

Certificación de Accesibilidad Universal según la UNE 170001-2 en 4 edificios municipales.



Biblioteca Eugenio Trías

Planetario de Madrid



Museo de Historia
de Madrid



Sede del Área
Delegada de Deporte

1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

¿Qué significa?

- 1. Igualdad de uso:** facilitar de usar y adecuado para todas las personas, de manera independientemente y apto a sus capacidades y habilidades.
- 2. Flexibilidad:** adecuado a la mayoría de las preferencias y habilidades.
- 3. Simple e intuitivo:** fácil de entender y comprender independientemente del tipo de usuario.
- 4. Información fácil de percibir:** apto para percibir e interpretar la información con usuario, independientemente de sus capacidades sensoriales.
- 5. Tolerante a errores:** se debe minimizar las consecuencias debidas a acciones accidentales o fortuitas.
- 6. Escaso esfuerzo físico:** fácil de usar y con el mínimo esfuerzo posible.
- 7. Dimensiones apropiadas:** los espacios deben ser apropiados para poder ser usado de manera independiente y apto para la mayoría de las habilidades.



Criterios DALCO.

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

Sistema de gestión.

El Sistema de Gestión de Accesibilidad es un conjunto de procesos y acciones que una organización implementa para garantizar la accesibilidad de sus entornos y servicios a todas las personas, con la mayor autonomía posible en su utilización.

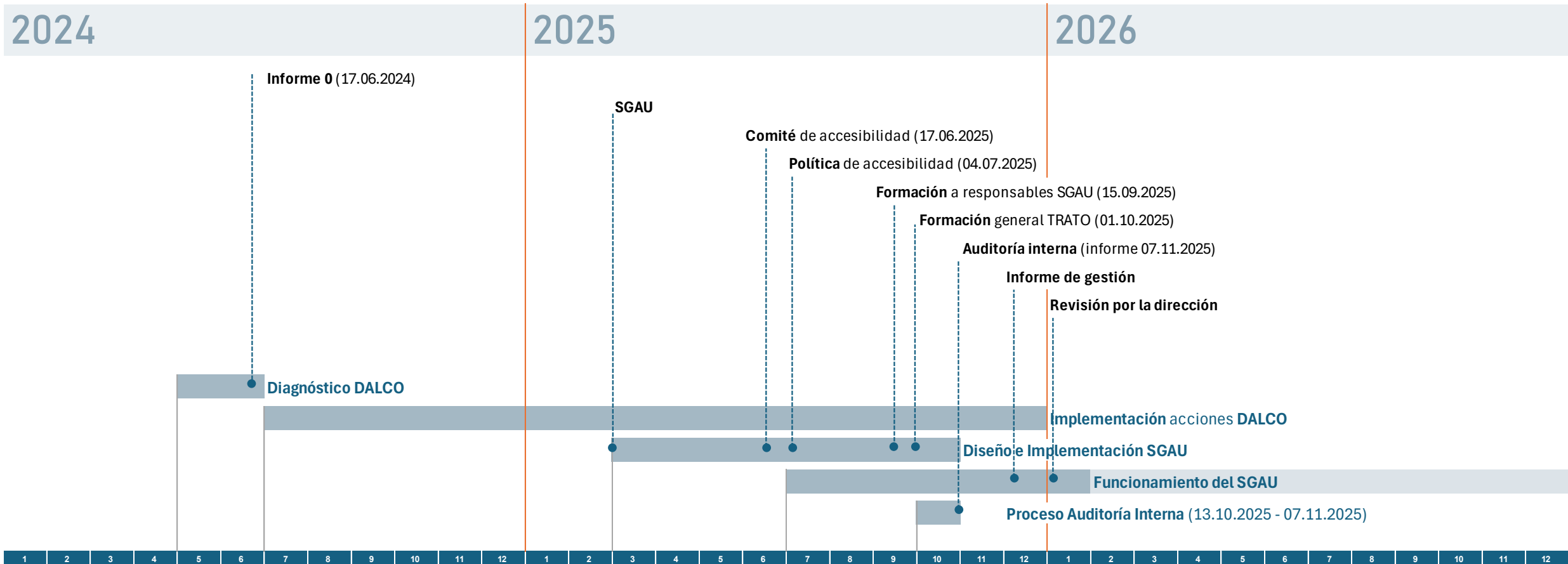
1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

PASOS EN LA IMPLANTACIÓN

Cronograma

Hitos
Informe de gestión 2025
UNE 170001-2

Cronograma de implantación del SGAU
HITOS



1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

CRITERIOS DALCO

Deambulación.

1. Espacios de maniobra.
2. Pavimentos.
3. Iluminación.
4. Zonas de circulación.
5. Cambio de planos.

Aprehensión.

1. Alcances: Mecanismos, objetos y producto.
2. Elementos de accionamiento.
3. Agarre.
4. Transporte.



Localización.

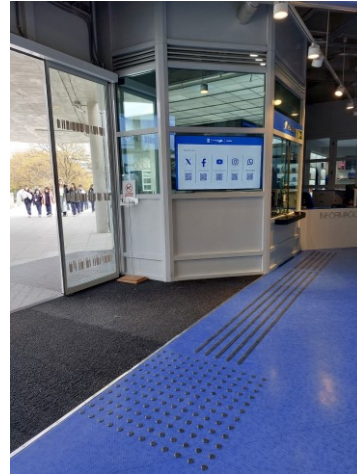
1. Facilitar la orientación y localización de lugares y objetos que intervienen en el proceso

Comunicación.

1. Comunicación interactiva.
2. Comunicación no interactiva.

1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

Garantizar la accesibilidad DALCO del entorno.



1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

Documentos

Documentación necesaria para el Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal.
Informe de gestión 2025
 UNE 170001-2

Código	Documento principal	Código	Anexos asociados
POL	Política de Accesibilidad		
MAU	Manual de Accesibilidad	RES	Matriz de responsabilidades
		PER	Perfiles de puesto
		CAD	Cadenas de accesibilidad
		MAP	Mapa de procesos
DOC	Índice documental		
LEG	Legislación vigente		
PDA	Plan de Accesibilidad	MOP	Matriz operativa del PDA
		DAL	Matriz operativa desarrollo requisitos DALCO
FOR	Gestión de la Formación	PFR	Plan de Formación
		AFR	Asistencia a Formación
NCR	Gestión No Conformidades, Reclamaciones y Acciones Correctivas	ACC	Informe Acciones Correctivas y Preventivas
		INC	Informe No Conformidades y Reclamaciones
		PAC	Plan de Acciones Correctivas
EVA	Evacuación personas con discapacidad en caso de emergencia		
MED	Medición de la Accesibilidad	TAG	Indicadores del SGAU
SAT	Medición de la Satisfacción del Usuario	EAC	Modelo encuesta
REV	Revisión por la Dirección		
ISG	Informe del Sistema de Gestión		
IRD	Informe revisión por la Dirección (Acta)		
DIA	Diagnóstico de la Accesibilidad. Informe 0		
IAI	Informe de Auditoría Interna		
IAE	Informe de Auditoría Externa		
MAN	Guía Trato con Personas con Discapacidad		

1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

Política

Documento de la Política de
Accesibilidad Universal.
Informe de gestión 2025
UNE 170001-2

POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS



La Secretaría General Técnica del Área de Cultura, Turismo y Deporte, en el ejercicio de su responsabilidad institucional y compromiso con la ciudadanía, adopta la presente Política de Accesibilidad Universal, de acuerdo con los principios y requisitos establecidos en la norma UNE 170001-2.

Esta política tiene como propósito garantizar el acceso igualitario, seguro y autónomo de todas las personas a los espacios, servicios y contenidos culturales, educativos, deportivos y digitales gestionados desde esta área.

Esta política se aplica al entorno público, a sus servicios asociados, y su entorno físico, digital, organizativo y comunicativo.



Asumimos y hacemos públicos los siguientes compromisos:

- Cumplir la legislación vigente en materia de **accesibilidad, igualdad y no discriminación**, y aplicar de forma efectiva los **criterios DALCO** (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación), de acuerdo con la norma UNE 170001-1.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la **Accesibilidad Universal** (SGAU) mediante la planificación, revisión periódica, auditoría interna y acciones de mejora, adaptándolo a los cambios sociales, normativos y tecnológicos.
- Establecer y revisar **objetivos** de accesibilidad universal como parte de la planificación estratégica y operativa de los distintos centros y servicios, garantizando su coherencia con los valores institucionales.
- Promover el diseño para todas las personas, aplicando criterios de accesibilidad desde el inicio en proyectos, servicios, equipamientos y actividades.
- **Formar y sensibilizar** al personal técnico, operativo y directivo en atención inclusiva, accesibilidad y trato respetuoso a la diversidad funcional.
- Incorporar **criterios de accesibilidad** en la contratación pública, licitaciones, convenios y acuerdos con terceros.
- **Comunicar** esta política de manera clara y accesible, tanto dentro como fuera de la organización, a través de los medios y formatos adecuados.
- Mantener la política actualizada y accesible, revisándola periódicamente para asegurar su adecuación a las necesidades de la ciudadanía y al contexto normativo.
- Poner esta política a disposición de todas las partes interesadas, como base de transparencia, mejora continua y compromiso público.

En Madrid, a 6 de julio de 2025

Carmen González Fernández
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

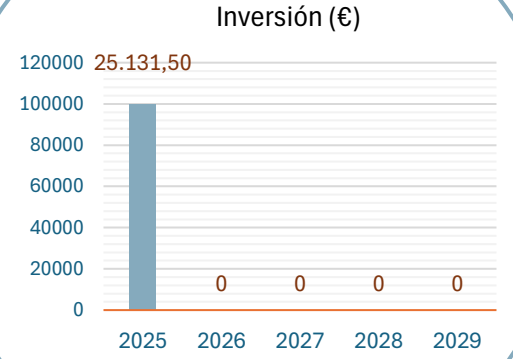
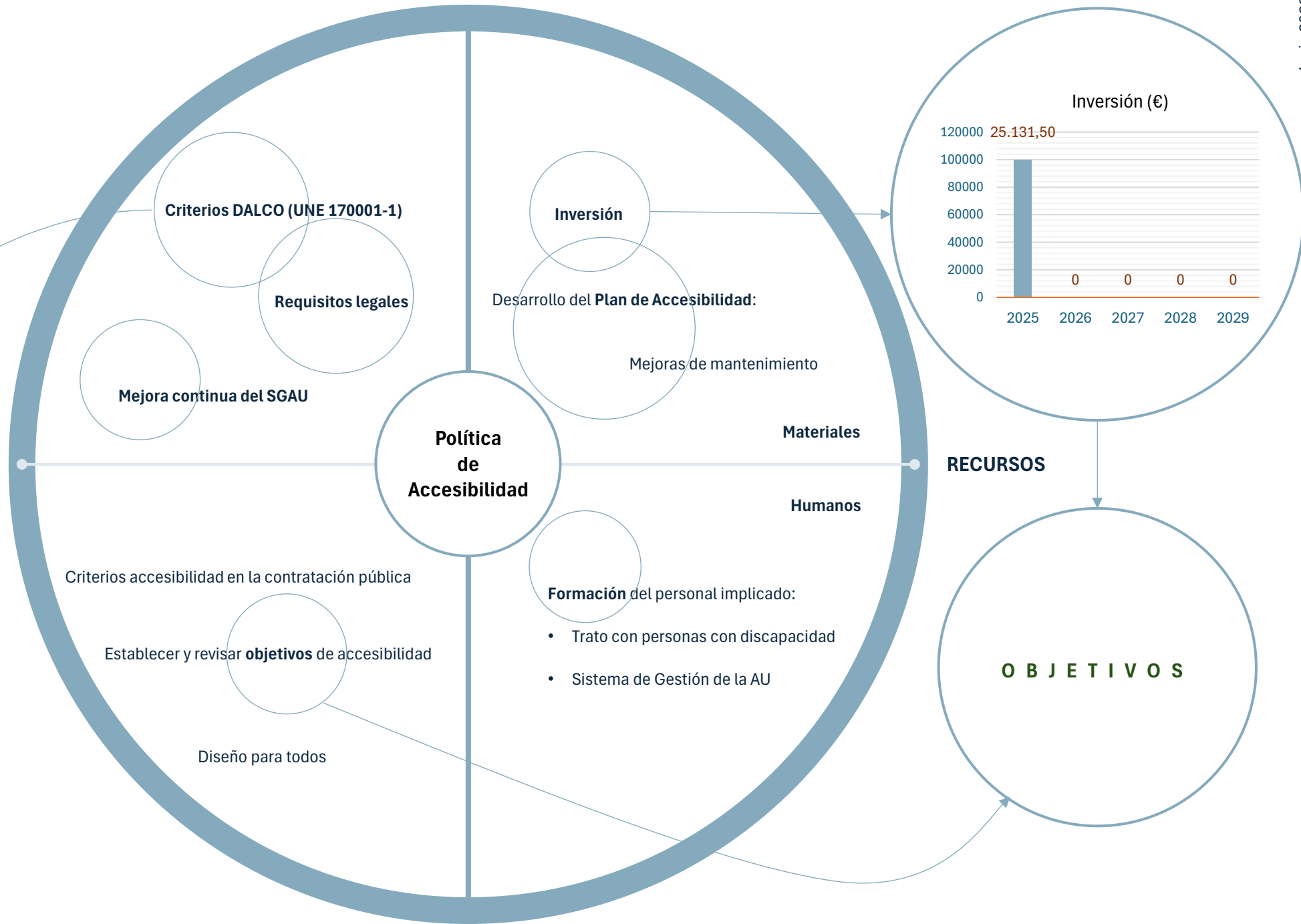
Requisitos

Compromiso y recursos para la accesibilidad
Informe de gestión 2025
 UNE 170001-2

COMPROMISOS

Itinerario horizontal, pavimentos. Adecuación escaleras. Apoyos isquiáticos. Mapas hápticos. Cabinas aseo adaptadas. Adaptación punto de atención. Bucle magnético en sala de actos y punto de atención. Mejora señalización elementos accesibles y medios de evacuación.

Principales mejoras realizadas



RECURSOS

OBJETIVOS

1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

Planificación

Objetivos. Estrategia
Informe de gestión 2025-30
 Museo de Historia de Madrid
 UNE 170001-2

OBJ.1 Poner a disposición y comunicar la política de AU de manera clara y accesible a las partes interesadas.

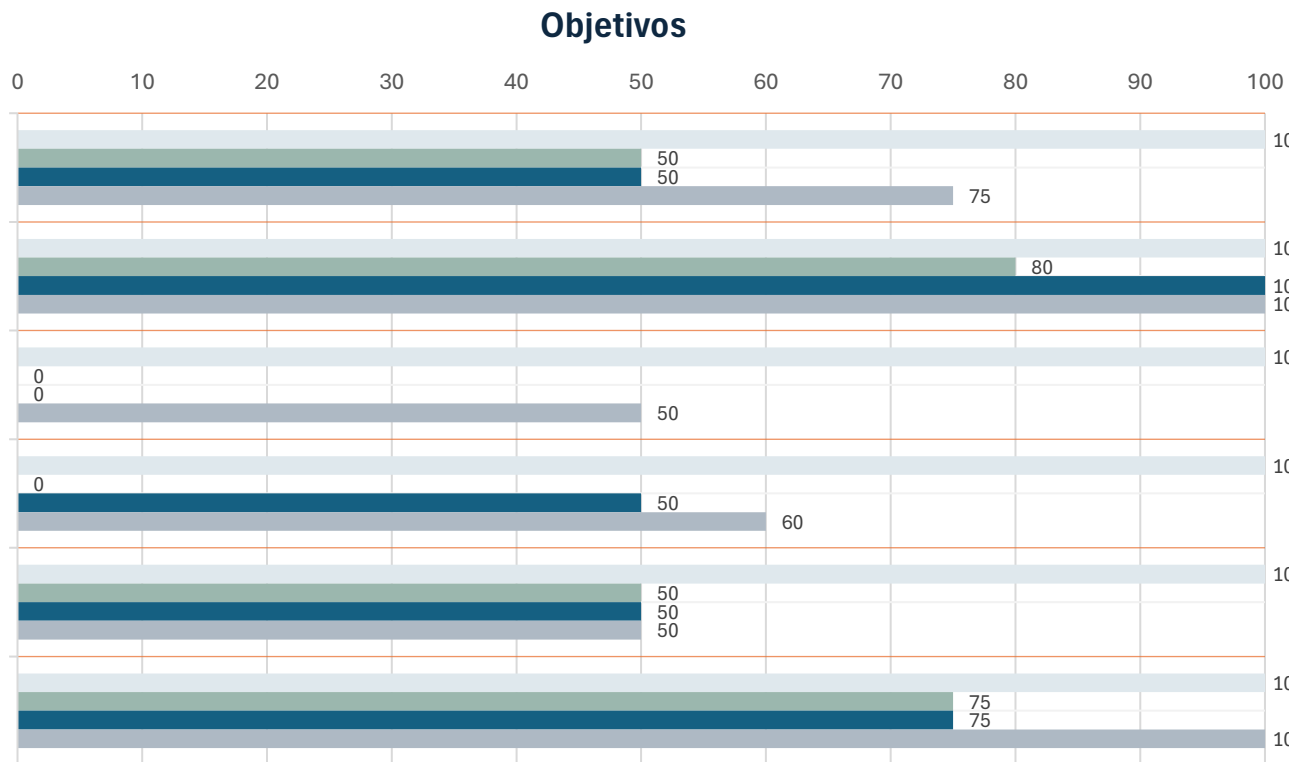
OBJ.2 Garantizar la accesibilidad DALCO del entorno.

OBJ.3 Promover la viabilidad de la cadena de accesibilidad desde la vía pública.

OBJ.4 Incluir criterios de accesibilidad en eventos y actividades culturales o formativas.

OBJ.5 Integrar la evacuación de personas con discapacidad en el PAU.

OBJ.6 Implantar y mantener en el tiempo un SGAU conforme con la UNE 170001-2 y acreditar su eficacia mediante la obtención de un certificado.



Óptimo Objetivo 25 Alcanzado Objetivo 26

La organización, comprometida con la mejora continua del SGAU, establece para el periodo 2025-30 nuevos objetivos de accesibilidad universal y mantiene aquellos que fueron alcanzados parcialmente durante la primera implantación del sistema, con el fin de consolidar los avances logrados y asegurar su cumplimiento efectivo.

N.OBJ	OBJETIVO	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO	N.ACC	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSO
OBJ.1	Poner a disposición y comunicar la política de AU de manera clara y accesible a las partes interesadas	Responsable Accesibilidad Universal	Anual	% de documentos adaptados (lectura fácil, Braille, formatos digitales accesibles).		A1	Redactar la política en lenguaje claro y sencillo. Utilizar un lenguaje fácil de entender, evitando tecnicismos o términos complejos. Incorporar pictogramas o iconos para facilitar la comprensión, especialmente para personas con discapacidad cognitiva.	RAU: Responsable Accesibilidad Universal	Anual	Lenguaje claro: a licitar.
						A2	Diseñar versiones múltiples de la política. Crear versiones en formatos accesibles: texto digital compatible con lectores de pantalla, audio.	RAU: Responsable Accesibilidad Universal	Anual	Iconos: FULTON.
						A3	Fomar al personal de atención al público en la transmisión clara de la política de AU.	RB: Responsable Bibliotecas	Anual	

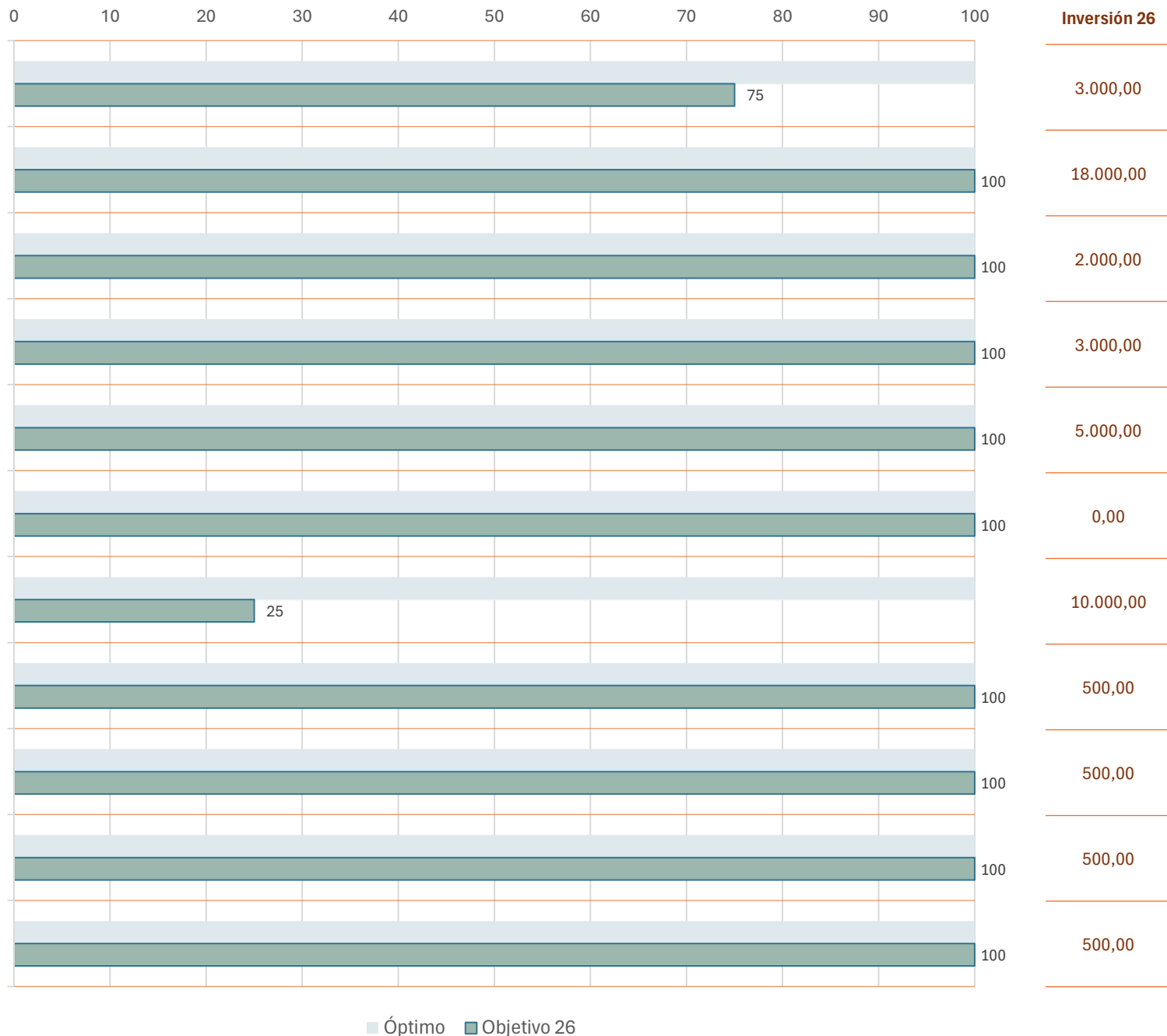
1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

Planificación

Objetivos. Estrategia
Informe de gestión 2026
 Museo de Historia de Madrid
 UNE 170001-2

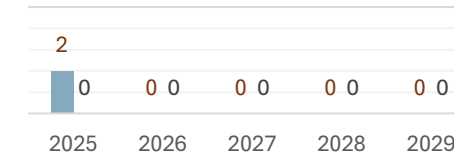
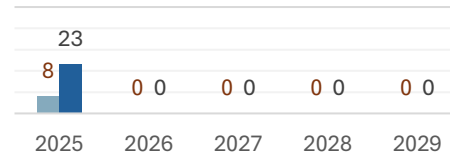
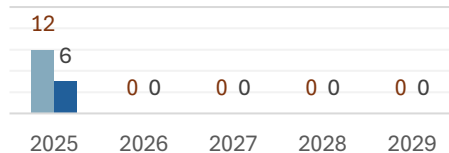
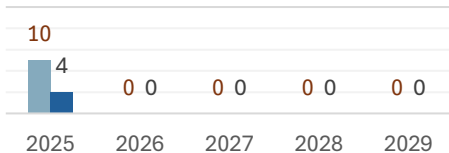
La organización, comprometida con la mejora continua del SGAU, establece para el ejercicio 2026 nuevos objetivos de accesibilidad universal y mantiene aquellos que fueron alcanzados parcialmente durante la primera implantación del sistema, con el fin de consolidar los avances logrados y asegurar su cumplimiento efectivo.

Objetivos



Inversión 26

1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.



Auditorías

Control del SGAU
Informe de gestión 2025
 Museo de Historia de Madrid
 UNE 170001-2

Interna
 2025.11.07

- Implicación de los responsables de accesibilidad.
- Compromiso con la orientación inclusiva del entorno.
- Programación cultural inclusiva y adaptada.
- Colaboración con asociaciones de personas con discapacidad.
- Implementación de mejoras significativas en la infraestructura.
- Accesibilidad sensorial y cognitiva en las exposiciones.
- Formación y sensibilización del personal.
- Gestión digital integrada del SGAU mediante Microsoft Teams.
- Planificación estratégica de objetivos 2026.
- Integración de la accesibilidad en la gestión del mantenimiento GMAO.

- Evacuación de personas con discapacidad.
- Optimización de la señalización de los medios de evacuación.
- Campaña informativa sobre el uso de los bucles de inducción magnética.
- Bandas antideslizantes en rampa.
- Señalización de desniveles en el vestíbulo de entrada.
- Señalización horizontal de escaleras.
- Señalización en aseo femenino accesible.
- Mejora de postes delimitadores.
- Señalización de zonas restringidas.
- Información sobre planos hápticos.
- Inclusión del procedimiento de evacuación accesible en los PAU.
- Refuerzo de la planificación de la formación.

- Planos hápticos y soportes de información.
- Aseos accesibles.
- Elementos de señalización y sistemas de información.
- Elementos físicos y mobiliario de riesgo.
- Evidencia documental de la asistencia a la formación.
- Actualización pendiente de documentos del SGAU.
- Falta de documentación y análisis de los resultados de encuestas.
- Revisión por la dirección pendiente.

- Incumplimientos menores de la infraestructura:
 - tiradores puertas de las cabinas de aseos accesibles.
 - La disposición actual del inodoro en el aseo accesible masculino no permite la transferencia lateral desde ambos lados. Se constata, no obstante, que existe espacio suficiente para reubicar el inodoro y habilitar la transferencia bilateral conforme a los criterios funcionales de accesibilidad.

Externa
 2026.01.21

- Se valora muy positivamente el alto nivel de accesibilidad existente en las instalaciones, evidenciándose un trabajo previo relevante y bien ejecutado.
- Se valora muy positivamente el alto nivel técnico de la documentación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad.
- El Museo cuenta con sillas-bastón y silla de ruedas de préstamo.
- La existencia de un directorio accesible y un plano háptico.

- En los registros de Normativa implementar con normativa internacional.
- En el entorno urbano existen alcorques sin proteger en la acera.
- La información sobre sillas-bastón, silla de ruedas de préstamo, bucle de inducción ... no está comunicada suficientemente.
- La atención tras mampara dificulta la comunicación entre el personal y los visitantes.
- Sería deseable la disposición de zonas de refugio en todas las plantas.
- Mejorar la señalización de existencia de bucle magnético en la sala de conferencias.

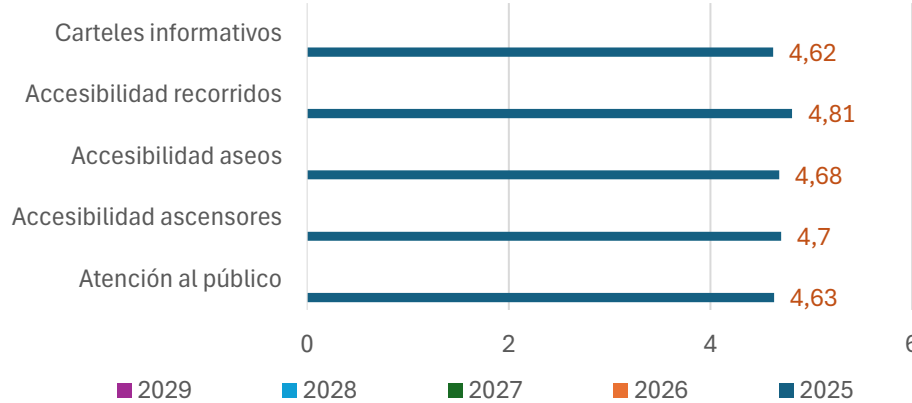
- De Deambulación.
- De Apreensión.
- De Localización.
- De Comunicación.
- De las Responsabilidades en el SGAU:
- De la Gestión de los Recursos de Accesibilidad.
- De la Planificación de la Accesibilidad.
- Del Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora.

- Ninguna.

1. UNE 170001.
2. Parte 1.
3. Parte 2.

Satisfacción del usuario. Encuestas

191 encuestas realizadas
 En el gráfico se recoge el valor medio para cada pregunta.
 Se han obtenido muchas encuestas y bien valoradas.



Eficacia

Seguimiento, medición y análisis
Informe de gestión 2025-30
 UNE 170001-2

Quejas, reclamaciones y sugerencias

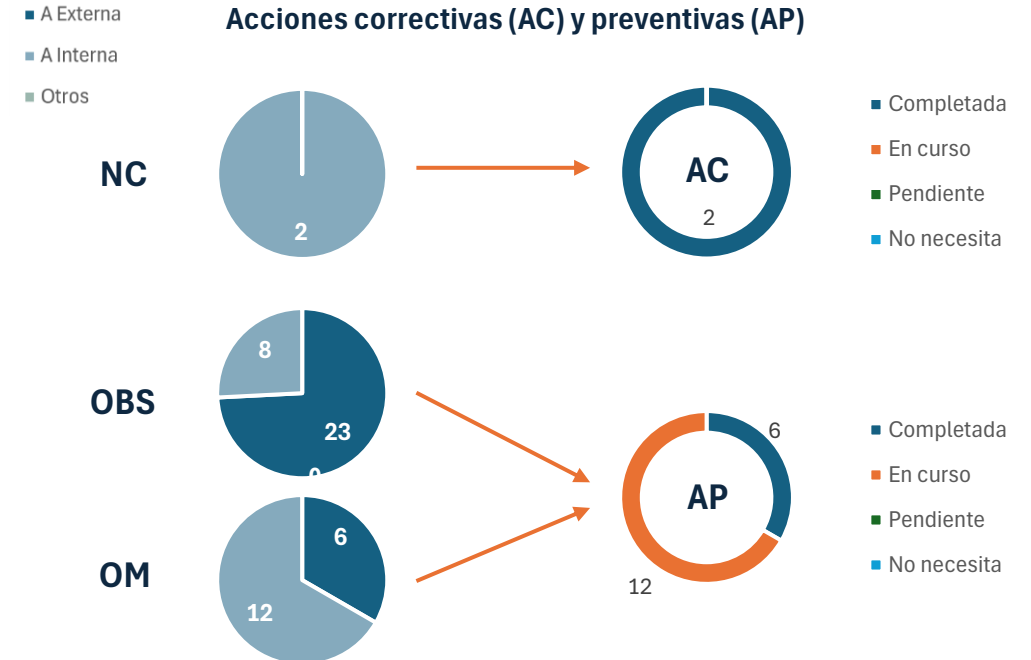
Se realizan muchos agradecimientos al personal del museo.

Satisfacción del usuario	2025	2026	2027	2028	2029	Eficacia respuesta atención	Representativa
Reclamaciones						100 %	No se han presentado reclamaciones
Sugerencias						100 %	Se solicita más veces que la proyección de la sala de la maqueta sea más lenta y una mejor iluminación de las cartelas.

Indicadores



Acciones correctivas (AC) y preventivas (AP)



Gracias por su atención.



Ignacio Montilla Segúin.
montillasi@madrid.es
646 72 47 89

