la flota de autobuses.
- Formación en Fundaciones, Colegios, etc. en el uso del servicio de BiciMad dentro del programa SALUDATUVIDA de la Comunidad de Madrid.
- Participación en la Formación directa en accesibilidad universal y atención e interacción con colectivos en los cursos de nuevo ingreso de personal de conducción, reciclaje, inspección y personal de atención al cliente.
- Participación en acciones de Planes Municipales dirigidos a colectivos: Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM), Ciudad Amigable con las Personas Mayores, Plan Madrid Incluye, Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid (PLIAM).
- Revisión de sistema de diferentes sistemas de información accesibles:
  - NAVILENS instalados en las paradas para mejorar la autonomía de los usuarios en general y en particular de personas con discapacidad visual.
  - Revisión de los sistemas de información embarcados en el autobús (SIENA interior y exterior)
  - Revisión del estado de las marquesinas incluyendo las pantallas de información (PMV) y sus sistemas de audio.



Este Plan supone un beneficio de incalculable valor, todas estas actividades no persiguen un retorno económico sino un beneficio o utilidad social para las personas a las que se destinan los servicios como para la propia EMT.

Para las personas:

- Garantiza la movilidad básica y la autonomía en sus desplazamientos cotidianos.
- Favorece la igualdad de oportunidades al poder acceder a servicios como empleo, educación, ocio, etc., en definitiva, su plena integración a todos los ámbitos de la vida, favoreciendo así el desarrollo de un proyecto de vida propio.
- Beneficios a nivel social y de comunicación: mejoran sus relaciones con la familia y amigos. La persona es responsable de sí mismo y toma sus propias decisiones, lo que redunda en un beneficio social para ellos de incalculable valor. Se les abre un abanico de posibilidades y de relaciones sociales.
- Aumenta su inclusión en la vida social de la ciudad y en sus actividades.
- Incrementa su autoestima, confianza y seguridad.

Para la empresa:

- Genera valor para empresa.
- Incrementa la calidad del servicio prestado y la satisfacción de los clientes/usuarios.
- Se proporciona un transporte accesible, se adapta el servicio a las necesidades reales de las personas.
- La empresa tiene la oportunidad de promover valores corporativos y el respeto hacia el material móvil e instalaciones, conocimiento de los servicios, el buen uso de los mismos, compromisos con medio ambiente, compromisos sociales, de accesibilidad, etc.
- Orgullo de pertenencia a la empresa del personal implicado en este tipo de actividades.
- Beneficio reputacional.

En resumen, el servicio de atención a colectivos permite generar un valor social potencian-do iniciativas con criterios de responsabilidad social mediante el desarrollo de actividades que impulsen al máximo el aspecto social con el fin de que exista una equidad favorecien-do el acceso universal al servicio de transporte.

## CONCLUSIÓN

Realizar acciones de atención, formación, información y sensibilización sobre educación ciudadana relacionada con la movilidad y el transporte, y fomento del uso autónomo, accesible y seguro de los servicios, es esencial en una ciudad como Madrid para conseguir una equidad social.

# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN LÍNEA ESTRATÉGICA 2: INCLUSIÓN Y DERECHOS



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **D. Julian García Villalobos**  
Coordinador del grupo de trabajo de accesibilidad de UDP Madrid.

## La accesibilidad en las nuevas promociones de viviendas

- **D. Agustín Arroyo Castillo**  
Director de Rehabilitación y Obra Nueva.  
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS).

## Medidas introducidas en los viveros de empresas y Ventanilla Única del Emprendimiento para ayudar a mejorar la accesibilidad universal

- **Dña. Mónica Castilla Baylos**  
Jefa del Departamento de Fomento del Emprendimiento.  
Dirección General de Emprendimiento.



## LA ACCESIBILIDAD EN LAS NUEVAS PROMOCIONES DE VIVIENDAS

**D. Agustín Arroyo Castillo**

Director de Rehabilitación y Obra Nueva.  
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS).

---

**Considerar la accesibilidad como un criterio de sostenibilidad social aplicada las actuaciones de EMVS Madrid.**

**Es preciso que las políticas de vivienda sigan trabajando en la sensibilización y mejora de la accesibilidad universal.**

---

La Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (en adelante EMVS Madrid), desde su creación, ha sido la continuadora y heredera de las políticas sociales de vivienda que se llevan a cabo desde el primer tercio del siglo XX: el Patronato Municipal de Casas Baratas, que operó desde 1932 a 1944; el Patronato Municipal de la Vivienda, que funcionó hasta 1970; y la Sección de Viviendas de la Gerencia Municipal de Urbanismo, cuya gestión finalizó en 1981 con el nacimiento de EMV. En 2005 se fusionan las Empresas Municipales de Vivienda y de Suelo pasando a formar la actual EMVS Madrid.

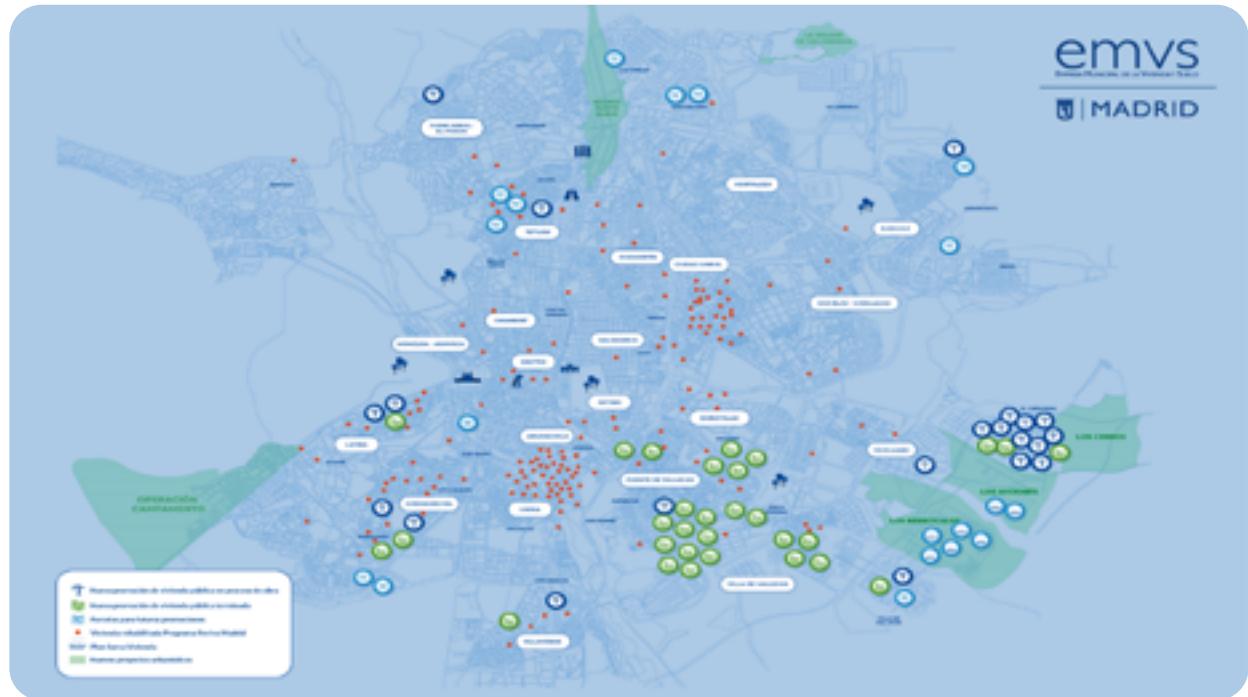
EMVS Madrid posee un patrimonio de más de 9.200 inmuebles en propiedad destinados a alquiler asequible. Además, la empresa municipal cuenta con casi 6.200 viviendas en distintas fases de proyecto y ejecución, 1.734 de ellas ya en marcha en 22 promociones. Este patrimonio se va incrementando de forma continuada mediante la construcción de futuras promociones y la compra de viviendas a particulares en el mercado libre.

Del mismo modo, desde su creación, la EMVS Madrid ha gestionado ayudas propias o de distintas administraciones mediante convenio y encargos como Entidad Gestora de Planes Estatales, Regionales o de Fondos Europeos.

Y además, la EMVS Madrid realiza directamente las obras de urbanización de Áreas de rehabilitación declaradas en el marco de los distintos planes Estatales o mediante encargos del propio Ayuntamiento.

### 1.- CONSTRUCCION DE VIVIENDAS PROMOVIDAS POR EMVS MADRID.

Mapa de la ciudad de Madrid con las nuevas promociones de vivienda en marcha y recientemente finalizadas.

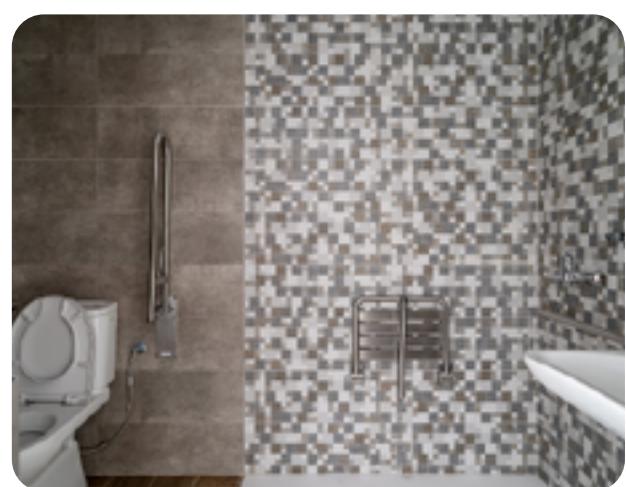
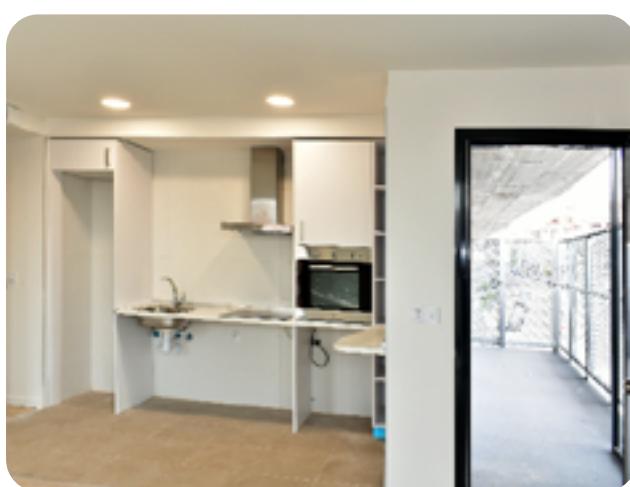


Desde el año 2019, las viviendas entregadas y en construcción son 4.688 de las que 188 están destinadas a personas con movilidad reducida, es decir el 4%. A esta cantidad, se debe añadir 1.608 viviendas promovidas por la EMVS en régimen de derecho de superficie, de las que 65 están destinadas a personas con movilidad reducida.

El registro de solicitantes de viviendas inscritos en EMVS Madrid es de más de 53.000 personas, de las que el 14,63 % presentan alguna discapacidad.

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 su inclusión social, garantiza el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, a las personas con discapacidad respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación.

Los criterios que se evalúan en los concursos de arquitectura promovidos por EMVS Madrid para el desarrollo de los proyectos de futuras promociones valoran la mejora en las condiciones de accesibilidad universal de los proyectos.



Nuestras promociones incluyen la garantía de una accesibilidad universal en todos los recorridos, además de un porcentaje de viviendas adaptadas para su uso por personas con movilidad reducida, tanto en el amueblamiento de cocinas como en el diseño de los espacios habitables y los diferentes mecanismos y equipamiento de toda la vivienda, cumpliendo con todas las condiciones que se establecen en el Código Técnico de la Edificación.

## 2.- PROGRAMAS DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN

Desde el año 2013 EMVS Madrid gestiona subvenciones vinculadas a la accesibilidad de los Planes Estatales 2013-2016 y 2018-2021, así como las relativas a los Fondos NEXT GENERATION, y las de los Planes Rehabilita del Ayuntamiento de Madrid.



El número de viviendas con ayudas concedidas desde EMVS Madrid es de 34.000, subvencionando la instalación de 1.474 ascensores y 221 rampas o elevadores. En total se han facilitado ayudas por más de 139 millones de euros. Un ejemplo representativo de ello es el barrio del Aeropuerto, con 37 nuevos ascensores instalados con ayudas por encima del 85% en todos los casos.

El Ayuntamiento de Madrid está comprometido con la vivienda y con las familias, en especial las más jóvenes y el Plan Rehabilita es una parte esencial de este compromiso. Las políticas de rehabilitación impulsadas por el Ayuntamiento en el marco de la Estrategia Transforma Madrid, han permitido mejorar más de 93.000 viviendas tras una inversión para todas las líneas de 244 millones de euros.

Los Planes Rehabilita subvencionan actuaciones tan diversas como la instalación de ascensores, rampas y plataformas elevadoras; la conservación de fachadas, cubiertas y estructuras; la mejora de la eficiencia energética mediante el aislamiento de fachadas; la sustitución de calderas comunitarias, la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos y la eliminación de materiales nocivos para la salud como el amianto.

### 3.- MEJORA EL ESPACIO URBANO CON CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD.

El objetivo de estos trabajos es facilitar el día a día de los vecinos a través de la mejora de la accesibilidad y la renovación de las calles. En concreto, desde EMVS Madrid se realizan actuaciones de renovación y regeneración urbana en las Áreas de Rehabilitación declaradas en el marco de distintos Planes Estatales, así como actuaciones en los 4 Entornos con ayudas de los Fondos Europeos NEXT GENERATION.

Entre las obras que se realizan, se prioriza la dotación de itinerarios peatonales accesibles, la renovación del pavimento en las calles creando áreas de juegos, también se habilitan accesos rodados para vehículos de emergencia, entre otras. De igual modo, se mejoran las zonas verdes a través de la reposición de vegetación, así como la renovación del alumbrado público, riego por goteo y drenaje e instalación de nuevo mobiliario urbano.

El coste total de estos trabajos ha supuesto más de 22 millones en inversión, de los cuales el Ayuntamiento de Madrid ha aportado 16 millones de euros, mientras que el resto proceden de los Planes Estatales o de los Fondos Europeos.

Los trabajos que tiene actualmente en marcha EMVS Madrid están localizados en las áreas de: Poblado Dirigido de Orcasitas, Meseta de Orcasitas, Colonia Loyola y Virgen de la Inmaculada, Ambroz, Simancas, Colonias de Vallecas, Barrio del Aeropuerto, Poblado Dirigido de Fuencarral, Puerto Chico, San Nicolás Arechavaleta en Ciudad de los Ángeles, Eugenia de Montijo, Colonia Tercio y Terol y Colonia de la Prensa y Colonia Experimental de Villaverde.

En las imágenes siguientes se pueden ver ejemplos de colocación de diferentes pavimentos para señalizar la zona peatonal en la calle Pan y Toros de la Ciudad de los Ángeles, en el distrito de Villaverde, y la creación de una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida siguiendo la Orden TMA en la calle Infiesto del área de Simancas en el distrito de San Blas-Canillejas.



### CONCLUSIÓN

Es preciso que las políticas de vivienda sigan trabajando en la sensibilización y mejora de la accesibilidad universal.



## MEDIDAS INTRODUCIDAS EN LOS VIVEROS DE EMPRESAS Y VENTANILLA ÚNICA DEL EMPRENDIMIENTO PARA AYUDAR A MEJORAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Dña. Mónica Castilla Baylos

Jefa del Departamento de Fomento del Emprendimiento.  
Dirección General de Emprendimiento.

Madrid Emprende se convierte en el referente del fomento del emprendimiento accesible por su compromiso con la inclusión, la innovación social y la igualdad de oportunidades.

Madrid Emprende es la marca sobre la que opera la Dirección General de Emprendimiento, adscrita al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda del Ayuntamiento de Madrid.

Su principal objetivo es el de diseñar estrategias y actuaciones para fomentar el espíritu emprendedor de la ciudadanía y apoyar las ideas que puedan derivar en la generación de empleo y de nuevas actividades económicas. Todo ello a través de la prestación de una serie de servicios gratuitos de apoyo al emprendimiento que van desde el fomento de la vocación emprendedora en jóvenes y estudiantes, pasando por el asesoramiento previo a la constitución de una empresa, la constitución telemática de empresas, el asesoramiento para la consolidación empresarial, incluida la internacionalización y el escalado de las empresas, y su posible transmisión por relevo generacional para negocios económicamente viables, el apoyo en la búsqueda de financiación, el alojamiento e incubación empresarial, siendo el único servicio de pago de un precio público reducido, el alojamiento en coworking gratuito o la formación especializada, entre otros.

Actualmente, Madrid Emprende cuenta la Ventanilla Única del Emprendimiento (VUE), con una red municipal de seis viveros generalistas, en Carabanchel, Moratalaz, Puente de Vallecas, San Blas, Vicálvaro y Villaverde, así como un centro de innovación tecnológica agroalimentaria, llamado “Madrid Food Innovation Hub”, que son clave para el impulso empresarial y creación de bienestar y desarrollo económico de nuestra ciudad.

El pasado mes de abril, Madrid Emprende ha presentado su Red de Mentores para potenciar el desarrollo del emprendimiento en la ciudad, una iniciativa estratégica y gratuita que tiene como objetivo fortalecer el ecosistema madrileño, conectando a emprendedores con mentores de alto nivel para aportarles conocimiento práctico, red de contactos y acompañamiento personalizado en el desarrollo de sus proyectos, que cuenta ya con 230 mentores en estos pocos meses de vida.

Madrid Emprende, con 20 años de historia, ha apostado desde su creación por implantar e impulsar acciones en materia de accesibilidad para fomentar una mayor inclusión, la

integración social y mejorar la calidad del servicio a las personas que desean emprender un proyecto empresarial tanto en la red de viveros de empresas municipales como en la VUE.

De hecho, todos los espacios municipales, donde se realiza la mayor parte de la actividad de fomento del emprendimiento y donde se aloja la comunidad emprendedora de Madrid Emprende, están **adaptados** para permitir que emprendedores con distintas capacidades puedan tener una experiencia plena que propicie el nacimiento, preincubación, incubación y aceleración de negocios que reviertan en la mejora de la sociedad, en la creación de empleo, riqueza para el territorio y bienestar social.

Los **espacios de los viveros municipales** cuentan con accesos, zonas comunes y núcleos de conexión accesibles; zonas de despachos de uso privativo, espacios de reuniones, sitios compartidos de trabajo o espacios de coworking, salas de formación y salones de actos adaptados para personas con movilidad reducida, así como los aseos que permiten el acceso con silla de ruedas para personas con movilidad reducida, cumpliendo la normativa recogida en el código técnico de la edificación del 2006 y que la mayoría se construyó en 2005.

Además, los espacios comunes de los viveros están identificados con **pictogramas** que facilitan la accesibilidad cognitiva de las personas y las botoneras de los elevadores y los planos de ubicación de los diferentes espacios de los viveros están escritos también con texto en Braille para facilitar que el espacio se adapte a los emprendedores con discapacidad visual.

La última actuación que se ha llevado a cabo en los **espacios comunes** de los viveros de empresas ha sido la actualización de las tarimas de los salones de actos de Puente de Vallecas y Vicálvaro, donde se han incorporado rampas de acceso para **sillas de ruedas**, que permiten que cualquier persona con movilidad reducida pueda subir a las mismas.

Los espacios de los viveros, por las **características accesibles e integradoras** de sus espacios, han acogido a lo largo de estos 20 años a empresas fundadas por personal, y/o con personal contratado, con discapacidad, a empresas dedicadas a ofrecer servicios o asesoría a personas con discapacidad y a diversos centros especiales de empleo entre sus paredes.

Todas estas acciones de valor añadido realizadas en los espacios físicos de los viveros se han reforzado con la incorporación de una nueva **mejora** en los pliegos del nuevo contrato de gestión de los equipos gestores, que ha comenzado a ejecutarse el pasado 1 de julio de 2025 (habiendo sido ofertada por las dos empresas adjudicatarias) donde se contempla la realización, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, de **4 vídeos accesibles al año**, en cada uno de los lotes de los 6 viveros (en total se realizarán 24 vídeos accesibles al año), que incorporen subtítulos y lengua de signos, en los que se promocionen las actividades y servicios que se prestan en los viveros, y en general, en Madrid Emprende, para garantizar la plena difusión de nuestra actividad a toda la ciudadanía. Las empresas gestoras ya están trabajando en su guionizado y en el diseño de la realización para que en breve puedan lanzarse los primeros vídeos accesibles que se vayan realizando, una vez aprobados por la Dirección General de Emprendimiento, que se podrán difundir y viralizar a través de las diferentes redes sociales con las que cuenta Madrid Emprende, adaptándose el contenido al público objetivo que se quiere alcanzar.

Madrid Emprende es uno de los **principales referentes** del ecosistema emprendedor de nuestro país y esta afirmación la avalan las más de **127.000 empresas asesoradas** en los más de 20 años de vida tanto en los viveros de la red empresas municipales como en la Ventanilla Única del Emprendimiento y las más de **135.000 consultas atendidas**; las más de **6.700 constituciones de empresas y altas de autónomos** que se han realizado en las

diferentes sedes de los Puntos de Atención al Emprendimiento del Ayuntamiento de Madrid que gestiona Madrid Emprende y tutelaje para realizar el **Plan de Empresa a más de 4.600 proyectos de emprendimiento**; las más de **2.700 empresas pre-incubadas y 2.400 incubadas** en los viveros que han aportado más de **12.400 puestos de trabajo y 279 millones de euros de facturación** al bienestar socioeconómico de la ciudad de Madrid, y a las que se han ofrecido los servicios de apoyo al emprendimiento; y las más de **700 startups aceleradas** mediante nuestros **programas de aceleración** que cuentan con una reputación de excelencia en el ecosistema emprendedor. De la misma manera, en estos años Madrid Emprende **ha formado a más de 92.000 emprendedores** en las casi **5.000 acciones formativas** en materia de fomento del emprendimiento.

En el marco del **Primer Plan de Acción 2024–2027 del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM)**, la Dirección General de Emprendimiento ha puesto en marcha diversas acciones orientadas a mejorar la accesibilidad en sus servicios y recursos. Entre ellas, destaca la **comunicación sistemática de mejoras en accesibilidad** a la Dirección General de Accesibilidad, incluyendo avances en la red de viveros de empresas, páginas web, publicaciones, contratos y campañas. Esta medida, alineada con el objetivo de fortalecer la gestión interna de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento, busca consolidar redes de trabajo interdepartamentales y garantizar que los servicios de emprendimiento sean cada vez más inclusivos y accesibles para toda la ciudadanía.

Asimismo, en el ámbito del reconocimiento al emprendimiento de impacto, la Dirección General de Emprendimiento ha incorporado una acción específica en el PEAUM consistente en la **convocatoria de un accésit en accesibilidad universal dentro del Premio Madrid Impacta**. Este galardón tiene como objetivo visibilizar y apoyar proyectos empresariales que generen un impacto real y medible en la accesibilidad de las ciudades. En la edición de 2024, la empresa ganadora del accésit fue **THE PLANNERS, OCIO SOLIDARIO**, cuyo modelo de negocio se basa en la creación de experiencias de ocio inclusivo para colectivos vulnerables, bajo la premisa de que **divertirse es un derecho universal**. La empresa organiza actividades sociales llamadas “**Plannazos**”, que permiten a personas en situación de vulnerabilidad —como niños hospitalizados, personas mayores, o personas con discapacidad— disfrutar de momentos de ocio y conexión humana. Estas experiencias son posibles gracias a la colaboración de empresas patrocinadoras, voluntarios de organizaciones solidarias y clientes que, al contratar servicios de ocio, contribuyen indirectamente a donar actividades a ONG sin coste adicional. The Planners se define como un ecosistema de “buena gente” que busca **reducir la desigualdad en el acceso al disfrute de la vida**, conectando el mundo empresarial con causas sociales de forma tangible y emocional.

Este año el **premio Madrid Impacta** se celebrará el 4 de noviembre y al igual que el año pasado se concederá un **accésit de 2.500 euros a la empresa con mayor impacto en la accesibilidad universal de las ciudades**, consolidando así el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la innovación social y la igualdad de oportunidades.

Por último, en el marco de su compromiso con la **accesibilidad universal**, la red de viveros de empresas Madrid Emprende incorporó el sistema NaviLens QR en su campaña de **publicidad**, desarrollada entre junio y agosto de 2024. Esta tecnología permite a personas con discapacidad visual o con otras necesidades especiales acceder de forma rápida y autónoma a la información sobre los servicios de emprendimiento. La campaña se difundió en mupis, marquesinas, pantallas digitales y autobuses EMT, alcanzando un total de **1.117 escaneos, de los cuales 958 se realizaron en España**, según datos de la plataforma NaviLens. Esta acción representa un avance significativo en la mejora de la experiencia de

los usuarios y refuerza el compromiso de la Dirección General de Emprendimiento con la inclusión y la innovación social.

Después de todas acciones se puede afirmar que **Madrid Emprende**, además de ser un **referente en el ecosistema emprendedor**, símbolo de excelencia y de servicio público de valor añadido, se ha convertido así en modelo de servicio **público de accesibilidad universal de apoyo al emprendimiento para la generalidad de la ciudadanía**.

## CONCLUSIÓN

Madrid Emprende se convierte así en el referente del fomento del emprendimiento accesible y universal, tanto por su compromiso con la inclusión y el emprendimiento social de impacto como por la igualdad de oportunidades.

# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN

## LÍNEA ESTRATÉGICA 3:

### IMPULSO A LA GESTIÓN INTERNA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **D. Javier Font García**  
Vicepresidente de CERMI Comunidad de Madrid.

#### Herramientas para la mejora de la gestión de la accesibilidad universal

- **Dña. Sara B. García Roncero**  
Jefa del Departamento Técnico de Gestión. Dirección General de Accesibilidad.

#### Accesibilidad digital en la comunicación interna: buenas prácticas para una inclusión real

- **Dña. María Jesús Pascual Segovia**  
Jefa de la Unidad de Comunicación Interna.  
Madrid Salud.



## HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Dña. Sara B. García Roncero

Jefa del Departamento Técnico de Gestión.  
Dirección General de Accesibilidad.

**Comunicar en clave de accesibilidad es construir una administración más comprensible y cercana. Las infografías y los pictogramas materializan el compromiso del Ayuntamiento con la transparencia, la inclusión y el diseño para todas las personas.**

**La accesibilidad cognitiva es el puente entre la información y la participación ciudadana. Incorporarla en la gestión municipal fortalece la equidad, mejora la experiencia urbana y convierte a Madrid en referente de accesibilidad universal.**

Estas dos medidas -infografías y pictogramas- se han impulsado desde la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid, para cubrir necesidades que se han detectado y ambas están dentro del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal del Ayuntamiento de Madrid (PEAUM), en la Línea Estratégica 3: Impulso de la gestión interna de la Accesibilidad Universal en el Ayuntamiento de Madrid.

El objetivo principal es ofrecer herramientas de apoyo a la organización municipal con información práctica y sencilla para mejorar la gestión y el desarrollo de buenas prácticas, y crear un banco de Pictogramas para el Ayuntamiento de Madrid con el fin de promover el uso de pictogramas universales y oficiales para la ciudad de Madrid. Esta colección de pictogramas está especialmente concebida para todos los equipamientos y áreas del Ayuntamiento. Los pictogramas que forman parte de la colección han sido evaluados y diseñados siguiendo estándares de accesibilidad universal. Su diseño establece unas normas de estilo personalizadas con el fin de unificar y dar consistencia e identidad al conjunto, reforzando así la identidad oficial de la ciudad.

Las infografías se presentaron a través del Grupo de Trabajo: Red Interna de Interlocutores (GT-2), para que se hiciera extensivo a toda la plantilla municipal, y los pictogramas próximamente se presentarán en el GT-2 y se alojarán en la web interna para que todas las unidades municipales tengan acceso.

## INFOGRAFÍAS

### 1. INTRODUCCIÓN

En el marco del trabajo continuo de sensibilización interna y con el objetivo de promover y facilitar la labor desde la perspectiva de la **accesibilidad universal**, se ha iniciado una **colección de cinco infografías**. La temática está relacionada con la normativa de aplicación, el espacio público y bienes y servicios.

¿Qué es una infografía? Formalmente es una representación visual de información que combina texto, gráfico e imágenes para comunicar ideas y datos complejos de una manera clara, concisa y atractiva.

A continuación, se muestran esas cinco infografías.

### 2. INFOGRAFÍAS: ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL

En estas infografías se recogen:

- Conceptos y principios fundamentales: Diseño Universal y Accesibilidad Universal.
- El Diseño Universal concebido y proyectado desde el origen.
- Los siete principios del Diseño Universal. 1. Uso equitativo. 2. Flexibilidad en el uso. 3. Uso simple e intuitivo. 4. Información perceptible. 5. Tolerancia al error. 6. Esfuerzo físico bajo. 7. Tamaño y espacio para el acceso y el uso.
- Criterios Dalco
- Los tres pilares de la Accesibilidad Universal: derechos fundamentales, no discriminación, vida independiente.



# Accesibilidad Universal

Oficina de  
Accesibilidad

**Accesibilidad Universal:** Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas.

Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas».

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, modificado por la Ley 6/2022 de 31 de marzo de 2022.



La accesibilidad universal promueve la igualdad, la dignidad y la vida independiente

## Criterios DALCO



Para garantizar la Accesibilidad Universal se deben cumplir los criterios DALCO:

- D** **Deambulación:** Es la acción de desplazarse de forma autónoma y segura, tanto vertical como horizontalmente
- A** **Aprehensión:** Es la acción de coger, asir o manipular cualquier objeto o producto
- L** **Localización:** Es la acción de averiguar el lugar preciso en el que está algo o alguien. Facilitar la orientación y localización de lugares y objetos que intervienen en el proceso
- CO** **Comunicación:** es la acción de intercambiar la información necesaria para el desarrollo de una actividad

UNE 170001-1:2007 Accesibilidad Universal.

## Garantiza la cadena de accesibilidad en todos los ámbitos:



## Pilares de la accesibilidad universal

- Igualdad** → Garantiza el ejercicio de derechos
- No discriminación** → Favorece la inclusión social
- Dignidad** → Facilita la autonomía personal y la vida independiente

vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

MADRID





NORMATIVA

# Diseño Universal

Oficina de  
Accesibilidad

**"Diseño Universal"** es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado."

Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 13 de diciembre de 2006.

El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

## Los 7 principios del diseño universal

### 1. USO EQUITATIVO

El diseño debe ser fácil de usar y debe ofrecer las mismas maneras de uso o equivalentes para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Por ejemplo: una puerta automática

### 2. FLEXIBILIDAD EN EL USO

El diseño debe incorporar un amplio rango de preferencias y permitir elegir el método de uso según las capacidades individuales.

Por ejemplo: un datáfono que permite el pago con tarjeta o telemáticamente con teléfono móvil



### 3. USO SIMPLE E INTUITIVO

El funcionamiento del diseño debe entenderse de forma intuitiva, sin importar la experiencia, el conocimiento o el idioma. Debe ser simple de usar y no requerir de instrucciones.

Por ejemplo: un ascensor

### 4. INFORMACIÓN PERCEPTEBLE

El uso del producto o servicio debe ser de fácil comprensión, sin importar la experiencia del usuario, el nivel de conocimientos, la habilidad en el lenguaje, o el nivel de concentración en el momento del uso. Utiliza distintas formas gráficas, verbales o táctiles.

Por ejemplo: pictogramas, señales con texto en braille o códigos QR

### 5. TOLERANCIA AL ERROR

El diseño debe minimizar los peligros y consecuencias por errores de uso.

Por ejemplo: aparatos eléctricos que se apagan solos si se quedan encendidos



### 6. BAJO ESFUERZO FÍSICO

El diseño debe ser usado de forma eficiente y cómodamente con un mínimo de esfuerzo o fatiga.

Por ejemplo: grifos monomando que se abren con un toque suave

### 7. TAMAÑO Y ESPACIO PARA EL ACCESO Y EL USO

El diseño debe ser cómodo para personas de todos los tamaños y capacidades.

Por ejemplo: Un mostrador a diferente altura

## Ventajas del diseño universal



Incremento en la calidad del producto final porque ofrece mayor competitividad



Motor de innovación porque aborda desafíos sociales



Favorece la igualdad de oportunidades porque permite el uso a todas las personas



Oportunidad de negocio porque garantiza la inclusión social



Oportunidad de desarrollo profesional porque mejora la imagen social



### 3. INFOGRAFÍA: COMUNICACIÓN ACCESIBLE

Esta infografía recoge la **definición de comunicación accesible** y destaca su importancia en **entornos administrativos**, donde garantizar la comprensión y la participación de todas las personas es esencial.

Los seis aspectos claves a tener en cuenta:

- **Accesibilidad cognitiva:** aplicar pautas de comunicación fácil y lectura fácil.
- **Accesibilidad auditiva:** incorporar bucles magnéticos, intérpretes de lengua de signos, videollamadas accesibles y subtítulado.
- **Documentos accesibles:** seguir recomendaciones de formato y diseño para asegurar su comprensión por todas las personas.
- **Vídeos accesibles:** garantizar subtítulado, audiodescripción y contraste visual adecuado.
- **Accesibilidad digital:** aplicar buenas prácticas en el uso de plataformas y contenidos digitales.



## Comunicación Accesible

Oficina de  
Accesibilidad

**La comunicación accesible** es aquella que garantiza que todas las personas, independientemente de sus limitaciones visuales, auditivas, motoras o de comprensión, puedan acceder a la información en igualdad de condiciones.

Esta comunicación debe estar presente en cualquier contexto de la administración: en la redacción de comunicaciones internas, correos electrónicos, elaboración de documentos o en las publicaciones de redes sociales. También en los eventos, tanto presenciales como virtuales, en el diseño de las páginas web o en cualquier tipo de material audiovisual.



Derecho a la  
información,  
lenguaje claro  
y sencillo



### Accesibilidad cognitiva

- Escribe los textos siguiendo pautas de **Comunicación Clara** o, en su caso, de **lectura fácil**: usa letras de pelo seco como Verdana, Arial o Lato, con tamaño mínimo de 12 puntos
- Evita** los acrónimos; **alinea** los textos a la izquierda, y **utiliza** fotografías e ilustraciones
- utiliza pictogramas** con un diseño unificado, coherente y homogéneo. Se recomienda que sean normalizados
- Valora que debes ofrecer información en **lectura fácil**



### Accesibilidad auditiva

- Incorpora bucles magnéticos** en los espacios públicos
- Cuenta con **intérprete de lengua de signos** tanto en los **eventos** en espacios públicos como en videollamadas por motivos laborales
- Utiliza los **subtítulos**



### Documentos accesibles

- Utiliza la Comunicación Clara: controla la longitud del texto, sigue el orden natural de las frases, utiliza la voz activa. **Evita** el uso de los gerundios, infinitivos y participios y **las frases negativas**. **Utiliza un lenguaje claro y sencillo**
- Etiqueta la información** del contenido señalando si es un encabezado, tabla, lista o título y evita las tablas complejas
- Incluye un **texto alternativo** para las imágenes y gráficos
- Genera **enlaces útiles y bien definidos**, y garantiza una buena navegación dentro del documento



### Accesibilidad visual

- Garantiza la **locución** de los textos y **descripción** de los imágenes
- En espacios públicos incorpora **sistemas de guía**
- En los textos escritos usa fuentes con un **tamaño mínimo de 12 puntos** y sistema braille cuando sea posible



### Vídeos accesibles

- Utiliza la audiodescripción tanto para contenidos de textos como para archivos multimedia e incluye **subtítulos e intérprete de lengua de signos**
- Crea **contrastos de color** y evita los degradados
- Haz vídeos en **formato adaptable** para los diferentes reproductores multimedia
- La funcionalidad del video tiene que ser **operable a través del teclado y de los sistemas de voz**



### Accesibilidad digital

- Las páginas web y las aplicaciones deben ofrecer **contenidos accesibles** y compatibles con todo tipo de tecnologías de apoyo
- Garantiza la **transcripción** de audio a texto y de texto a voz
- Facilita la **accesibilidad** en las gestiones con la **administración electrónica**, para garantizar el uso a todas las personas



## 4. INFOGRAFÍA EVENTOS ACCESIBLES

Se han tratado los eventos de manera global, por lo que a grandes rasgos y algo común a todos ellos tiene que ser se asegure la cadena de la accesibilidad durante todo el proceso: la organización previa (inicios), elección del lugar (ubicación), infraestructuras y equipamientos, espacios y actividades, información del evento.

**Eventos Accesibles**

**Con carácter previo**

- Incluye **especificaciones** para el cumplimiento de la accesibilidad en los pliegos de contratación
- Revisa los **planes especiales de emergencia** para la evacuación de todas las personas
- Cuente, desde el inicio de la organización, con la **coordinación** de todos los servicios municipales relacionados

**Selección del lugar**

- Estudia la posibilidad de que la ubicación del evento esté en una **zona comunicada con transporte público accesible**
- Habilita plazas de **aparcamiento reservado** para personas con **movilidad reducida** según el aforo previsto
- Garantiza los accesos con **itinerarios accesibles** y con **iluminación adecuada**

**Infraestructuras y equipamientos**

- Coloca **señales claras y legibles**, utilizando caracteres grandes, con alto contraste y pictogramos universales. Incluye señales táctiles en braille
- Cuenta con productos de **apoyo auditivo**, como bucles de inducción magnética
- Ofrece las proyecciones con **autodescripción, subtítulos o intérprete de lengua de signos**
- Habilita **aseos adaptados**
- Informa de las **zonas accesibles** y de los **servicios y apoyos** que se ofrecen
- Valora ofrecer tramos de horarios en silencio

**Espacios y actividades**

- Facilita el **acceso prioritario** a las personas con discapacidad y sus acompañantes
- Reserva **plazas para personas con necesidades especiales** con, al menos, un acompañante y/o perro guía o de asistencia, garantizando siempre la visibilidad. Prevé reservas con antelación en recintos
- Reserva **plazas para personas con discapacidad**. Existirá un porcentaje de plazas reservadas **comunicadas con el itinerario accesible** que conecten con las entradas y salidas. No se situarán en espacios residuales o aislados, y tendrán **buenas visibilidades**
- Contempla la **aplicación de descuentos** teniendo en cuenta los existentes en el Ayuntamiento
- Procura que las áreas de descanso cuenten con zona de sombra, **asientos accesibles** y espacio para sillones de ruedas
- Garantiza que los **servicios** que se prestan sean **accesibles**, como las atracciones de feria y las casetas o puestos de venta
- Asegúrate que se cumple con las **alturas mínimas libres** en todos los espacios
- Durante la realización del evento, valora ofrecer un **servicio de atención y apoyo** a personas con discapacidad

**Información del evento**

- Diffunde el evento mediante canales que aseguren su **recepción a todo el público** (intérprete de lengua de signos, subtitulado, lectura fácil, audiodescripción...)
- Da a conocer las **medidas de accesibilidad** con tiempo suficiente
- Diseña la información web bajo criterios de **accesibilidad universal**
- Realiza versiones en **lectura fácil de los contenidos y accesible del sonido**

## 5. INFOGRAFÍA ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS PÚBLICOS URBANIZADOS

Esta infografía aborda la **definición y características del itinerario peatonal accesible**, y proporciona criterios para **proyectar itinerarios alternativos** cuando sea necesario, siempre manteniendo las condiciones de accesibilidad y seguridad.



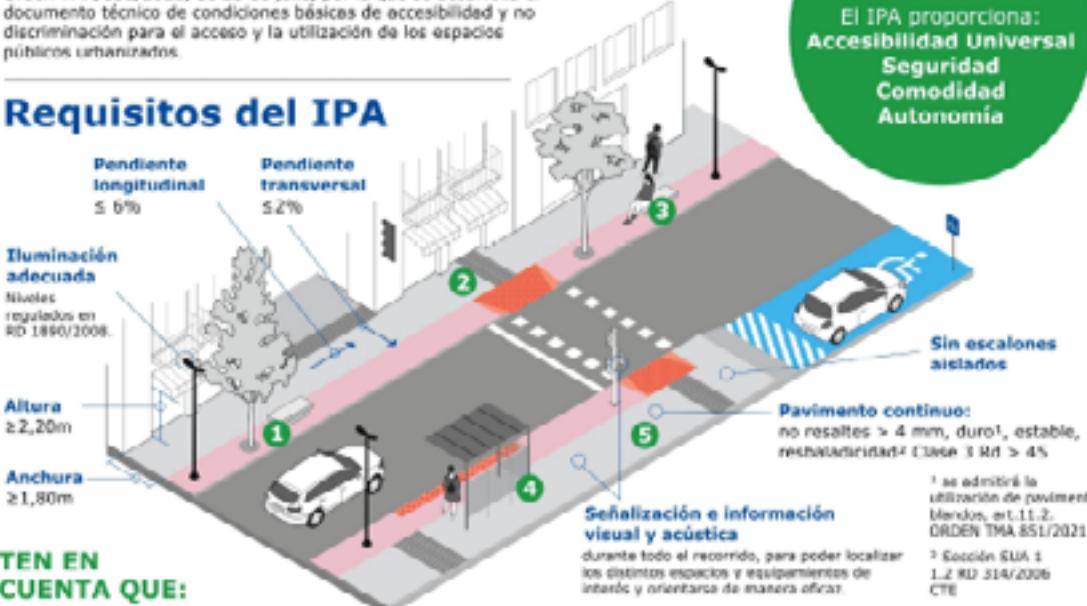

### Itinerario peatonal accesible IPA



**Es la parte de la zona de uso peatonal destinada específicamente al tránsito de personas que garantiza el uso y la circulación de forma segura, cómoda, autónoma y continua de todas las personas**

Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.

#### Requisitos del IPA



- 1. Pendiente longitudinal ≤ 6%
- 2. Pendiente transversal ≤ 2%
- 3. Iluminación adecuada (Niveles regulados en RD 1890/2008)
- 4. Altura ≥ 2,20m
- 5. Anchura ≥ 1,80m
- 6. Sin escalones aislados
- 7. Pavimento continuo: no resaltos > 4 mm, duro<sup>1</sup>, estable, resbaladizante<sup>2</sup> Clase 3 Rd > 45
- 8. Señalización e información visual y acústica durante todo el recorrido, para poder localizar los distintos espacios y equipamientos de interés y orientarse de manera eficaz.

**TEN EN CUENTA QUE:**

- 1. Los elementos como rejillas, tapas de instalación, alcunes, elementos de mobiliario urbano etc., deben cumplir los criterios de accesibilidad establecidos para cada uno de ellos
- 2. Debe permitir el acceso y uso a los portales, los comercios, los equipamientos y al transporte público, así como al mobiliario y servicios urbanos, como peajes, ascensos, cajeros automáticos, kioscos...
- 3. Las instalaciones, actividades y servicios disponibles en plazas, parques y jardines deberán estar conectadas mediante, al menos, un IPA y deberán preverse áreas de descanso a lo largo del mismo en intervalos no superiores a 50 m
- 4. Los accesos, paradas y marquesinas de espera del transporte público, deben estar conectados con el IPA de forma accesible y sin invadirlo
- 5. Excepcionalmente cuando no se puedan aplicar los parámetros mínimos normativos, se habilitarán las soluciones que garanticen la máxima accesibilidad

#### IPA alternativo

En actuaciones que ocupen de manera provisional el IPA es necesario implementar un itinerario alternativo que debe cumplir los requisitos del IPA y además:



- 1. Contar con **protecciones frente a golpes** en color de alto contraste, señalización específica e iluminación continua, cuando el IPA discurre por debajo de un andamio
- 2. Estar señalizado con un **cartel** y en su caso franja de **pavimento táctil** indicador
- 3. Cuando ocupe un tramo de calzada, disponer de **vallas delimitadoras** con pasamanos continuo a 90 cm de altura, bien con una guía o elemento inferior, bien con una franja-guía de pavimento táctil indicador para que puedan ser detectados por las personas con discapacidad visual
- 4. Discurrir a la **misma cota** que el IPA y, en su caso, resolver los cambios de nivel mediante planos inclinados con las pendientes máximas permitidas para rampas del IPA
- 5. Las características del IPA alternativo **no deben suponer un menoscabo, aunque sean provisionales**, un ejemplo de uso de IPA alternativo puede ser cuando las obras no permitan mantener las condiciones del itinerario peatonal accesible

 viceministro, portavoz, seguridad y emergencias | MADRID

## PICTOGRAMAS

### 1. QUÉ ES UN PICTOGRAMA

Un pictograma es mucho más que un dibujo esquemático: es un lenguaje visual que transmite información de forma inmediata, superando las barreras idiomáticas. Gracias a ellos, cualquier persona independientemente de su idioma o nivel de alfabetización, puede orientarse y utilizar los espacios públicos. Y cuando estos símbolos siguen normas internacionales como la ISO, su comprensión y validez se vuelven universales.

En definitiva, los pictogramas:

- Representan una comunicación universal: superan barreras lingüísticas, culturales o de alfabetización.
- Son un apoyo fundamental a la accesibilidad cognitiva.
- Facilitan la movilidad y orientación, tanto en entornos urbanos como en edificios.

¿Por qué son importantes? Si hablamos de accesibilidad universal, el marco normativo lo deja claro. 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 su Inclusión Social, define este concepto como, derivada de la del Acta Europea de Accesibilidad:

*“Es la condición que deben cumplir los bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.”*

La accesibilidad cognitiva facilita que los entornos sean fácilmente comprensibles para poder ser utilizados por todas las personas con independencia de sus capacidades, por lo que hace de Madrid, una ciudad más moderna, usable y fácil de vivir.

### 2. QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENEN QUE TENER LOS PICTOGRAMAS.

Algunas de las más destacables serían:

- CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES:

Deben tener una finalidad funcional.

Orientar e informar.

Comunicación visual (aunque pueden ser también táctiles).

Codificación por signos icónicos y convencionales.

Presencia puntual.

Comprensión: automática e instantánea.

● CARACTERÍSTICAS SEMÁNTICAS:

Significadoívoco.

Se explica por sí mismo.

Culturalmente es neutral (no puede herir sentimientos o creencias).

Comprensible para el mayor espectro posible de personas.

Supera barreras idiomáticas.

● CARACTERÍSTICAS FORMALES:

Son signos (no ilustraciones, fotos).

Fácilmente memorizable.

Hay que estudiar que sean visibles: contraste, tamaño.

Representación plana sin perspectiva.

Estudiar la relación entre el tamaño y la distancia de lectura

Minimizar códigos cromáticos

En resumen, los pictogramas tienen que ser comprensibles y perceptibles para personas de cualquier género y cultura, idioma, capacidades cognitivas...

Deben seguir un estándar o un diseño universal, que sea aprendido fácilmente por todas las personas y que sea fácil de entender de forma intuitiva, evitándose, en la medida de lo posible, que haya que interpretarlo

### 3. CLASIFICACIÓN Y USOS.

Existen pictogramas para señalización, para ilustrar documentos en lectura fácil, señalización de entornos web, sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.

Así, pueden ser según la clasificación de Abdullah y Hübner:



Direccionales



De advertencia o peligro



De solicitud



De prohibición

## 4. CÓMO SE HACE PARA QUE LOS PICTOGRAMAS SEAN ENTENDIBLES Y PERCEPTIBLES.

Y aquí llegamos a lo importante de la cuestión.

Para tener la seguridad de que los pictogramas van a cumplir con su misión, tienen que pasar un proceso de validación. Y este proceso lo recogen la Norma UNE-ISO 9186. La Norma ISO 9186 consta de dos partes, bajo el título general de Símbolos gráficos - Métodos de evaluación:

- Parte 1: ISO 9186-1 Método para evaluar la comprensibilidad.
- Parte 2: ISO 9186-2 Método para evaluar la calidad perceptiva.

En este método de ensayo se establece que, con un grupo heterogéneo de personas, se evalúe tanto si se entienden como si se perciben de manera adecuada.

La tendencia actual en el uso de las normas ISO es que los grupos evaluadores sean más inclusivos y representen a una mayor parte de la sociedad. En esta línea se recomienda ampliar el porcentaje de personas con dificultades de comprensión o percepción hasta un 30 o 35% de los participantes, y establecer como válidos los pictogramas con un rango mínimo de respuestas acertadas del 60%.

Para hacernos una idea de la envergadura de esta validación, hay que decir que, para validar 15 pictogramas, se necesitan, al menos, 100 personas.

En resumen, hay que saber que los pictogramas necesitan de una validación para cumplir su cometido y que es un proceso complejo, puesto que hay que asegurarse de que los pictogramas cumplen con su función.

## 5. BANCO DE PICTOGRAMAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

Con todo el entorno anteriormente descrito, ahora aterrizamos al Banco de Pictogramas para el Ayuntamiento de Madrid.

El Banco de Pictogramas para el Ayuntamiento de Madrid contiene una colección de pictogramas concebida para ser utilizada por todas las áreas del Ayuntamiento, buscando la uniformidad e imagen corporativa. El Banco de Pictogramas del Ayuntamiento de Madrid ha sido elaborado siguiendo normas de accesibilidad universal y buscando la coherencia en el conjunto de todos sus símbolos, con el fin de aportar claridad y legibilidad a la comunicación y señalización de la ciudad, aportando una imagen identificativa.

En Madrid, ya contamos con un repositorio propio de pictogramas: se ha iniciado con el proyecto Leer Madrid, el sistema de señalización peatonal de la ciudad impulsado por la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano, del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte. Han sido diseñados bajo un estilo homogéneo y siguiendo estándares de accesibilidad universal, así como, evaluados siguiendo las normas que hemos visto.

# Banco de pictogramas para el Ayuntamiento de Madrid

## Categorías

### 1. Movilidad y transporte

- Transporte público (autobuses, metro, tranvía, taxi)
- Estacionamiento (zonas de pago, carga y descarga, movilidad reducida)
- Bicicletas y patinetes (carriles, estacionamientos)
- Señalización vial (peatones, ciclistas, vehículos)
- Estaciones de carga eléctrica

### 2. Seguridad y emergencias

- Salidas de emergencia
- Puntos de encuentro en caso de evacuación
- Bomberos, policía, protección civil
- Cámaras de videovigilancia
- Botón de emergencia

### 3. Servicios públicos

- Bibliotecas, centros culturales
- Centros de salud y hospitales
- Escuelas y universidades
- Oficinas de atención al ciudadano
- Servicios sociales

### 4. Espacios públicos y edificios

- Plazas, parques, jardines
- Zonas de juegos infantiles
- Áreas de picnic
- Monumentos y sitios históricos
- Oficinas municipales

### 5. Ocio, turismo y comercio

- Restaurantes, cafeterías, bares
- Hoteles y alojamientos
- Centros comerciales y mercados
- Museos y teatros
- Rutas turísticas y puntos de información

### 6. Normas y regulaciones

- Prohibiciones: fumar, patinar...
- Se permiten o no perros
- Uso obligatorio de mascarilla (si aplica)
- Normas de convivencia en espacios públicos
- Restricciones de ruido

## 1. Movilidad y transporte

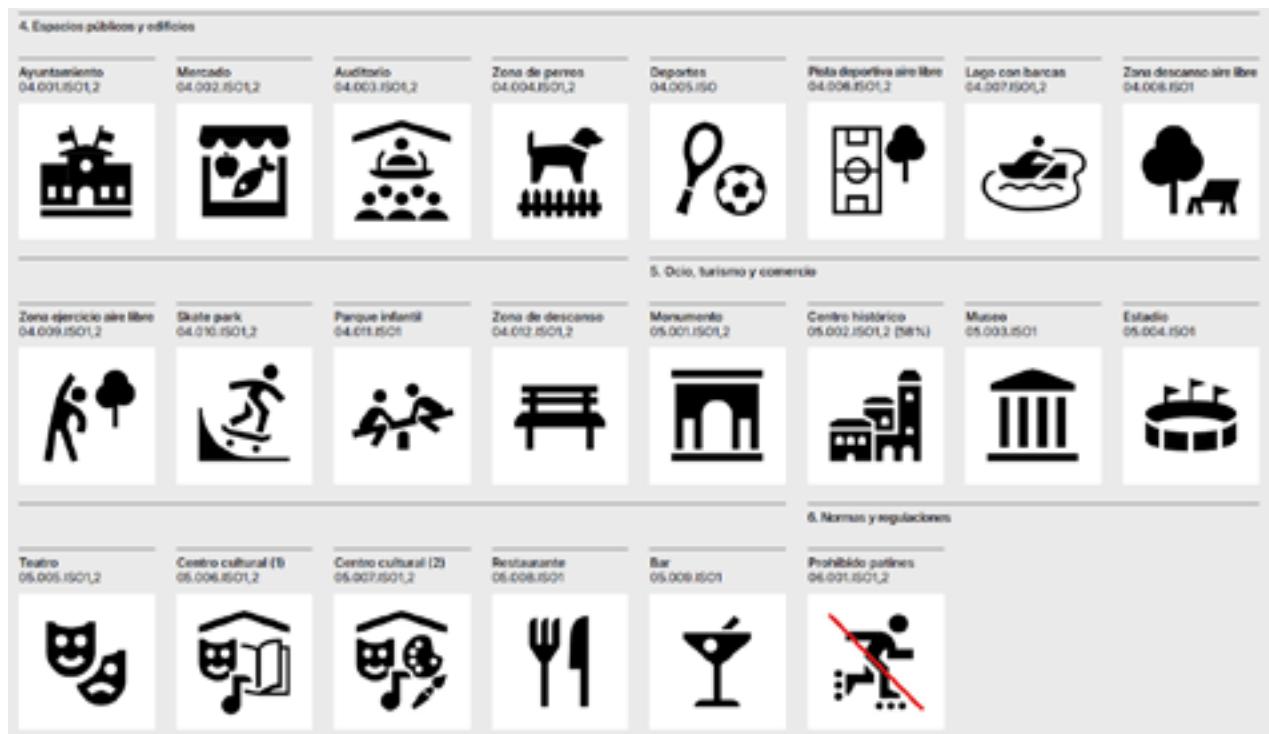
Puente 01.001.IS01,2	Túnel 01.002.IS01,2	Pendiente 01.003.IS01,2	Entrada 01.004.IS01,2	Est. carga vehículos 01.005.IS01,2	Carril bici 01.006.IS01,2	Carril compartido 01.007.IS01,2	Carril exclusivo bici 01.008.IS01,2

## 2. Seguridad y emergencias

Tren (E) 01.009.IS01	Tren (Z) 01.010.IS01	Comisaría de policía 02.001.IS01,2	Parque de bomberos 02.002.IS01,2	Colegio 03.001.IS01,2	Centro de mayores 03.002.IS01,2	Residencia de mayores 03.003.IS01,2	Punto de información 03.004.IS01

## 3. Servicios públicos

Cementerio 03.006.IS01,2	Wifi 03.006.aIS01,2	Buzón 03.007.IS01	Lavabos accesibles 03.008.IS01	Lavabos 03.009.IS01



¿Cómo va a crecer este Banco de Pictogramas? Pues buscando esa homogeneización, de modo que cuando las unidades necesiten la utilización de pictogramas que no estén en el banco, se hará de manera centralizada en la Dirección General de Comunicación, de modo que esté asegurado el correcto proceso de creación de pictogramas y toda la organización municipal pueda obtener aquellos pictogramas que necesite.

## 6. CONCLUSIONES

### 1. Gestión estratégica de la accesibilidad universal.

La creación de infografías y pictogramas consolida una política municipal orientada a integrar la accesibilidad en todos los procesos de gestión, comunicación y diseño urbano, en coherencia con el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM 2022–2026).

### 2. Las infografías: comunicación interna para la transformación institucional.

Constituyen una herramienta de sensibilización y formación que traduce la normativa técnica en mensajes visuales, claros y aplicables, facilitando la adopción de buenas prácticas en toda la organización.

### 3. Los pictogramas: lenguaje visual universal al servicio de la ciudadanía.

A través de un desarrollo normativo y validado según estándares ISO, los pictogramas garantizan la comprensión, la orientación y la autonomía personal, haciendo efectiva la accesibilidad cognitiva en los entornos municipales.

### 4. Banco de Pictogramas: homogeneidad, coherencia y calidad institucional.

Este repositorio común dota al Ayuntamiento de una herramienta corporativa de comunicación accesible, promoviendo una imagen unificada de ciudad comprensible, inclusiva y moderna.

Cómo ideas fuerza podemos obtener:

- “Comunicar en clave de accesibilidad es construir una administración más comprensible y cercana.”

Las infografías y los pictogramas materializan el compromiso del Ayuntamiento con la transparencia, la inclusión y el diseño para todas las personas.

- “La accesibilidad cognitiva es el puente entre la información y la participación ciudadana.”

Incorporarla en la gestión municipal fortalece la equidad, mejora la experiencia urbana y convierte a Madrid en referente de accesibilidad universal.



## ACCESIBILIDAD DIGITAL EN LA COMUNICACIÓN INTERNA: BUENAS PRÁCTICAS PARA UNA INCLUSIÓN REAL

Dña. María Jesús Pascual Segovia

Jefa de la Unidad de Comunicación Interna.  
Madrid Salud.

Integrar criterios de accesibilidad digital en la comunicación interna permite construir una administración más inclusiva, donde la información, el bienestar y la participación están garantizados para todas las personas, sin importar su etapa laboral, condición sensorial o nivel de competencia digital.

Las acciones desarrolladas en el marco del programa Puentes Digitales consolidan un modelo de comunicación institucional accesible, replicable y alineado con los principios de la Accesibilidad Universal. Este enfoque transversal refuerza el compromiso de Madrid Salud con la equidad digital, el cuidado emocional y la inclusión real, contribuyendo a una transformación pública centrada en las personas.



madrid  
Salud  
Inclusión

UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Puentes Digitales** es una iniciativa de la Unidad de Comunicación Interna de Madrid Salud que impulsa la transformación digital con enfoque inclusivo. Su objetivo es garantizar el acceso equitativo a los servicios internos, entendiendo la digitalización como una vía para mejorar la participación, la autonomía y el bienestar laboral.

La accesibilidad se aborda de forma integral, atendiendo ritmos, capacidades y trayectorias diversas. El programa se ha consolidado como eje estratégico en la transformación de

organizaciones públicas, especialmente en la administración local, y se alinea con la Línea Estratégica 3 del Plan Estratégico de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Desde 2020, con la puesta en marcha del Plan de Comunicación Interna, se han desarrollado acciones que promueven una comunicación interna inclusiva, con especial atención a colectivos como personas con dificultades auditivas, personal en proceso de jubilación y personal ya desvinculado. El enfoque se basa en el bienestar integral, abordando áreas como salud, reputación, liderazgo remoto, resiliencia, teletrabajo y transformación digital.

El nombre y logotipo del programa simbolizan la conexión entre personas, tecnología y conocimiento, eliminando barreras y promoviendo la igualdad de oportunidades en el entorno laboral.

Se ha implementado principalmente en formato virtual, con medidas centradas en competencias digitales, gestión emocional, conciliación, prevención del tecnoestrés y comunicación.

En el marco de Puentes Digitales, para reforzar la accesibilidad digital, se han desarrollado las ocho acciones específicas que se describen a continuación.

## 1. ACCESIBILIDAD EN WEBINARIOS INFORMATIVOS

**SUBTÍTULOS EN TEAMS**

**GUÍA DE USO**

**PARA QUÉ SIRVEN LOS SUBTÍTULOS EN TEAMS**

Teams puede mostrar subtítulos en tiempo real durante reuniones y llamadas. Esta función mejora la accesibilidad, facilita la comprensión y permite seguir la conversación incluso en entornos ruidosos o multilingües.

**CÓMO ACTIVARLOS/DEACTIVARLOS**

**ACTIVACIÓN**

- 1 Inicia llamada o reunión
- 2 Ve al cuadro de controles
- 3 Haz clic en "Más"
- 4 Selecciona "Idioma y voz"
- 5 Pulsa en "Mostrar subtítulos en directo"

**DESACTIVACIÓN**

- 1 Inicia llamada o reunión
- 2 Ve al cuadro de controles
- 3 Haz clic en "Más"
- 4 Selecciona "Idioma y voz"
- 5 Pulsa en "Ocultar subtítulos en directo"

**CÓMO CAMBIAR EL IDIOMA**

- 1 A la derecha de los subtítulos, haz clic en "Configuración"
- 2 Pulsa "Idioma hablado"
- 3 Selecciona el idioma hablado durante la reunión (es el idioma de los subtítulos de la reunión).

UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA



En respuesta a una necesidad expresada por una persona con dificultades auditivas, se han implementado medidas específicas para garantizar la participación plena en los Encuentros Informativos online.

A partir de dicha solicitud, se ha incorporado un sistema de asistencia personalizada que permite contactar con la Unidad de Comunicación Interna para recibir orientación sobre la activación de subtítulos automáticos en Microsoft Teams.

Para facilitar el acceso, se ha incluido un mensaje específico en los carteles de difusión de los encuentros, animando al contacto con la Unidad de Comunicación Interna para obtener instrucciones.

Asimismo, se ha elaborado una infografía explicativa con los pasos necesarios para activar los subtítulos. La efectividad de la medida se ha validado con la persona solicitante, visibilizando la accesibilidad como parte integral de la comunicación institucional.

Esta herramienta ha permitido el acceso autónomo a la información, adaptada a las necesidades individuales.

## 2. PREPARACIÓN DIGITAL PARA LA JUBILACIÓN

**PREPARACIÓN PARA LA JUBILACIÓN 2025**  
Información sobre aspectos administrativos, económicos y otros recursos para una jubilación saludable

II Ciclo de Encuentros Informativos a través de TEAMS de 9:30h-10:30h

\*Si tienes alguna dificultad de audición, escribe a [misrhcicomunicacion@madrid.es](mailto:misrhcicomunicacion@madrid.es). Te facilitaremos información para activar las transcripciones y los subtítulos

**PRESENTA**  
*Jesús Muñoz Muñoz. Subdirector General de Recursos Humanos*

**PROGRAMACIÓN**

FECHA	TÍTULO	CONTENIDO
18 marzo	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PREVIOS	Cuestiones generales; Jubilación de personal funcionario y de personal laboral PONENTES: Bernabe Morales y Javier Baigorri
25 marzo	1.-BIENESTAR ECONÓMICO	• Ayudas de Acción Social PONENTE: Julia Buitrago
	2.-SALUD Y BIENESTAR SOCIAL Y EMOCIONAL	• PROGRAMA DE OFFBOARDING (Desvinculación laboral por jubilación) PONENTE: María Jesús Pascual
		• PREPARACIÓN EMOCIONAL PONENTE: Alicia Alonso
1 abril	COMPETENCIAS DIGITALES - Parte I	EL PORTAL DEL PERSONAL JUBILADO Como acceder y qué vamos a encontrar *Con la participación de Mónica Moreno Canrasco, Jefa del Servicio de Coordinación de la Intranet Ayre • Ayudas de Acción Social: PONENTE: Paula Martín • Nómina, cambio domicilio, cambio cuenta bancaria, certificado de retenciones : PONENTE: Cristina Bueno • Premios por año de servicio: PONENTE: Araceli Mate • Espacio Madrid Salud : PONENTE: María Jesús Pascual
8 abril	COMPETENCIAS DIGITALES - Parte II	1.-Microsoft TEAMS • Eventos en línea • Transcripciones y subtítulos para personas con dificultad auditiva PONENTE: Jaime Carral
	2.-Sistemas de identificación ante la administración	Como obtener certificados, DNI e y CléVe PONENTE: Alicia Escrivano

Ponentes: Profesionales de la Subdirección General de Recursos Humanos

UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

En el año 2022 se puso en marcha el programa de offboarding “Nos sigues importando” para desvinculación laboral por jubilación.

Este programa incorpora durante los años 2024 y 2025 un ciclo de Encuentros Informativos de *Preparación para la Jubilación* donde se incorpora, anualmente, un espacio específico de capacitación digital. En este espacio se muestra a las personas próximas a la jubilación la forma de acceder al portal del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid, obtener la firma electrónica y gestionar las claves digitales necesarias para mantener el contacto con la administración una vez finalizado el vínculo laboral.

Además, se ha incluido formación sobre la activación de subtítulos y transcripciones en Teams, considerando que con la edad pueden incrementarse las dificultades auditivas.

Esta acción garantiza la continuidad en el acceso a la información institucional y promueve la autonomía digital de las personas jubiladas.

### 3. APLICACIÓN DE CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD EN MATERIALES DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD EN FORMATO DIGITAL



Se ha iniciado un proceso de transformación en el diseño y distribución de materiales digitales, con el objetivo de incorporar criterios de accesibilidad que garanticen la inclusión, independientemente de las capacidades sensoriales o cognitivas.

La adaptación de un cartel electrónico para el proyecto “Latidos en serie” marcó el comienzo de esta revisión, abordando aspectos como el contraste, la tipografía, la estructura informativa y el uso de texto alternativo. Esta experiencia permitió evidenciar la importancia de aplicar criterios de accesibilidad desde el diseño inicial.

A partir de esta práctica, se está comenzado a aplicar de forma sistemática principios de accesibilidad en los materiales digitales difundidos a través de la intranet corporativa (ayre /salud) y portal del personal jubilado, reforzando la calidad, la equidad y la usabilidad de la comunicación interna.

Este enfoque representa un cambio de paradigma, en el que la accesibilidad se integra como principio transversal, consolidando el compromiso institucional con la equidad digital y la mejora continua de los canales de comunicación.

## 4. EXTENSIÓN DE LA INICIATIVA AL COLECTIVO DEL PERSONAL JUBILADO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Tras conocerse las acciones desarrolladas en este campo, se recibió una solicitud por parte de la Asociación del Personal Jubilado del Ayuntamiento de Madrid (AJAM) para replicar la formación sobre capacitación digital y activación de subtítulos.

En respuesta, se incorporará dicha formación a las actividades del “Programa de offboarding” durante el último trimestre del año 2025, ampliando así el alcance de las acciones de accesibilidad más allá del periodo laboral activo.

Esta colaboración ha permitido reforzar el compromiso institucional en coherencia con el programa “Nos sigues importando”.

## 5. FORMACIÓN EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y HERRAMIENTAS DIGITALES ACCESIBLES

En los años 2023, 2024 y 2025 se han desarrollado cursos de formación y Encuentros Informativos sobre Inteligencia Artificial, dirigidos tanto a personal en activo como al personal ya desvinculado por jubilación.

Estas formaciones han incluido sesiones prácticas sobre el uso de herramientas como ChatGPT, Copilot y Metaverso orientadas a mejorar la autonomía digital, facilitar la búsqueda de información y fomentar la innovación en el trabajo diario.

Asimismo, durante el año 2022, se ha realizado un ciclo de cuatro Encuentros informativos bajo el título “30 minutos para sobrevivir a Teams”, dirigidos a mejorar la experiencia de uso de esta herramienta, con especial atención a sus funcionalidades de accesibilidad, como los subtítulos automáticos, la transcripción de reuniones y la grabación de sesiones.

## 6. USO DE CÓDIGOS QR COMO HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD DIGITAL

Utilizar el código QR como herramienta de comunicación interna para actividades de prevención y promoción de la salud, facilita el acceso inmediato, autónomo y ubicuo a contenidos digitales.

Esta tecnología, al implementarse correctamente, permite reducir barreras informativas, favorecer la autonomía de personas con dificultades visuales o motrices y adaptarse a distintos formatos y dispositivos.

En Madrid Salud, se ha aplicado en campañas dirigidas al personal interno, como en la acción “Latidos en serie”, para prevención cardiovascular. En esta iniciativa, se vincula cada

película a un código QR con información de la campaña “PACTOS por tu corazón”, promoviendo hábitos saludables a través de recursos emocionales.

Tras su evaluación, se ha comprobado la satisfacción de las personas de Madrid Salud con esta herramienta para facilitar el acceso a la información.

## 7. ESCUCHA ACTIVA: APOYO EMOCIONAL ACCESIBLE

En 2025, se ha puesto en marcha el servicio *Escucha Activa* como apoyo psicológico no clínico, accesible en modalidad online para personas en activo y jubiladas de Madrid Salud.

**ESCUCHA ACTIVA**  
LÍNEA DE BIENESTAR EMOCIONAL  
para personas en activo o jubiladas de Madrid Salud

Integrado en el Programa de Bienestar

Encuentra el apoyo que necesitas para potenciar tu bienestar emocional en la etapa laboral y tras la jubilación

Apoyo emocional en:

- Entrada a la organización
- Retorno al trabajo
- Preparación para la jubilación
- Jubilación

UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA | madrid | Oficina de Accesibilidad

Desde su creación, se han integrado criterios de accesibilidad digital que permiten el acceso autónomo, comprensible y adaptado a distintas etapas laborales y niveles de competencia digital.

La solicitud del servicio se realiza mediante un formulario con instrucciones claras, contemplando apoyo adicional para personas con baja alfabetización digital.

El diseño incluye lenguaje comprensible, canales accesibles y atención personalizada.

Se han establecido cuatro modalidades de acompañamiento emocional —Raíces, Cauce, Horizonte y Travesía—, adaptadas al ciclo laboral y fundamentadas en principios de accesibilidad.

Esta iniciativa contribuye a garantizar el bienestar emocional y la inclusión digital, alineándose con los valores de cuidado, y transformación.

## 8. USO DEL PODCAST EN ACTIVIDADES PREVENTIVAS CON ENFOQUE DE GÉNERO

Se conoce que las patologías afectan de forma diferente a hombres y mujeres, lo que exige incorporar un enfoque de género en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento. Garantizar este enfoque en los planes de accesibilidad permite reducir desigualdades en salud y mejorar la eficacia de las intervenciones.

En este contexto, se ha identificado el formato podcast como recurso idóneo para llegar a mujeres, colectivo prioritario en las acciones preventivas con enfoque de género. Por su accesibilidad, flexibilidad y cercanía, se facilita la difusión de contenidos adaptados, eliminando barreras de tiempo, espacio y competencia digital.

Ejemplo de esta estrategia es el podcast “Corazón de Mujer”, que forma parte del Programa Ser mujer y vivir de forma saludable (incorporado en el III Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. 2024-2027 en la Línea 2: La Comunicación).

Este recurso sonoro ofrece información especializada sobre salud cardiovascular femenina, contribuyendo a visibilizar riesgos específicos y a promover hábitos saludables desde una perspectiva inclusiva.

## ALINEACIÓN DEL PROGRAMA “PUENTES DIGITALES” CON EL PEAUM LÍNEA ESTRATÉGICA 3 (LE3): IMPULSO A LA GESTIÓN INTERNA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

En el marco del programa **Puentes Digitales**, se han desarrollado ocho acciones específicas que contribuyen a los objetivos operativos de la Línea Estratégica 3 del PEAUM:

### 1. Accesibilidad en webinarios informativos

Se elaboran guías para activar subtítulos y transcripción en Microsoft Teams, fomentando la participación inclusiva. Se valida con personas usuarias y se difunden buenas prácticas.  
Alineación: OO3-3, OO3-1, OO3-2.

### 2. Preparación digital para la jubilación

Se incorpora formación en firma electrónica, claves de acceso y uso del portal del personal jubilado, incluyendo subtítulos y transcripción.

Alineación: OO3-4, OO3-3, OO3-1.

### 3. Criterios de accesibilidad en materiales digitales

Se promueve la validación con personas usuarias y la aplicación de criterios de accesibilidad desde el diseño inicial.

Alineación: OO3-3, OO3-2.

#### **4. Extensión de la iniciativa al colectivo AJAM**

Se colabora con el colectivo jubilado mediante redes internas y externas, gestión del conocimiento y evaluación del alcance.

Alineación: OO3-1, OO3-4, OO3-3.

#### **5. Formación en inteligencia artificial y herramientas digitales accesibles**

Se desarrollan guías y casos de uso que fortalecen el talento interno y crean referentes en accesibilidad.

Alineación: OO3-4, OO3-3, OO3-2.

#### **6. Uso de códigos QR como herramienta de accesibilidad digital**

Se facilita el acceso autónomo a recursos, se simplifican inscripciones y se ofrecen alternativas accesibles.

Alineación: OO3-3, OO3-1.

#### **7. Escucha Activa: apoyo emocional accesible**

Se ofrecen canales de apoyo en Teams con subtítulos y transcripción, adaptados a las necesidades individuales.

Alineación: OO3-1, OO3-3, OO3-4.

#### **8. Uso del pódcast en actividades preventivas con enfoque de género**

Se incorporan indicadores desagregados por sexo y mecanismos de monitoreo del impacto.

Alineación: OO3-1, OO3-3, OO3-4.

### **CONCLUSIONES**

Se ha demostrado que la accesibilidad digital en la comunicación interna resulta no solo viable, sino esencial para avanzar hacia una administración más inclusiva, eficiente y centrada en las personas.

Las acciones desarrolladas han permitido consolidar una cultura organizacional que incorpora la accesibilidad como valor transversal, en coherencia con los principios de la Accesibilidad Universal, las estrategias municipales de transformación de la gestión pública y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) especialmente los ODS 3 (Salud y Bienestar), ODS 4 (Educación de Calidad), ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), ODS 10 (Reducción de las Desigualdades) y ODS 16 (Instituciones Sólidas).

Estas buenas prácticas pueden replicarse en otros entornos municipales y sirven como herramienta útil para implementar la accesibilidad en la gestión interna.

La incorporación de criterios accesibles en la comunicación, la formación continua en competencias digitales, la atención a colectivos vulnerables y la colaboración con redes internas y externas se identifican como elementos clave para construir una ciudad más conectada, inclusiva y comprometida con el bienestar colectivo.

# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN

## LÍNEA ESTRATÉGICA 4:

### CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **D. Delfín Jiménez Martín**

Presidente de la Asociación Española de Profesionales de la Accesibilidad Universal (ASEPAU).

#### **La accesibilidad universal en la Escuela Madrid Talento**

- **Dña. Virginia García Fernández**

Jefa del Servicio de Promoción del Talento, Evaluación y Relaciones Institucionales.

Dirección General de Planificación de Recursos Humanos.

#### **Acciones de concienciación y formación de la Dirección General de Policía**

- **D. Pedro José Rodríguez Poré**

Policía de la Comisaría de Gestión de la Diversidad.

Dirección General de la Policía Municipal.



## LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA ESCUELA MADRID TALENTO

**Dña. Virginia García Fernández**

Jefa del Servicio de Promoción del Talento, Evaluación y Relaciones Institucionales.  
Dirección General de Planificación de Recursos Humanos.

Vivimos en un momento histórico en el que los avances científicos, tan estudiados desde diferentes disciplinas, pero fundamentalmente desde la psicología cognitiva y del aprendizaje y la consolidación de los derechos humanos y sociales configuran un nuevo paradigma educativo, centrado en la diversidad funcional y el desarrollo del talento.

La Escuela Madrid Talento se fundamenta en estos principios, apostando por una formación que reconoce y potencia los talentos diversos, desde una perspectiva inclusiva y centrada en la persona.

### INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea se encuentra inmersa en un momento histórico caracterizado por avances científicos en los procesos de **aprendizaje**, especialmente desde la psicología cognitiva y del **aprendizaje**, así como por la consolidación de derechos humanos y sociales. Este contexto configura un nuevo paradigma educativo centrado en la diversidad funcional y el desarrollo del talento.

La Escuela Madrid Talento se fundamenta en estos principios, apostando por una formación que reconoce y potencia los talentos diversos desde una perspectiva inclusiva y centrada en la persona. Esta ponencia institucional presenta una reflexión sobre la accesibilidad universal en los procesos formativos de dicha Escuela, abordando los principios que sustentan sus actuaciones, la evolución histórica del concepto de accesibilidad, el contexto normativo actual y los avances implementados en la formación municipal, en línea con los objetivos del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM).

### 1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

El concepto de accesibilidad universal ha experimentado una evolución significativa a lo largo del tiempo, transitando por tres modelos fundamentales:

- **Modelo de prescindencia**, predominante hasta mediados del siglo XX, caracterizado por la exclusión de las personas con discapacidad, quienes eran consideradas fuera del sistema social y educativo, apoyándose en la idea de que no contribuían a la comunidad.
- **Modelo médico o rehabilitador**, surgido tras la II Guerra Mundial, centrado en la corrección de la discapacidad como una condición clínica. Este modelo promovía la intervención médica como vía para la integración, aunque mantenía una visión asistencialista, centrada en las necesidades inmediatas.
- **Modelo social**, vigente desde los años 70, que entiende la discapacidad como una construcción social generada por barreras físicas, actitudinales y normativas. Este enfoque se vincula estrechamente con los derechos humanos, promoviendo la inclusión, la autonomía y la participación activa de todas las personas.

Este último modelo ha sido el motor de cambio hacia una sociedad más justa, equitativa y respetuosa con la diversidad funcional.

## 2. ACCESIBILIDAD Y FORMACIÓN EN EL CONTEXTO ACTUAL

En el contexto actual, la accesibilidad se ha integrado en el tejido normativo y ético de las sociedades democráticas. En el ámbito educativo, y particularmente en la formación de adultos en entornos laborales, se ha producido una transformación profunda orientada a garantizar la accesibilidad universal de los procesos formativos.

La legislación vigente se fundamenta en el conocimiento científico y en los derechos adquiridos, lo que permite diseñar entornos formativos más justos, eficaces y adaptados a la diversidad. En este marco, se consolida el **Diseño Universal de Aprendizaje (DUA)** como metodología clave para eliminar barreras desde el inicio del proceso educativo.

El DUA se articula en torno a tres principios fundamentales:

- **Múltiples formas de representación**: ofrecer la información en distintos formatos (texto, vídeo, lectura fácil, infografía), facilitando el acceso a los contenidos desde diferentes estilos cognitivos.
- **Múltiples formas de acción y expresión**: permitir que cada persona demuestre lo que sabe de manera diversa (test, presentaciones, diarios reflexivos), respetando sus capacidades y preferencias.
- **Múltiples formas de implicación**: fomentar la motivación y el compromiso desde la diversidad emocional y cultural, promoviendo entornos de aprendizaje significativos.

Los beneficios del DUA son múltiples, destacando la mejora de la inclusión y la equidad, así como el fomento de la autonomía y la motivación. Esta metodología beneficia a todos los estudiantes, no solo a quienes presentan necesidades específicas.

## 3. TALENTO Y DIVERSIDAD FUNCIONAL

El aprendizaje está estrechamente vinculado a los distintos talentos de las personas. La accesibilidad universal en los procesos formativos implica un profundo respeto por la diversidad funcional y por la diversidad de talentos presentes en las organizaciones.

La gestión, promoción y respeto de los talentos diversos constituye un valor estratégico en el ámbito institucional. Mientras que en la infancia los avances legislativos han permitido

una mayor protección teórica de la diversidad, en el entorno laboral esta tarea se presenta como un desafío complejo.

Ya no se habla de capacidad versus discapacidad, sino de **diversidad funcional** o de otras capacidades. La accesibilidad en el aprendizaje no se limita a la adaptación para personas con discapacidad, sino que se extiende a todas las personas, reconociendo sus diferencias cognitivas, sensoriales, culturales y emocionales.

## 4. LA ESCUELA MADRID TALENTO: UNA NUEVA VISIÓN

La Escuela Madrid Talento del Ayuntamiento de Madrid representa una transformación profunda respecto a la antigua Escuela de Formación. Con una estructura renovada, una oferta formativa ampliada y una estrategia centrada en la persona, se ha convertido en un referente en aprendizaje innovador y gestión del talento público.

La Escuela Madrid Talento forma parte del proyecto global **Madrid Talento**, centrado en las personas desde la selección hasta la promoción. Acompaña al empleado municipal en su desarrollo profesional, apostando por la formación continua, la flexibilidad y la inclusión.

En lo que respecta a la accesibilidad universal, la Escuela presenta una doble vertiente estratégica:

- **Impulsora de políticas de accesibilidad universal**, mediante el acompañamiento a las distintas áreas del Ayuntamiento de Madrid en el diseño e implementación de actividades formativas. La formación se consolida como palanca de cambio y transformación institucional al servicio de la organización y de la ciudadanía.
- **Institución formativa inclusiva**, que atiende a un amplio número de empleados públicos de diferentes categorías profesionales y talentos diversos. Se asegura la accesibilidad de todos ellos en igualdad de condiciones y oportunidades, mediante la adaptación de procesos formativos, contenidos y recursos de comunicación.

## 5. ACTUACIONES DESARROLLADAS

Entre las actuaciones desarrolladas hasta la fecha, destacan las siguientes:

- **Escuela Virtual**: se trabaja para hacerla más accesible, intuitiva y adaptada a diferentes perfiles. Los materiales formativos se están adaptando para navegación por teclado, etiquetado visual, ajustes de contraste y color.
- **Formación de formadores**: la accesibilidad universal se incorpora como cuestión transversal, siendo objeto de formación para todos los formadores y coordinadores que desarrollan actividades formativas en la Escuela Madrid Talento.
- **Formación docente específica**: se han incluido acciones formativas dirigidas a la elaboración de material docente accesible. Actualmente, se cuenta con más de 30 acciones formativas relacionadas directamente con la accesibilidad universal.
- **Adaptación de espacios físicos**: se han implementado medidas para la eliminación de barreras arquitectónicas, garantizando entornos accesibles para todas las personas.

## CONCLUSIÓN

La accesibilidad universal en la formación constituye un derecho fundamental y una herramienta estratégica para el desarrollo del talento en las organizaciones públicas. Garantizar que todos los empleados municipales puedan participar en igualdad de condiciones en los programas formativos no solo mejora su desarrollo profesional, sino que fortalece al Ayuntamiento como institución y tiene un impacto directo en la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía, posicionándose como un referente de buenas prácticas tanto para el sector público como privado.

La accesibilidad promueve la igualdad de oportunidades, la inclusión, la satisfacción laboral y una cultura organizacional más diversa, innovadora y humana.



## ACCIONES DE CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA

**D. Pedro José Rodriguez Poré**

Policía de la Comisaría de Gestión de la Diversidad.  
Dirección General de la Policía Municipal.

### La Policía Municipal de Madrid y el cumplimiento del Plan de Acción de Accesibilidad: de la planificación al compromiso tangible.

El compromiso de la Policía Municipal de Madrid con la accesibilidad constituye una manifestación clara de su vocación de servicio público y de su alineación con los valores de inclusión, equidad y respeto a la diversidad que promueve el Ayuntamiento de Madrid. En el marco del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM), el Cuerpo ha asumido un papel activo en la identificación, desarrollo y ejecución de medidas orientadas a garantizar que todas las personas, con independencia de sus capacidades, puedan acceder en igualdad de condiciones a los servicios, espacios e iniciativas municipales.

Las jornadas de accesibilidad universal que organiza la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid suponen un espacio de encuentro, reflexión y puesta en común de experiencias y buenas prácticas, en el que se da cuenta del trabajo realizado por la Policía Municipal en la mejora continua de su entorno físico, sus procedimientos operativos y sus programas formativos. Desde la adaptación de los parques de educación vial y la implementación de triciclos adaptados, hasta la revisión de la señalética, la accesibilidad de las instalaciones y la actualización de los contenidos formativos impartidos en el Centro integral de Formación en Seguridad y Emergencias, esta institución ha avanzado de manera significativa en la integración del principio de accesibilidad universal en su quehacer cotidiano.

Del mismo modo, la labor desarrollada en materia de seguridad vial y control del uso adecuado de los espacios reservados para personas con movilidad reducida refleja un compromiso firme con la aplicación efectiva de la normativa, contribuyendo a una ciudad más segura y respetuosa con los derechos de todos los ciudadanos. Este esfuerzo se complementa con la incorporación de herramientas digitales y procedimientos innovadores que permiten optimizar la gestión y modernizar los servicios, siempre bajo la premisa de la accesibilidad y la gestión policial de la diversidad.

Esta ponencia es testimonio del trabajo conjunto entre la Policía Municipal, la Dirección General de Accesibilidad y las distintas áreas municipales implicadas, así como de la colaboración con entidades especializadas y con la ciudadanía. A través de ellas, se pone de relieve una visión de la accesibilidad no solo como un objetivo técnico o normativo, sino

como un valor transversal que orienta la acción pública hacia una Madrid más inclusiva, sostenible y humana.

Ante lo anteriormente expuesto, se han realizado adaptaciones en las actuaciones policiales, de manera exponencial y en todos los códigos de acción en los que el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid se ha visto representado. En resumen, las acciones desarrolladas se han orientado de la siguiente manera:

- 1. Parques de Educación Vial:** Los policías integrantes de la Comisaría de Educación Vial, han realizado adaptaciones en su labor, realizando visitas a Centros de Educación Especial en aquellos casos en los que el desplazamiento de personas con discapacidad no ha sido posible, utilizando materiales adaptados para la realización de los circuitos de educación vial y siendo evaluadas las instalaciones por personas expertas en accesibilidad, con el fin de mejorar la señalética e instalaciones.
- 2. Inspecciones en espectáculos públicos:** mediante el desarrollo de proyectos de digitalización que permitan un mejor monitoreo de las infracciones en materia de accesibilidad, así como un proceso facilitador del proceso de tramitación y gestión de datos.
- 3. Accesibilidad en formaciones de Policía Municipal de Madrid:** la formación es un punto clave para expandir el conocimiento y la sensibilización. Por ello, se han incrementado los módulos formativos de accesibilidad en diferentes acciones formativas, incidiendo en el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, derecho ampliamente reconocido por la legislación española, así como aquellas acciones sujetas a la acción policial tendentes a la supresión y eliminación de barreras, dentro de las funciones de policía administrativa de este cuerpo, siendo las Jornadas de Accesibilidad de la Policía Municipal de Madrid, impartidas en el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias una herramienta consolidada dentro del programa formativo del cuerpo en sus dos ediciones anuales.
- 4. Seguridad Vial y TEPMR:** se monitorean el número de denuncias a través de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, desglosando el número de denuncias en materia de usos indebidos de espacios reservados a personas con movilidad reducida, diferenciando de aquellas infracciones denunciadas por agentes de movilidad y subrayando aquellas que se realizan en campañas específicas en relación con las que se detectan en patrullaje ordinario.

En cuanto a los datos facilitados en las fichas de seguimiento del Plan de Acción, se realiza el siguiente análisis:

## CÓDIGO ACCIÓN 1621\_01: ACONDICIONAR EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD LAS INSTALACIONES DE LOS PARQUES DE EDUCACIÓN VIAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL.

Se detectan áreas de mejora a través de la evaluación de expertos en accesibilidad, con una estimación de usuarios con discapacidad procedentes de centros de educación especial de 250 alumnos, con un resultado global de 750, repartidos entre los años 2024-2026 y con un nivel de satisfacción de dichos usuarios de 4,5 sobre 5.

## CÓDIGO ACCIÓN 1621\_02: REALIZAR INSPECCIONES LEPAR CON ÍTEMES DE ACCESIBILIDAD.

En el gráfico adjunto y con datos presentados en la mesa técnica de discapacidad y accesibilidad, obtenidos a través de las bases de datos del cuerpo, se observa una evolución de consolidación del trabajo de inspección.

Respecto a los indicadores relativos a la compra de actas en esta materia, se quiere significar que se está desarrollando un proceso de digitalización del trabajo policial “policía Conectado” que prevé que a finales del año en curso este plenamente desarrollado, lo que haría innecesario la compra de Actas en años sucesivos (2026 y 2027). Los datos estadísticos registrados desde el año 2023 hasta el primer abril del año 2025 son los siguientes:

Total de locales inspeccionados:

- Año 2023: 783
- Año 2024: 712
- Año 2025 (hasta el 25 de abril): 168

Total denuncias:

- Año 2023: 1240
- Año 2024: 1076
- Año 2025 (hasta el 25 de abril) : 168

Denuncias por aseo:

- Año 2023: 461
- Año 2024: 407
- Año 2025 (hasta el 25 de abril) : 247

Denuncias por entrada:

- Año 2023: 533
- Año 2024: 438
- Año 2025 (hasta el 25 de abril) : 102

Denuncias por itinerario:

- Año 2023: 246
- Año 2024: 231
- Año 2025 (hasta el 25 de abril) : 43

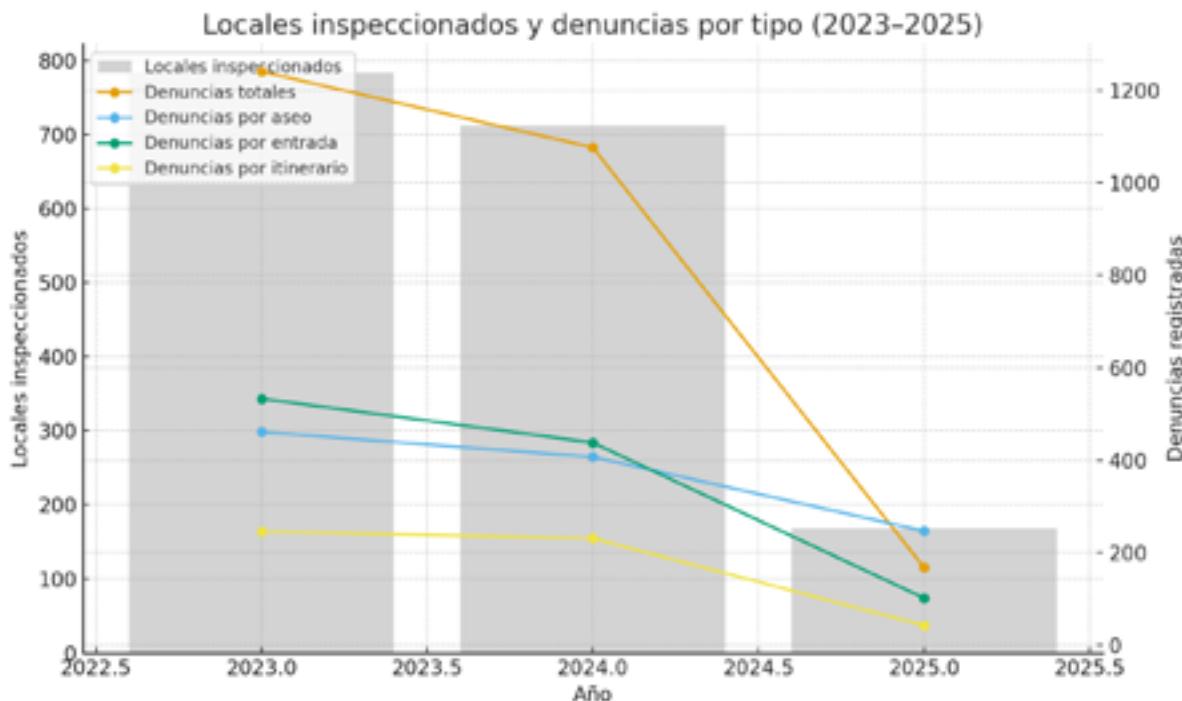


Gráfico 1.- Evolución de denuncias de falta de condiciones de accesibilidad en establecimientos públicos

## CÓDIGO ACCIÓN 1621\_03:

Propuesta de mejoras de acciones formativas en materia de accesibilidad universal y acceso a la justicia en los planes anuales de formación para Policía Municipal de Madrid.

Como norma general, se suele impartir al menos dos ediciones de cada curso para garantizar la igualdad de acceso a la formación en todos los turnos de trabajo, por ello el número de alumnos a computar serían 40 en cada curso, 20 en la edición del turno de mañana y lo mismo en turno de tarde. Por lo que la fórmula adecuada para establecer la meta del indicador sería: 20 alumnos turno de mañana x 20 alumnos en turno de tarde x 5 cursos = 200 alumnos este sería el dato para esta acción en los años 2025, 2026 y 2027, respecto al indicador de la ficha técnica “Número de alumnos CIFSE”, con un valor acumulado de:

- Año 2024 = 40
- Año 2025 = 200 (valor acumulado 240)
- Año 2026 = 200 (valor acumulado 440)
- Año 2027 = 200 (valor acumulado 640)

## CÓDIGO ACCIÓN 1621\_04:

Promover e impartir actividad formativa específica en materia de discapacidad y accesibilidad para Policía Municipal de Madrid.

La acción formativa específica aprobada por Policía Municipal de Madrid consiste en un taller/Jornada multidisciplinar de 6 horas de duración (no un curso como los de la acción anterior) y dos ediciones de esta jornada, una en turno de mañana y tarde. Con un gran alcance respecto del número de alumnos formados (se realiza en un salón de gran

capacidad) y una reducción de los presupuestos asignados (que lo hace viable dentro de los presupuestos totales asignados al plan de formación). Propuesta: ajustar los indicadores del número de alumnos: Año 2024: 300 alumnos Año 2025, 2026 y 2027: 300 alumnos en cada año. Valor acumulado a la finalización del PEAUM:

$$300+300+300+300 = 1.200 \text{ alumnos.}$$

### CÓDIGO ACCIÓN 1621\_05:

Difundir trípticos informativos sobre cumplimiento de normativa. Con una estimación total de 300 repartidos entre los años 2024-2027, (75 por año).

### CÓDIGO ACCIÓN 1621\_06:

Implementación de propuestas para la mejora de digitalización de actas y medios informáticos en los que se contemplen ítems de accesibilidad, en las funciones desarrolladas por PMM en el ámbito de sus competencias. Relacionado con el proyecto mencionado con el código 1621\_02 arriba indicado.

### CÓDIGO ACCIÓN 1621\_07:

Diseñar y realizar jornada de buenas prácticas policiales en materia de accesibilidad universal destinada a policías locales, sector de turismo, hostelería y restauración. Con una propuesta de formación diseñada, finalizada y en fase de estudio.

### CÓDIGO ACCIÓN 1621\_08:

Realización de campañas en el marco de la seguridad vial que afecten directamente a la accesibilidad universal (estacionamientos indebidos y TEPMR).

En relación con esta acción y analizando los datos de origen respecto del diseño de la misma se ha detectado el número total de denuncias anuales en estacionamientos indebidos en espacios reservados para personas con movilidad reducida, el dato de origen “10.000 denuncias”, responde a todas las denuncias en la Ciudad de Madrid, realizadas tanto por PMM como por “Agentes de Movilidad”. Consultado con la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, el número de denuncias anuales realizadas solo por PMM, el valor es “4.500 denuncias”, dentro de este dato están computadas las denuncias interpuestas en el desarrollo de campañas específicas (1.500 denuncias), como todas aquellas infracciones detectadas en el desempeño policial diario sin que estuviera desarrollándose ninguna campaña específica. Puesto que la acción es específica respecto de los compromisos asumidos en el desarrollo de este plan es solo de PMM, se propone una modificación a los indicadores de la ficha técnica.

Número de infracciones AU y TEMPR:

- Año 2024: 4.500
- Año 2025: 4.500 (valor acumulado 9.000)
- Año 2026: 4.500 (valor acumulado 13.500)
- Año 2027: 4.500 (valor acumulado 18.000)

## CONCLUSIONES

El trabajo de la Policía Municipal de Madrid en el marco del Plan de Acción de Accesibilidad Universal representa un ejemplo de cómo la planificación estratégica puede transformarse en resultados concretos que mejoran la vida de las personas. Cada avance logrado, cada adaptación realizada y cada formación impartida son expresión de una voluntad institucional sostenida, orientada a garantizar que la accesibilidad sea un principio real, visible y operativo en el conjunto de los servicios municipales.

Con el desarrollo del Plan de Acción, la Policía Municipal de Madrid reafirma su papel como actor clave en la construcción de una ciudad más inclusiva, moderna y humana. Una ciudad donde la seguridad y la accesibilidad avanzan de la mano, haciendo de Madrid un referente en el compromiso con la igualdad de oportunidades y en la defensa de los derechos de todas las personas.

# ACCESIBILIDAD EN ACCIÓN

## LÍNEA ESTRATÉGICA 5:

### NUEVAS FRONTERAS E INNOVACIÓN



[IR AL VÍDEO >>](#)

MODERA:

- **D. Rafael Morán Llanes**  
Subdirector general de Accesibilidad.

#### **El servicio de consultas urbanísticas por videollamada**

- **D. Ricardo Galeote Lago**  
Gerente de la Agencia de Actividades.

#### **Aplicación móvil para el estacionamiento de vehículos de personas con movilidad reducida (PMR)**

- **D. Joaquín Jiménez Barral**  
Jefe del Departamento Técnico. Subdirección General de Gestión de la Movilidad.  
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.



## EL SERVICIO DE CONSULTAS URBANÍSTICAS POR VIDEOLLAMADA

**D. Ricardo Galeote Lago**

Gerente de la Agencia de Actividades.

La Agencia de Actividades ha activado un nuevo canal de atención al ciudadano, en línea vía Teams, que permite la incorporación de herramientas como el subtulado de la voz, intérprete de lengua de signos, la traducción a otros idiomas y la utilización de documentos en Lectura Fácil en tiempo real.

El Ayuntamiento de Madrid da un paso más en su compromiso con la comunicación que garantiza la igualdad de oportunidades y la inclusión de todas las personas, e incorpora un nuevo canal de atención ciudadana que permite mejorar el acceso a personas con dificultades en sus capacidades físicas (videollamada en línea), sensoriales (subtítulos y lengua de signos) y cognitivas (material de Lectura Fácil).

La accesibilidad en la Administración Pública es un pilar fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión de todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. **En un contexto donde la digitalización y la tecnología avanzan rápidamente, es imprescindible que los servicios públicos adapten sus canales de comunicación para que sean accesibles y usables por toda la ciudadanía.** De esta manera, se promueve una sociedad más justa, donde nadie quede excluido por barreras físicas o tecnológicas.

En este marco, el Ayuntamiento de Madrid ha dado un paso más en su objetivo de potenciar la digitalización de la Administración y facilitar la atención a la ciudadanía a través de los servicios municipales. Entre las gestiones de mayor crecimiento en los últimos años están las consultas telemáticas, que permiten la agilización de los trámites administrativos y mejoran la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Por ello, el Consistorio ha activado un proyecto piloto para ofrecer un servicio de atención online vía Teams para las consultas de información urbanística o en materia de disciplina y sanciones de la Agencia de Actividades, organismo autónomo dependiente del Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

El lanzamiento de este nuevo canal de atención por videollamada representa un avance significativo en la accesibilidad universal de los servicios públicos, ya que **permite la incorporación de herramientas como el subtulado de la voz y la traducción a otros idiomas en tiempo real.** De esta manera se facilita una comunicación clara, directa y comprensible,

superando las barreras que muchas veces dificultan el acceso a la información y a la gestión administrativa.

El nuevo servicio de videollamada del Ayuntamiento de Madrid ejemplifica cómo la innovación tecnológica puede ser una herramienta poderosa para construir ciudades más inclusivas, equitativas y cercanas.

## VENTAJAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN POR VIDEOOLLAMADA

Uno de los principales valores añadidos de este servicio es su apuesta por la accesibilidad real. La plataforma incorpora funciones como el subtítulo automático de la voz durante la videollamada, lo que facilita la comprensión a personas con discapacidad auditiva. Asimismo, cuenta con opciones de traducción a otros idiomas, lo que amplía el alcance del servicio a ciudadanos que no dominan el español, reforzando la inclusión lingüística en un entorno cada vez más diverso.

Pero la importancia de esta iniciativa va más allá de la accesibilidad. El servicio de videollamada no solo permite una atención más personalizada, sino que también **agiliza la tramitación de las consultas, gracias a la posibilidad de organizar la cita con antelación y compartir documentación durante la conversación**. Esta mejora en la eficiencia del servicio conlleva un aumento en el número de consultas atendidas, optimizando los recursos y reduciendo la necesidad de desplazamientos presenciales.

Además, el carácter piloto de este proyecto permite evaluar su funcionamiento en un entorno controlado, identificar oportunidades de mejora y sentar las bases para una posible expansión a otros ámbitos de la administración municipal. La experiencia adquirida en esta primera fase será clave para adaptar el modelo a diferentes tipos de servicios, extendiendo sus beneficios a todo el Ayuntamiento de Madrid.

**Este canal representa un paso decisivo hacia una administración más accesible, moderna y eficiente, y abre la puerta a su futura implantación en el resto de los servicios de la administración municipal.**

## CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA

El sistema de videollamada que ofrece la Agencia de Actividades responde a las exigencias de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, aprobada el 17 de abril de 2019, que establece los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

Dicha Directiva exige a los Estados miembros garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones a productos y servicios esenciales, entre los cuales se encuentran los prestados por las Administraciones Públicas, así como ejercer plenamente sus derechos y participar activamente en la sociedad. Con este nuevo servicio, el Ayuntamiento de Madrid se alinea con la normativa europea y reafirma su compromiso con la inclusión y los derechos fundamentales.

Por otro lado, el nuevo sistema de atención vía Teams también cumple con el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público. El objeto de este Real Decreto es establecer una serie de medidas de acción positiva y otros apoyos complementarios orientados a compensar las desventajas de partida que experimentan de forma generalizada las personas con discapacidad.

Este sistema es un claro ejemplo de cómo las instituciones pueden poner la tecnología al servicio de la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios públicos y ofrecer una atención más inclusiva. En definitiva, **la accesibilidad no es solo una obligación legal, sino un compromiso ético que debe guiar la transformación digital y organizativa de las Administraciones Públicas.**

## DATOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La iniciativa del Ayuntamiento de Madrid tiene un impacto positivo en la eficiencia y calidad del servicio público, al **ofrecer un canal moderno y adaptado que permite una atención más personalizada y cómoda para los usuarios, sin necesidad de desplazamientos físicos.** Esto es especialmente relevante para personas con movilidad reducida, dificultades auditivas o que requieren asistencia en idiomas distintos al español.

Según datos de la Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades, en el año 2020 el Departamento de Atención al Ciudadano de este organismo implantó el servicio de atención telemática para consultas de Información Urbanística y de Disciplina o Sancionador, durante el cual se atendieron 7.329 peticiones. Desde entonces, y hasta el año 2024, la oficina ha resuelto un total de **67.416 consultas por vía telemática que son susceptibles de haber sido atendidas mediante el sistema de videollamada.**

Según este informe, en **2024 la oficina resolvió 14.350 consultas telemáticas de Información Urbanística y de Disciplina y Sancionador, el doble respecto a 2020.** Este incremento de las consultas telemáticas son el resultado de la implementación de nuevos sistemas y tecnologías que favorecen la interacción en línea con la Administración Pública. Con este nuevo canal de consultas a través de videollamada el Ayuntamiento espera agilizar todavía más la gestión de las consultas urbanísticas y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios municipales desde cualquier lugar y sin tener que desplazarse.

La incorporación de herramientas digitales accesibles no es una opción, sino una responsabilidad de las instituciones públicas en su camino hacia una sociedad más justa, participativa y equitativa. Con proyectos como este, el Ayuntamiento de Madrid se posiciona a la vanguardia de la innovación pública al servicio de todas las personas. En definitiva, esta iniciativa no solo representa un avance tecnológico, sino un cambio de paradigma en la forma en que se concibe la atención pública: más inclusiva, más eficiente y más centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

## CONCLUSIÓN

El Ayuntamiento de Madrid da un paso más en su compromiso con la comunicación que garantiza la igualdad de oportunidades y la inclusión de todas las personas, e incorpora un nuevo canal de atención ciudadana que permite mejorar el acceso a personas con dificultades en sus capacidades físicas (videollamada en línea), sensoriales (subtítulos y lengua de signos) y cognitivas (material de Lectura Fácil).



# APLICACIÓN MÓVIL PARA EL ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)

D. Joaquín Jiménez Barral

Jefe del Departamento Técnico.  
Subdirección General de Gestión de la Movilidad.  
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.

La transformación digital de los servicios públicos está permitiendo mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente de aquellos que requieren medidas específicas de accesibilidad. En este contexto, la nueva aplicación móvil para titulares de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida (TEPMR) representa un avance significativo en la gestión del estacionamiento urbano.

La puesta en marcha de esta aplicación móvil para titulares de la TPMR no es solo una mejora tecnológica: es una declaración de compromiso con la accesibilidad, la autonomía y la dignidad de quienes más lo necesitan. No solo facilita la gestión individual, sino que transforma la relación entre ciudadanía y espacio público. En definitiva, supone no sólo innovación sino también la puesta de la tecnología al servicio de las personas.

## I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital de los servicios públicos está permitiendo mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente de aquellos que requieren medidas específicas de accesibilidad. En este contexto, la nueva aplicación móvil para titulares de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida (TEPMR) representa un avance significativo en la gestión del estacionamiento urbano.

Esta herramienta facilita el acceso a las reservas específicas para personas con movilidad reducida (PMR), carga y descarga, permite gestionar los vehículos autorizados, iniciar y finalizar tiros de estacionamiento, y consultar el histórico de usos, todo desde un entorno digital accesible y sencillo. Además, contribuye a una mejor convivencia con otros usos del espacio público, como la distribución urbana de mercancías (DUM), y marca el inicio de la digitalización de las plazas PMR en la ciudad.

## II. SITUACIÓN ACTUAL DEL ESTACIONAMIENTO PARA TITULARES DE TPMR

Los titulares de TPMR pueden estacionar en:

- Reservas específicas para PMR.

- Plazas azules y verdes del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
- Zonas reservadas para carga y descarga (art. 224.7 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible - OMS).

Están exentos de la limitación de duración del estacionamiento, siempre que se exhiba la tarjeta y el desplazamiento lo realice el titular (art. 51.5 OMS).

A fecha 30 de septiembre de 2025, la ciudad de Madrid cuenta con un total de **16.207 plazas de estacionamiento reservadas para personas con movilidad reducida (PMR)**. De estas, un **37,8 % ya han sido adaptadas conforme a la nueva normativa**, lo que refleja un avance significativo en el compromiso por mejorar la accesibilidad y garantizar el uso adecuado de estos espacios.

### III. ALTA EN EL SISTEMA Y AUTORIZACIÓN DE VEHÍCULOS

Para beneficiarse de estos derechos, es necesario:

1. Darse de alta en la base de datos centralizada de titulares de TEPMR, a través de:
  - Mi Carpeta en la Sede Electrónica.
  - Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
2. Asociar el vehículo mediante:
  - La Aplicación TEPMR.
  - Sede Electrónica.
  - Chatbot de www.madrid.es.
  - Twitter.
  - Teléfono 010.
  - Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
  - Oficina del Negociado de Autorizaciones (C/ Albarracín, 33, planta baja. Madrid).

### IV. CONDICIONES DE USO DE VEHÍCULOS AUTORIZADOS

Para poder estacionar en las zonas habilitadas mediante esta aplicación, es imprescindible que el vehículo esté **previamente autorizado o dado de alta** en el sistema. Esta condición garantiza el cumplimiento de la normativa vigente y permite una gestión eficaz del estacionamiento para personas con movilidad reducida.

La aplicación permite **modificar o dar de alta vehículos** de forma sencilla, directamente desde el apartado correspondiente. No obstante, por normativa, **solo se permite eliminar o cambiar el vehículo una vez al día**.

El **cambio de vehículo autorizado** tiene efecto inmediato para los accesos a **todas las Zonas de Bajas Emisiones (ZBE)**, así como para el uso de las funcionalidades de estacionamiento dentro de la aplicación.

Es importante recordar que el uso de la aplicación **no exime de la obligación de exhibir la TEPMR en el parabrisas del vehículo**. Esta medida sigue siendo indispensable para

acreditar el derecho al estacionamiento en las zonas reservadas y facilitar la labor de control por parte de los agentes de movilidad.

## V. APLICACIÓN MÓVIL PARA EL ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

La aplicación móvil para el estacionamiento de vehículos de personas con movilidad reducida (PMR) es una herramienta digital desarrollada para facilitar el uso de las plazas reservadas en la ciudad de Madrid por parte de los titulares de la TEPMR. Esta aplicación permite gestionar de forma sencilla y autónoma el estacionamiento en zonas habilitadas mediante la consulta de la disponibilidad de los espacios habilitados en tiempo real.



Pantalla inicio de la aplicación



Pantalla de bienvenida

## VI. FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN PARA EL ESTACIONAMIENTO DE TITULARES DE TARJETA DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

La aplicación móvil ha sido diseñada específicamente para facilitar el uso del estacionamiento por parte de los titulares de la TEPMR, especialmente en las zonas reservadas para carga y descarga. Su interfaz permite una gestión ágil y autónoma de los permisos y tíques de estacionamiento, así como el acceso a información relevante en tiempo real.

El perfil de usuario conectado permite modificar los datos personales, con excepción del DNI, el correo electrónico y el número de tarjeta TEPMR. Además, ofrece la posibilidad de cambiar la contraseña de acceso, cerrar sesión mediante el ícono correspondiente y darse de baja de la aplicación, previa confirmación.

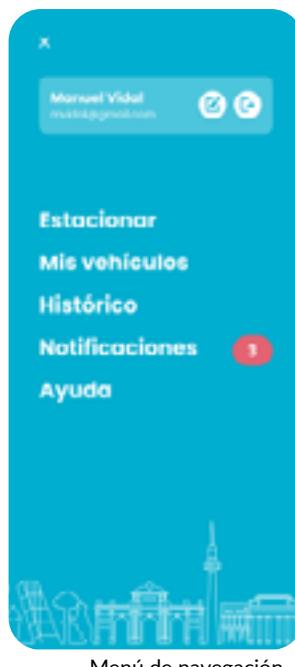
En el apartado “Estacionar”, el usuario puede consultar las reservas disponibles y visualizar los datos de cada una de ellas, incluyendo el código de reserva, el horario de carga y descarga, el vehículo seleccionado y el tiempo máximo permitido (hasta el final del día). Al pulsar en “Iniciar tíque”, se registra la llegada a la reserva, y se muestran los datos del

tique en curso: código y dirección de la reserva, tiempo restante, hora inicial y hora final (hasta las 00:00h), y el vehículo utilizado. Para finalizar el estacionamiento, se debe pulsar en “Finalizar tique”, acción que requiere confirmación mediante un cuadro de diálogo. Cabe destacar que los tiques se cierran automáticamente al finalizar el día. Además, la aplicación permite notificar cualquier problema en una reserva, seleccionando una causa habitual o añadiendo un comentario personalizado.

En el apartado “Mis vehículos”, el usuario puede añadir o editar los datos de los vehículos autorizados, respetando la normativa que permite realizar cambios únicamente una vez al día.

La sección “Histórico” ofrece acceso a los tiques de estacionamiento anteriores, permitiendo al usuario consultar su actividad de forma ordenada y transparente.

A través de “Notificaciones”, se pueden recibir avisos y noticias relevantes relacionadas con el servicio, mientras que en el apartado “Ayuda” se proporciona asistencia y soporte técnico adicional para resolver cualquier duda o incidencia.



Menú de navegación

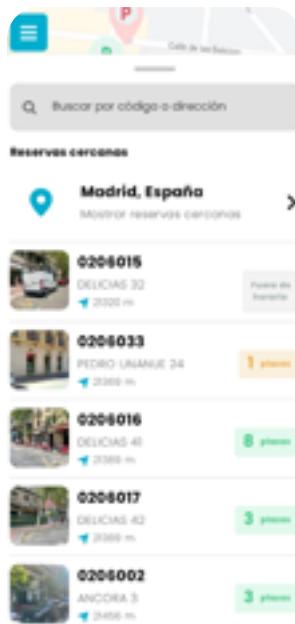
## VI. VENTAJAS DEL SISTEMA

La implementación de esta aplicación móvil supone una mejora sustancial en la gestión del estacionamiento para personas con movilidad reducida, aportando beneficios tanto para los usuarios como para la ciudad.

Una de las principales ventajas es la **mayor facilidad en la gestión**, ya que permite realizar el alta o el cambio de vehículo autorizado con un solo clic, simplificando trámites que pueden requerir procesos más complejos o presenciales.

La aplicación ofrece **información en tiempo real** sobre la disponibilidad de espacios en las reservas de carga y descarga, lo que permite a los usuarios planificar sus desplazamientos con mayor eficiencia y seguridad.

Además, contribuye a **mejorar la convivencia con el sector de la Distribución Urbana de Mercancías (DUM)**, optimizando el uso compartido de las reservas y reduciendo posibles conflictos en el espacio público.



Visualización reservas DUM

Este sistema representa también un **primer paso hacia la digitalización progresiva** de las plazas PMR, alineándose con los objetivos de modernización y accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Por último, la aplicación permite la **visualización de la ubicación exacta de las reservas específicas para PMR**, lo que facilita su localización y acceso por parte de los titulares de la tarjeta.



Visualización reservas DUM y PMR en mapa

## VII. CONCLUSIÓN

La puesta en marcha de esta aplicación móvil para titulares de la TEPMR no es solo una mejora tecnológica: es una declaración de compromiso con la accesibilidad, la autonomía y la dignidad de quienes más lo necesitan.

Con esta herramienta, se da un paso firme hacia un modelo de ciudad más accesible, eficiente y conectada, donde la movilidad no sea un obstáculo, sino una oportunidad.

La digitalización del estacionamiento PMR no solo facilita la gestión individual, sino que transforma la relación entre ciudadanía y espacio público. En definitiva, supone no sólo innovación sino también la puesta de la tecnología al servicio de las personas.

# CONCLUSIONES Y CLAUSURA



[IR AL VÍDEO >>](#)

- **Dña. Noelia Cuenca Galán**  
Directora general de Accesibilidad.



## CONCLUSIONES Y CLAUSURA

Dña. Noelia Cuenca Galán  
Directora general de Accesibilidad.

Las VI Jornadas de Accesibilidad Universal “Accesibilidad en Acción. Madrid, una ciudad conectada” han creado un espacio de oportunidad para compartir la acción municipal con experiencias y compromisos en materia de accesibilidad.

Durante su desarrollo se ha puesto de manifiesto que el Ayuntamiento de Madrid aborda la accesibilidad universal como parte de una estrategia que incorpora la planificación integral, el abordaje transversal y la evaluación continua, derivada del impulso y desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM) y su Primer Plan de Acción, que han contribuido a promover un cambio estructural en la forma de entender y gestionar la accesibilidad.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones de las jornadas reflejan un trabajo colectivo, en el que las necesidades y soluciones se abordan desde la colaboración institucional y social para hacer de Madrid una ciudad realmente accesible y conectada para todas las personas.

En el modelo de gestión municipal la accesibilidad se torna en un requisito esencial de justicia social y equidad.

Las cinco líneas estratégicas que definen el PEAUM han constituido el eje vehicular de las VI Jornadas de Accesibilidad Universal “Accesibilidad en Acción. Madrid, una ciudad conectada”. En coherencia con ello, las conclusiones generales se han integrado en torno a cada una de estas líneas, aunque la estrecha relación entre ellas hace que, en algunos casos, determinadas conclusiones pudieran haberse incluido en más de una, lo que pone de manifiesto su interconexión.

### Línea Estratégica 1: Imagen y Comunicación

- La comunicación accesible se reafirma como un derecho fundamental y una condición indispensable para la participación ciudadana y el ejercicio de derechos.
- El Ayuntamiento de Madrid trabaja para garantizar que toda la información pública sea comprensible, clara y accesible para todas las personas.

- El compromiso institucional con la ciudadanía se materializa a través de una comunicación accesible, transparente y cercana que contribuye a fortalecer un modelo de gestión más humano, eficiente y comprometido con la igualdad de oportunidades.
- La accesibilidad se configura como un pilar básico para la transparencia y la participación ciudadana, permitiendo que toda la población pueda acceder a la información y participar en la toma de decisiones.
- Garantizar el acceso a los portales de información pública, a los sistemas de participación y a los canales de comunicación con la administración es una prioridad para asegurar el derecho a saber, a entender y a participar activamente en los asuntos públicos.
- La comunicación accesible debe incorporarse a todas las áreas de trabajo municipal, para asegurar que la información llega a toda la ciudadanía y contribuir a garantizar el ejercicio de derecho.
- La elaboración de la guía 'Claves de accesibilidad en la comunicación', está destinada a promover una comunicación tanto interna como externa verdaderamente inclusiva.
- Infografías temáticas, pictogramas universales o materiales accesibles son muestras de un compromiso que busca situar a las personas en el centro de la acción pública y construir una ciudad más justa, inclusiva y participativa.
- Integrar criterios de accesibilidad digital en la comunicación interna permite construir una administración más inclusiva, donde la información, el bienestar y la participación están garantizados para todas las personas, sin importar su etapa laboral, condición o nivel de competencia digital.

### Línea Estratégica 2: Inclusión y Derechos

- La accesibilidad universal es, ante todo, una cuestión de derechos. Apostar por ella es apostar por la justicia social, la igualdad de oportunidades y la dignidad de todas las personas.
- La mejora de la accesibilidad del espacio público, especialmente en los entornos de los Centros Municipales de Mayores y de Día, favorece itinerarios seguros y accesibles, fomenta la autonomía personal y promueve la interacción social, contribuyendo a construir una ciudad más amable y humana.
- La arquitectura y la ordenación del espacio público deben estar al servicio de las personas, creando entornos accesibles, acogedores y generadores de identidad y pertenencia.
- La accesibilidad cognitiva es el puente entre la información y la participación ciudadana e incorporarla en la gestión municipal fortalece la equidad, mejora la experiencia urbana y convierte a Madrid en referente de accesibilidad universal.
- Los diferentes canales de atención a la ciudadanía (presencial o digital) tienen que garantizar el acceso en condiciones de igualdad a todas las personas y el catálogo de buenas prácticas en atención a la ciudadanía es un medio para conseguirlo.

- Las administraciones públicas tienen la obligación de adecuar sus sistemas e infraestructuras a toda la ciudadanía, independientemente de sus capacidades o condiciones, garantizando que todas las personas puedan ejercer su derecho a utilizarlos y disfrutarlos plenamente, así como cumplir con sus obligaciones, como es el caso de la correcta gestión de la recogida de residuos.

### Línea Estratégica 3: Impulso a la gestión interna de la accesibilidad universal

- La Dirección General de Accesibilidad impulsa un cambio cultural orientado a la gestión inclusiva y al trabajo colaborativo entre todas las áreas municipales para la promoción de la accesibilidad universal en los entornos, productos y servicios que se ponen a disposición de la ciudadanía.
- El PEAUM ha supuesto un cambio estructural en la forma en que el Ayuntamiento de Madrid gestiona la accesibilidad, situándola en el centro de la agenda municipal, y abordándola desde una planificación integral, transversal y evaluable y no como actuaciones puntuales o aisladas.
- El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid (PEAUM) ha supuesto un avance decisivo hacia la institucionalización de la accesibilidad, consolidando una hoja de ruta común para todas las unidades municipales.
- El primer Plan de Acción de Accesibilidad Universal se configura como la herramienta fundamental para iniciar y consolidar un proceso de mejora continua en materia de accesibilidad dentro del ámbito municipal.
- Las administraciones deben incorporar la accesibilidad como principio rector en la planificación, gestión y evaluación de sus actuaciones, abordándolo desde el enfoque de la diversidad como eje central para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de todas las personas.
- Programas como Transforma Madrid y especialmente el Plan ADAPTA evidencian que las políticas públicas alcanzan su verdadero sentido cuando mejoran la vida de las personas.
- La accesibilidad se consolida como un eje prioritario en las políticas de vivienda pública, tanto en la planificación de nuevas promociones como en la adaptación de las existentes. Este enfoque integral apoya la rehabilitación del parque residencial mediante la gestión de ayudas específicas, para garantizar que todas las personas puedan ejercer su derecho a una vivienda digna y accesible.
- El análisis y diagnóstico de la accesibilidad en todas sus formas es parte del procedimiento de mejora e implantación de la accesibilidad.
- La profesionalización de la accesibilidad en la construcción de las ciudades permite abordar la accesibilidad en ámbitos y en entornos complejos de una forma eficaz y rigurosa.
- La evaluación y el seguimiento de las actuaciones son herramientas fundamentales para medir el impacto real y detectar áreas de mejora.
- La gestión eficaz, justa y accesible de los recursos públicos constituye una obligación y una oportunidad para fortalecer la confianza ciudadana.

## Línea Estratégica 4: Concienciación y Formación

- La concienciación y la formación son pilares fundamentales para consolidar la cultura de accesibilidad en la administración y en la sociedad.
- La Escuela Madrid Talento se fundamenta en una formación que reconoce y potencia el desarrollo del talento desde una perspectiva inclusiva y centrada en la persona, que toma como base los derechos humanos y sociales.
- El servicio de atención a colectivos de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) se ofrece mediante un equipo formado en atención a la diversidad, dentro de un Plan Integral que aporta un significativo valor social a la empresa, fortaleciendo los valores corporativos y contribuyendo a mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y el prestigio institucional.
- La accesibilidad en la Empresa Municipal de Transportes (EMT) se considera un atributo de calidad.
- Las acciones de atención, formación y sensibilización sobre movilidad accesible y educación ciudadana son esenciales para lograr una equidad real.
- Trabajar para que todos los eventos sean accesibles, es construir una ciudad más justa, participativa y verdaderamente inclusiva.

## Línea Estratégica 5: Nuevas Fronteras e Innovación

- La Directiva Europea de Accesibilidad marca un punto de inflexión para la incorporación de la accesibilidad en los productos y servicios tecnológicos.
- La innovación tecnológica y la transformación digital se consolidan como aliadas de la accesibilidad universal.
- La transformación digital es esencial para lograr una ciudad más atractiva, más competitiva, eficiente y transparente, lo que repercute en una mayor calidad de vida a la ciudadanía.
- La digitalización, la tecnología y la accesibilidad son elementos esenciales y señas de identidad de la ciudad del siglo XXI.
- La nueva aplicación móvil para titulares de la tarjeta de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida nace con el fin de facilitar el acceso a las plazas reservadas para tal fin y representa un ejemplo de tecnología al servicio de la autonomía y la dignidad.
- El programa Puentes Digitales consolida un modelo de comunicación institucional que se distingue capacidad de réplica y alineación con los principios de la accesibilidad universal. Este enfoque transversal reafirma el compromiso de Madrid Salud con la equidad digital, el bienestar emocional y la inclusión plena, contribuyendo al avance hacia una administración pública más cercana, innovadora y centrada en las personas.
- Los reconocimientos al emprendimiento accesible, impulsados por Madrid Emprende, contribuyen a posicionar a la ciudad como referente en innovación social, inclusión e igualdad de oportunidades y constituyen una apuesta por el valor social.

- La Agencia de Actividades ha incorporado nuevas herramientas tecnológicas de comunicación accesible, como un nuevo canal de atención ciudadana con herramientas como el subtulado de la voz, intérprete de lengua de signos, traducción a otros idiomas, video llamada en línea, o la utilización de documentos en comunicación clara en tiempo real, para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión de todas las personas.

## Reflexión final

Estas conclusiones resumen un proceso de aprendizaje compartido, pero sobre todo invitan a la reflexión sobre conceptos clave como la transversalidad, la gestión eficaz, la concienciación, la formación, la comunicación, la colaboración social, la tecnología al servicio de las personas o el aseguramiento de la accesibilidad para el ejercicio de derechos.

Porque:

- Una ciudad moderna es una ciudad accesible.
- Una ciudad a la vanguardia es una ciudad accesible.
- Una ciudad inteligente es una ciudad accesible.
- Una ciudad humana es una ciudad accesible.
- Una ciudad justa, inclusiva e igualitaria es una ciudad accesible.

Y, solo a través del esfuerzo conjunto construiremos un Madrid para las personas, un Madrid en el que ser y estar.

## CLAUSURA

Llegamos al colofón de estas VI jornadas de Accesibilidad Universal, en las que la acción municipal en materia de accesibilidad ha sido el hilo conductor. A lo largo de estas dos sesiones ha quedado patente que la accesibilidad es un compromiso firme y una prioridad en las políticas municipales, asumida desde la gobernanza con el propósito de generar un verdadero cambio cultural.

Un cambio que transforme la manera de entender, proyectar y vivir la accesibilidad como una seña de identidad de nuestra ciudad, haciendo de Madrid un referente de inclusión, igualdad, y oportunidades, en definitiva, hacer de Madrid una ciudad más de todos y para todos.

Tras dos intensas jornadas de trabajo, no me quiero extender demasiado, pero sí quisiera expresar mi agradecimiento:

- A todos los ponentes, que desde las diferentes áreas, distritos, empresas y organismos autónomos han compartido su compromiso y conocimiento a través de acciones concretas, evidenciando el carácter transversal de la accesibilidad en toda la organización.
- A los moderadores por la difícil tarea de poner límite al tiempo en unas intervenciones que hubieran dado para una jornada entera. Y quiero avanzar que las ponencias podrán consultarse en mayor detalle en el libro de actas que se publicará próximamente.

- A todas las personas que habéis asistido a las jornadas, porque vuestra participación es muestra de vuestro compromiso e interés por la accesibilidad. En especial a los más jóvenes, -motor del cambio- y a quienes nos habéis seguido desde otros países, adaptándoos al desafío del horario.

Sin duda el streaming ha roto barreras y ha permitido la participación sin límites, confirmando que el interés por la accesibilidad no conoce fronteras y es verdaderamente universal.

- A Vicky Bendito, por su excelente papel como hilo conductor de las jornadas y por poner en valor cómo la accesibilidad iguala a las personas,
- A Lucía y al equipo de Ilunion por el magnífico trabajo de adaptación de la exposición “Enfoca Accesibilidad”, evidenciando que la participación siempre es posible cuando se ponen los medios necesarios. Y por supuesto a los artistas municipales que han sabido capturar con su cámara la accesibilidad de nuestra ciudad,
- A los protagonistas de los diferentes vídeos proyectados por su valiosa colaboración y testimonio,
- A los miembros del jurado, Sara, Álvaro, Julián y Delfín, por aportar vuestro conocimiento y experiencia al servicio municipal para el reconocimiento de buenas prácticas,
- Y no me olvido de quienes han garantizado la participación en condiciones de igualdad, la secretaría técnica, los intérpretes de lengua de signos, técnicos de subtitulado, de sonido y muy especialmente al personal del Centro Cultural Eduardo Úrculo, que siempre nos abre las puertas de su casa y nos acoge poniendo a nuestra disposición todas las facilidades para que las jornadas se desarrollos en las mejores condiciones,
- Y dejo para el final al equipo de la Dirección General de Accesibilidad, por su dedicación, esfuerzo y compromiso tanto en la organización de estas jornadas como en su labor diaria al servicio de una ciudad más accesible e inclusiva.

A todos gracias, con el deseo de que las VI Jornadas de Accesibilidad Universal hayan cumplido las expectativas de todos, y el firme compromiso de seguir compartiendo avances en una nueva cita el próximo año.

# Oficina de Accesibilidad