

Madrid: La ciudad que fascina con su accesibilidad

Una memoria sobre los avances de la ciudad
y su Ayuntamiento hacia la excelencia
en Accesibilidad Universal



Índice

Introducción	7
Contenidos	9
Capítulo 1: El Madrid que fascina	11
• Ese Madrid que fascina	13
• Una primera mirada sobre la accesibilidad en Madrid	16
• La cuestión técnica detrás de la accesibilidad universal	18
• La accesibilidad universal y la diversidad de las personas	23
Capítulo 2: Madrid también fascina porque es inclusiva	29
• Inclusión y diversidad: dos caras de la misma moneda	31
• Elementos clave de las políticas de inclusión	32
• Madrid y las políticas de inclusión	36
• La inclusión a través de la accesibilidad en la ciudad de Madrid	38
– 1ª etapa, 1980 – 2015	38
– 2ª etapa, 2015 – 2019	41
– 3ª etapa, desde 2019 en adelante	43
– Otros avances en esta etapa	46
• Una visión de conjunto sobre la evolución en las políticas de accesibilidad municipales	47
Capítulo 3: Madrid incluye porque es accesible	50
• Construcción y renovación	52
– Nuevas áreas de desarrollo urbano, ensanches	52
– Renovación urbana	53
• Adaptación	57
– Viales y espacios públicos	57
– Las plazas	59
– Mejora de Accesos a Centros Escolares	60
– Mejoras en los Entornos de los Centros de Día y de Mayores	61
– Ascensores urbanos	61
– Ascensores en edificios residenciales	62
– Mercados Municipales	64
– Mobiliario urbano: papeleras, contenedores, semáforos	65
– La vivienda pública	67
– Actuaciones de la Agenda Tributaria	68

• Movilidad e Innovación	69
– Autobuses urbanos	69
– Taxi	71
– Movilidad ciclista	73
• Cultura y Deporte	74
– Bibliotecas, Archivos y Museos	74
– Eventos culturales: inclusión desde el diseño	77
– Accesibilidad en el deporte	78
• Turismo y proyección internacional	81
– Turismo accesible: Madrid, ciudad de puertas abiertas	81
– Madrid, referente internacional en accesibilidad: la visita del Banco Mundial consolida su liderazgo	83
• Atención y cuidados	85
– Proyecto de Accesibilidad Cognitiva en los Centros de Día	85
– Proyecto piloto, Espacio Accesible Inteligente (EAI) en el centro de mayores La Vaguada	87
– Enfoque integral en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género	87
– Oficina de Vida Independiente del Ayuntamiento de Madrid (OVIDI)	88
– Voluntari@s por Madrid: un motor de solidaridad y participación ciudadana	89
– La accesibilidad como sinónimo de calidad de los servicios de atención a personas mayores	90
– Madrid apuesta por la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual	91
– Empleo Normalizado: el gran reto de futuro para la inclusión laboral en Madrid	92
– Madrid Salud impulsa un programa pionero para jóvenes con discapacidad auditiva	93
– Servicios de Consumo	95
• Facilitación y gestión	96
– El servicio de consultas urbanísticas por videollamada en la Agencia de Actividades (ADA)	96
– Infografías en lectura fácil de la Dirección General de Edificación	97
– La edificación y la accesibilidad desde el control autorizatorio municipal	99
– Alianzas en accesibilidad: la fuerza de la colaboración público-privada en Madrid	100
• En Madrid la accesibilidad deja huella	101

Capítulo 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica	104
• La Oficina de Accesibilidad: origen y justificación	105
• Competencias y posicionamiento de la Oficina de Accesibilidad en la administración municipal	107
• El papel de los distritos en la promoción de la accesibilidad	109
• La mesa de accesibilidad	112
– Grupos de trabajo	114
• El plan estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid, PEAUM	115
– Objetivos	116
– Elaboración	117
– Desarrollo del PEAUM	118
– Seguimiento y evaluación	119
• El primer plan de acción de accesibilidad universal del Ayuntamiento de Madrid	119
 Capítulo 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal	 123
• Programas para la adaptación de barrios y edificios	124
– Plan Transforma Madrid	125
– Plan Rehabilita Madrid	127
– Plan Adapta Madrid	128
– Plan Transforma tu Barrio	130
– Plan Regenera Madrid	131
– Resultados globales de Transforma Madrid	132
• Programas de transformación digital accesible del Ayuntamiento de Madrid	134
– Relación entre accesibilidad digital y accesibilidad universal	134
– Motivaciones principales de los programas de accesibilidad digital	135
– Qué pretenden estos programas	136
– Plan de Choque de Impulso a la Administración Digital (Ayuntamiento de Madrid)	137
• Incorporación de la accesibilidad en la contratación pública estratégica del Ayuntamiento de Madrid	138
– La estrategia de compras públicas	138
– Incorporación de la accesibilidad en la contratación pública estratégica del Ayuntamiento de Madrid	139
• Gestión de la diversidad en la Policía Municipal	140
• Ajustes razonables como apoyo al personal municipal	142

Capítulo 6: Madrid fundamenta su compromiso con la Accesibilidad Universal en la participación ciudadana y en la formación	144
• Participación ciudadana	145
– 1) Órganos permanentes de participación (consultivos)	146
– 2) Instrumentos y plataformas para consultas públicas y co-creación	147
– 3) Acciones presenciales y eventos participativos	147
– 4) Evaluación participativa y rendición de cuentas	148
– 5) Medios y formatos para garantizar la participación efectiva	149
• Gobierno Abierto	151
– Compromisos del IV Plan	152
– Retos e importancia	153
• Formación	153
– Madrid Talento	154
 Capítulo 7: la accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación	 159
• La comunicación accesible del Ayuntamiento de Madrid y su portal madrid.es	160
– El portal web madrid.es	161
• Las oficinas de atención a la ciudadanía	163
• Accesibilidad cognitiva y lectura fácil	167
• La estrategia de Comunicación Clara	169
• Campañas de concienciación	172
– Ejemplos de campañas desarrolladas	172
• Las jornadas de accesibilidad	176
• El proyecto Leer Madrid	177
• El GT2 y el boletín de noticias de accesibilidad	180

Capítulo 8: Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad	181
• Madrid: la accesibilidad como política de ciudad	182
• Conexión de la accesibilidad universal con la agenda urbana y los ODS.	183
• Integrando la accesibilidad desde las primeras fases del diseño urbano: el caso de Madrid Nuevo Norte	188
– El proyecto Madrid Nuevo Norte	190
• Otros proyectos urbanos y sociales recientes o en curso.	193
– Estrategia urbana 360 / Nuevo Plan General de Ordenación Urbana	193
– Paisaje de la Luz	193
– Madrid, Capital Digital	194
– THIVIC, Laboratorio de Innovación Social	194
– IV Plan de Gobierno Abierto	195
• La accesibilidad universal entre los grandes compromisos de las ciudades del S.XXI: una recapitulación	196
• Mirando al futuro: Madrid 2030, capital de la accesibilidad universal	198

Introducción

Hay muchas formas de contar la historia de la transformación de Madrid en el último medio siglo, pero todas, para ser reales, tienen que partir de un hecho: Madrid no cambia contra lo que fue, sino a partir de lo que siempre ha sido. El carácter abierto, libre y acogedor de nuestra ciudad es un rasgo de personalidad que se ha mantenido en el tiempo. Por eso, esta Memoria de Accesibilidad es una de las mejores formas de contar cómo se ha construido el Madrid de hoy.

Porque la accesibilidad es, hacia los demás, una forma de acoger; y, hacia nosotros, una forma de libertad. La Memoria se remonta a los años 80, con la Ordenanza sobre supresión de barreras arquitectónicas en las vías y espacios públicos, para ofrecernos el relato de un Ayuntamiento comprometido, con independencia de quién gobernara, con la accesibilidad y la inclusión, con el objetivo de crear una ciudad con todos y para todos. Un Madrid que no se desentiende de ninguno de sus vecinos, sean cuales sean sus circunstancias y condiciones.

En nuestros días, las políticas municipales de accesibilidad han tomado un nuevo impulso desde que en 2019 se creó la Oficina de Accesibilidad, a la que posteriormente se otorgó rango de dirección general y que hoy, para darle un carácter transversal, depende del área que tengo el honor de dirigir: Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias. Otros hitos recientes de gran importancia son la aprobación en 2022 del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la Ciudad de Madrid (PEAUM) y su desarrollo, en 2024, a través del Plan de Acción, que aterriza la estrategia en más de 300 actuaciones concretas que afectan a todos los ámbitos municipales.

Los ocho capítulos en los que se divide esta memoria son, por tanto, un mapa del Madrid actual y una narración de cómo hemos llegado hasta aquí. Partiendo de la evolución reciente, se analiza la filosofía de accesibilidad actual, se detallan las principales actuaciones, políticas y herramientas, se destacan elementos esenciales como la participación, la formación, la comunicación clara y la sensibilización y, por último, se repasan los retos actuales y los proyectos estratégicos que están en marcha.

Sin duda, este documento tiene un gran interés para cualquier ciudadano, pero, para quienes trabajan en el ámbito de la accesibilidad –y, en particular, para quienes lo hacen desde el Ayuntamiento de Madrid–, su valor es evidente. Por una parte, contribuye a la divulgación y el conocimiento del trabajo realizado. Además, será muy útil en las labores de comunicación y promoción de Madrid como ciudad accesible e inclusiva. Servirá de apoyo para actividades internas y para eventos externos. Y ayudará en la necesaria labor de concienciación.

En resumen, esta Memoria vuelve la vista atrás para observar de dónde venimos y, de esta manera, encontrar el camino hacia el futuro. Para Madrid, la accesibilidad es mucho más que una política: es una forma de ser fiel a su propia historia y personalidad.

Inmaculada Sanz Otero.

Vicealcaldesa de Madrid

Contenidos

Una de las claves que ha hecho posible el actual atractivo de Madrid como ciudad global es su compromiso continuado con la Accesibilidad Universal, entendida no solo como requisito técnico, sino como un auténtico valor de ciudad y como una forma de concebir el espacio urbano, las políticas públicas y la convivencia.

La Accesibilidad Universal ha sido una palanca decisiva en la evolución de Madrid, un motor que ha impulsado la cohesión social, el dinamismo económico, la innovación cultural y el bienestar cotidiano. Para ello no ha bastado con eliminar barreras; se ha ido mucho más allá al crear oportunidades, ampliar derechos y garantizar que todas las personas, con independencia de sus capacidades, puedan participar plenamente de la vida urbana. Esta visión ha situado a Madrid entre las ciudades europeas que lideran la transición hacia entornos más humanos, inclusivos y sostenibles.

La memoria muestra, mediante ocho capítulos, el camino recorrido y sus resultados.

- El **Capítulo 1** presenta el Madrid actual y su evolución reciente, mostrando cómo la accesibilidad ha contribuido a cimentar la calidad de vida y la identidad abierta de la ciudad.
- El **Capítulo 2** profundiza en la filosofía inclusiva que ha guiado esta trayectoria, desde la primera ordenanza hasta el actual enfoque de derechos y bienestar.
- Los **Capítulos 3 y 4** describen, respectivamente, las actuaciones concretas que han hecho de Madrid una ciudad accesible —en sus calles, parques, transporte, cultura y servicios públicos— y los modelos de gestión y planificación que sostienen estos avances.
- El **Capítulo 5** analiza las políticas, inversiones y herramientas municipales que refuerzan este compromiso: vivienda accesible, rehabilitación, contratación pública responsable, transformación digital y certificaciones.
- El **Capítulo 6** incorpora la dimensión participativa y formativa, verdaderos pilares del progreso alcanzado.

- El **Capítulo 7** aborda la importancia de la comunicación clara y las campañas de concienciación para construir una cultura ciudadana de la accesibilidad.
- Finalmente, el **Capítulo 8** mira al futuro: los proyectos estratégicos en marcha, los retos pendientes y la alineación de Madrid con la Agenda Urbana y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La memoria no pretende ser un compendio total de la actividad municipal, sino una selección de los hitos más significativos que han contribuido a definir un camino común y transversal.

El resultado es un retrato completo de una ciudad que ha hecho de la accesibilidad un elemento central de su proyecto colectivo. Para ello ha sido necesario crear una estructura administrativa y ejecutiva que, desde el Ayuntamiento de Madrid irradie a toda organización y a toda la ciudad la necesidad de alcanzar el objetivo de la accesibilidad universal. Solo haciéndola suya puede Madrid demostrar que la Accesibilidad Universal es más que una política pública: es una manera de entender la ciudad, de cuidarla y de garantizar que todas las personas puedan formar parte de ella. Una apuesta que explica, en buena medida, por qué Madrid fascina.



CAPÍTULO 1

El Madrid que fascina



Madrid es una ciudad de éxito, con buena calidad de vida, dinámica, caminable, con amplios espacios verdes, acogedora para turistas y trabajadores de todo el mundo.... Muchos son los atributos positivos que se escuchan sobre Madrid, siendo una de las ciudades europeas más deseadas para vivir.

A lo largo del tiempo, la ciudad se ha visto inmersa en un proceso de profunda transformación. Como decía Chueca Goitia, allá por 1951: *Madrid tiene una de esas personalidades basadas en la despreocupación de sí mismo*⁽¹⁾. Y, efectivamente, el propio carácter abierto, libre y vital de la personalidad madrileña se ha conjugado tradicionalmente con una ciudad cuyos valores parecían independientes de quien la gobernara. Madrid se transformaba, crecían sus infraestructuras y edificios, pero se podía permitir el lujo de despreocuparse de si misma.

Hasta cierto punto esa despreocupación se podía revertir, pero hace tiempo que esto ya no es así. Son demasiadas las dinámicas y presiones que actúan en una ciudad capital europea a la vuelta del siglo XXI. Madrid se tenía que poner a la altura de las grandes corrientes globales y para ello contaba con todos los elementos para destacar, para atraer visitantes, trabajadores, talento...

El Madrid del SXXI está reescribiendo su propia historia, responde a los grandes cambios sociales y tecnológicos; evoluciona, pero lo quiere hacer desde su tradición y sus esencias.

Entre las razones del éxito de Madrid algunas se desconocen o pasan desapercibidas. Hay aspectos sobre los que no se pone mucha atención, pero que han contribuido de manera notable al éxito, al carácter receptivo, amable y diverso de la ciudad. Cambios, que afectan tanto al tejido urbano, como a las personas que lo habitan para configurar una ciudad que fascina porque es inclusiva y funcional; una ciudad accesible.

Este documento presenta el papel que la búsqueda de la accesibilidad universal ha tenido en ese proceso de renovación sin perder las esencias; un camino que Madrid ha emprendido de manera decidida y constituye una parte de su éxito a la vez como ciudad global y como ciudad de sus vecinos. En Madrid la diversidad humana, y la atención a las necesidades que se derivan de ella, son la base sobre la que construir y adecuar la ciudad como un espacio abierto a los que la habitan y visitan.

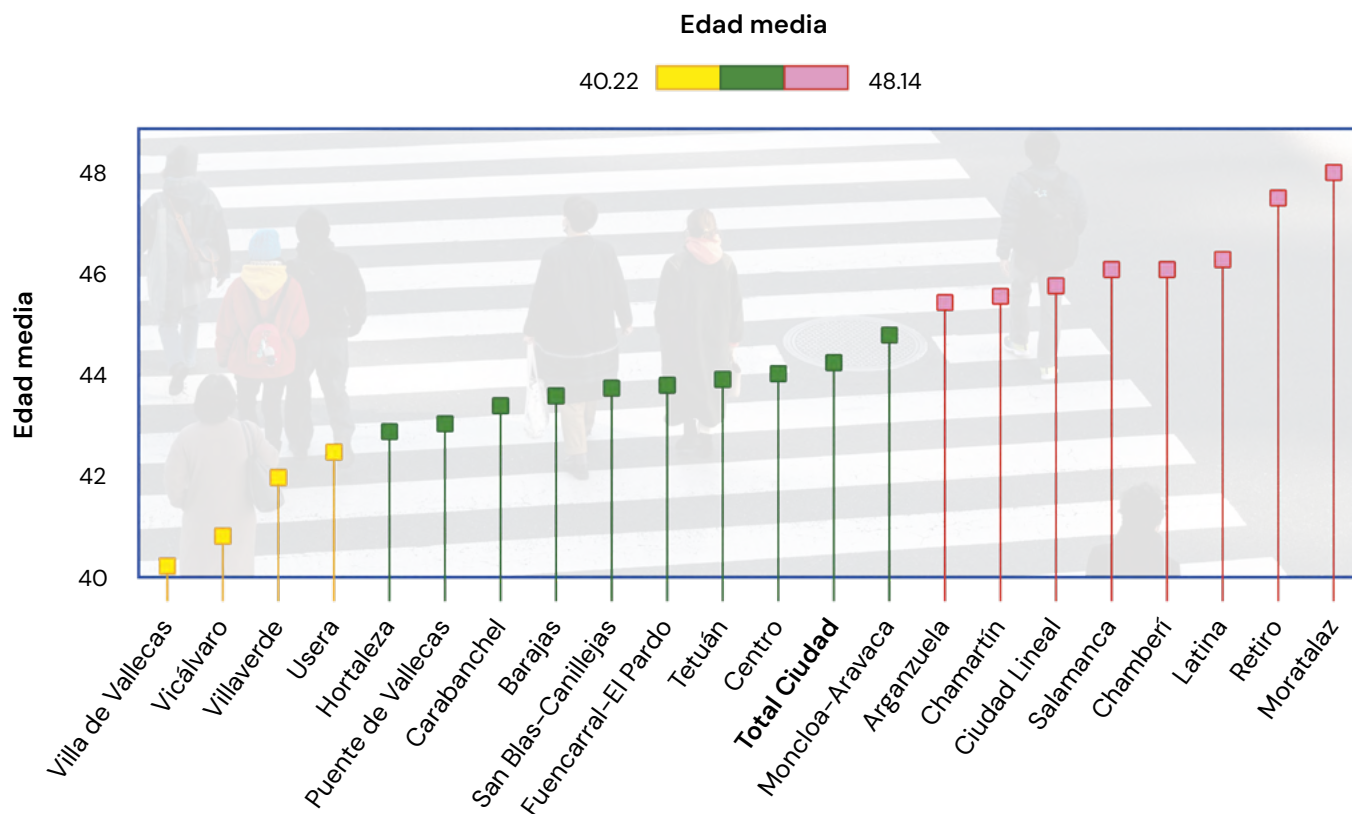
1 F. Chueca Goitia, El semblante de Madrid (1951), p. 25

Ese Madrid que fascina

La expresión “Madrid fascina” se sustenta en los datos y su evolución a lo largo de los últimos años. Conocerlos es importante para entender cómo la accesibilidad universal ha contribuido y contribuye a este éxito.

Madrid cuenta con 3.460.491 personas según el padrón de 2024, una cantidad que ha aumentado de forma notable desde los años 90, con un incremento medio anual del 3,6%. La población extranjera alcanza el 17,08%, habiendo crecido un 20% desde 2016. En su composición social destaca que la población femenina es un 6,5% mayor que la masculina. La población mayor de 65 años es un 20% del total, pero se ha estabilizado e incluso disminuido apreciablemente (con una reducción anual del 1,1%). No obstante, dentro de la población mayor, aquellos con 80 o más años constituyen un 34,7%, cantidad que crece a un ritmo del 0,3% anual. La esperanza de vida al nacer de la población madrileña es de más de 85 años.

La edad media en los 131 barrios de Madrid varía entre los poco más de 40 años de la Villa de Vallecas y los más de 48 de Moratalaz.



Elaborado por el Servicio de Estadística Municipal del Ayuntamiento de Madrid a partir de datos del Censo Anual de Población 2024 facilitados por el Instituto Nacional de Estadística

CAPÍTULO 1: El Madrid que fascina

La economía de la ciudad de Madrid es la más dinámica de España, con un PIB de 168.913 millones de euros, el 12,55% del total. Su PIB per cápita es de más de 50.000€, y la inversión extranjera ha crecido un 11,64% entre 2021 y 2024.

La región de Madrid cuenta con 263 centros de salud, con más de 49 mil médicos y un gasto público sanitario por habitante de 1.625€. Por otra parte, la población está altamente conectada, con un 97,8% de los hogares que dispone de conexión a internet con Banda Ancha.

Respecto a su turismo, la ciudad firmó en 2024 su mejor año turístico y refuerza su proyección internacional (Anuario Turismo 2024). Madrid recibió 9,2 millones de visitantes en 2024, un 86,1% más que en 2021 y se sitúa entre las diez primeras marcas turísticas del mundo según el volumen de búsquedas, notoriedad y consideración (Safron City Brand Barometer).



Ilustración del Anuario Turismo 2024.

Respecto al transporte urbano, la red de trenes de cercanías desplazó a 205,1 millones de viajeros en 2024, el Metro de Madrid a 571,6 millones, y los autobuses urbanos a 372,8 millones. Estas redes de transporte se han ido modernizando y ampliando a lo largo de los últimos años, y su accesibilidad se ha incrementado de forma notable, de modo que la flota de autobuses, tanto urbanos como interurbanos es 100% accesible.

Respecto a la calidad de vida y satisfacción con la ciudad, los índices internacionales colocan a Madrid como una ciudad puntera. Según el Livable Score de la prestigiosa revista The Economist, Madrid se sitúa entre las ciudades con mayor calidad de vida del mundo, con un nivel 90/100 y por encima de otras grandes capitales como Roma o Londres. Además, ocupa el puesto 37 entre las ciudades más “caminables” del mundo según el índice de Nature Cities, 2025.

El punto de vista de la ciudadanía se registra desde 2006 por la [Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales](#) promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad, cuya continuidad ha permitido tener una importante serie temporal que se mantiene hasta ahora.

La valoración de la ciudad de Madrid en dicha encuesta recoge una puntuación media de 7,8 en una escala de 0 a 10. No se aprecian diferencias significativas en la valoración de la ciudad entre hombres y mujeres, siendo los jóvenes los que otorgan una valoración más positiva. La evolución y mejora de la ciudad de Madrid, según esta encuesta, avanza en valoración ciudadana (de 6,2 en 2022 a 6,8 en 2024).

La situación económica de Madrid ha mejorado sustancialmente con respecto a dicho año, siendo los mayores de 65 años los que señalan con más intensidad esa percepción de mejora y evolución del municipio.

Respecto a la satisfacción con ciertos aspectos relativos a la calidad de vida en Madrid, las personas encuestadas señalan la oferta cultural, ocio y diversión como el aspecto mejor valorado. A este aspecto le siguen la imagen internacional de Madrid, la facilidad para hacer deporte y la movilidad y transporte público como los aspectos mejor valorados en relación con la calidad de vida en Madrid. Por el lado contrario, la facilidad para encontrar una vivienda en el marco de sus posibilidades es el aspecto peor valorado, coincidiendo con uno de los principales problemas que destaca la ciudadanía de Madrid.

Una primera mirada sobre la accesibilidad en Madrid

Ahora observemos a Madrid desde su kilómetro cero, en la Puerta del Sol.

Alrededor se levanta una plaza configurada por la historia y los diferentes modelos urbanísticos. A lo largo de los siglos se le han puesto vallas, árboles, bordillos, adoquines... Todo tipo de elementos que en su mayor parte han contribuido a facilitar la circulación de coches, tranvías, camiones y autobuses, dificultando a la vez el tránsito de peatones.



¿Qué vemos hoy? Si levantamos la vista de la placa que marca ese hito clave para entender España y sus comunicaciones lo que vemos es espacio, horizontalidad, pavimentos agradables al caminante, farolas, muebles urbanos a servicio del breve descanso de los ciudadanos que transitan... un espacio pensado para albergar a cualquiera que lo quiera recorrer, que facilite la circulación, la rodadura de sillas de ruedas y carritos, la orientación. Todo ello estará supeditado a la experiencia compartida con masas de visitantes, pero el concepto es ese: movilidad, disponibilidad, diversidad... y accesibilidad.

Quizá desde esa mirada podamos entender lo que es la accesibilidad universal como elemento generador y transformador, como punto de partida para entender el enfoque del Madrid de hoy.

La accesibilidad se refiere a la posibilidad de realizar las actividades, como desplazarse, comunicarse, alcanzar, entender o manipular un objeto. Y es universal cuando alcanza a todo tipo de personas y en todo tipo de situaciones.

La accesibilidad universal quizá no se note, pero está ahí, al levantar la vista y ver que todo tipo de personas pueden acceder y disfrutar de esa plaza, con independencia de su edad, limitaciones físicas o sensoriales, distintas capacidades cognitivas o idiomáticas, etc. Quizá las noticias sobre la transformación de este y otros espacios de Madrid no se centre nunca en ella. Se hará referencia a las inversiones, a las redes de transporte, a la estética conseguida, al equipo de arquitectos que firman la reforma, pero rara vez se dedicará mucho espacio a comentar su accesibilidad, cuando es una de las señas de identidad de las ciudades modernas, vinculada a la calidad y a la igualdad de oportunidades.

En efecto, esa accesibilidad es el primer elemento sobre el que se tendrá que apoyar todo proyecto; así lo marca la ley y la lógica de la igualdad e inclusión de todas las personas en la ciudad. Y en el proceso de conseguir esa accesibilidad universal se determinará el tipo de pavimentos utilizados, los bancos, las fuentes para beber, las paradas de autobús o la señalética a utilizar.

Esto es algo que se repite a lo largo de la ciudad de Madrid, como se evidenciará en este documento. Detrás de él existe un complejo conjunto de decisiones, gestiones e intervenciones, de nuevas herramientas y estrategias para las que el Ayuntamiento de Madrid se ha tenido que dotar, como veremos en próximos capítulos.

La cuestión técnica detrás de la accesibilidad universal

Conseguir que la accesibilidad esté presente en la ciudad, y que se pueda considerar “universal” requiere un desarrollo técnico y una determinación importantes. El proceso comienza con una adecuada conceptualización del término, y que esta sea transversal y aplicable en diferentes sectores y escenarios.

En España se definió por primera vez la accesibilidad universal en La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) como: “La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o 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.”

Con la reforma de la más reciente (Ley 6/2022) de Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, Texto Refundido, Real Decreto Legislativo 1/2013, la accesibilidad cognitiva se ha integrado explícitamente dentro del concepto de accesibilidad universal. Se define ésta como *la facilidad de comprensión, comunicación e interacción para todas las personas, mediante medios como la lectura fácil, pictogramas, sistemas alternativos de comunicación, etc.*

Desde la citada LIONDAU, esta idea se ha ido consolidando en normativas y estándares legales, produciendo un cambio notable para perseguir el objetivo de evitar la discriminación de las personas con discapacidad y otras mejoras para toda la población. No obstante, han sido muchos los agentes públicos y privados que han seguido considerando la accesibilidad como una forma de eliminar barreras, sobre todo para personas usuarias de sillas de ruedas. No así Madrid, como queda reflejado en sus documentos normativos, memorias y declaraciones a lo largo de los años.

CAPÍTULO 1: El Madrid que fascina

La mayoría de los gobiernos y agentes públicos o privados se han ido dando cuenta de las dificultades, el gran esfuerzo y el mayor costo que resultan de intentar alcanzar un alto nivel de accesibilidad cuando las estructuras, equipamientos o servicios ya habían sido diseñadas y puestas en marcha sin incorporar criterios de accesibilidad desde la génesis. Una clave para entenderlo ha sido la idea de “diseño universal”, que *Mace, Hardie & Place (1991)*⁽²⁾ entienden como:

“simplemente diseñar todos los productos, edificios y espacios exteriores para ser utilizables por todo el mundo hasta la mayor extensión posible. Se trata de una manera sensata y económica de reconciliar la integridad artística de un diseño con las necesidades humanas en el entorno.”

El diseño universal busca, a través de medidas, no sólo de diseño físico, garantizar el uso y disfrute de todos los entornos y servicios de la ciudad para todos los ciudadanos, incluyendo la plena inclusión y autonomía de las personas con discapacidades.



Acceso a un templo bajo el modelo de “supresión de barreras” (izq.) y su modificación según criterios de “Diseño Universal” (der.). Autor desconocido.

2 Mace, R.L., Hardie, G.J., Place, J.P. (1991): Accessible environments: toward universal design. North Carolina State University: The Center for Universal Design.
http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs_p/pud.htm

Esta idea de diseño universal, aparentemente sencilla, constituye la base para conseguir una accesibilidad universal, pero conlleva un conjunto de principios técnicos a tomar en cuenta. El [Centro de Diseño Universal en Carolina del Norte, EE. UU.](#), desarrolló siete principios clave a incluir desde el principio en el diseño de cualquier espacio, producto o servicio nuevo a fin de que su uso fuera “universal”:

PRINCIPIOS DEL DISEÑO UNIVERSAL

- 1. Uso equitativo.** El diseño debe ser útil para cualquier grupo de usuarios.
- 2. Flexibilidad de uso.** El diseño se adaptará a una amplia gama de preferencias y habilidades individuales.
- 3. Simple e intuitivo.** El diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, el conocimiento, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración actual del usuario.
- 4. Información perceptible.** El diseño comunicará la información necesaria de manera efectiva al usuario, independientemente de las condiciones ambientales o de sus capacidades sensoriales o cognitivas.
- 5. Tolerancia al error.** El diseño minimizará los riesgos y las consecuencias adversas de acciones accidentales o no intencionadas.
- 6. Bajo esfuerzo físico.** El diseño se podrá usar de manera efectiva y cómoda y causar una fatiga mínima.
- 7. Tamaño y espacio para el enfoque y el uso.** Se proporcionará el tamaño y el espacio adecuados para el acceso, el alcance, la manipulación y el uso, independientemente del tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario.

La toma en consideración de estos principios es básica, pero no suficiente en todos los casos. Particularmente en los procesos de regeneración o renovación urbana, del transporte o los edificios. Es decir, en entornos, bienes, productos o servicios que no han sido diseñados desde el origen siguiendo tales principios. En tales casos se han de tener en cuenta factores como:

- La necesidad de añadir adaptaciones específicas.
- La importancia de integrar las medidas de diseño universal con productos de apoyo necesitados por algunas personas, incluyendo tecnologías y productos de asistencia, tales como sillas de ruedas, audífonos, semáforos acústicos, etc.
- La necesidad de servicios especializados o soporte personal ante determinadas necesidades de colectivos específicos, como lengua de signos, documentos en lectura fácil o la prestación de asistencia personal en determinados servicios públicos.

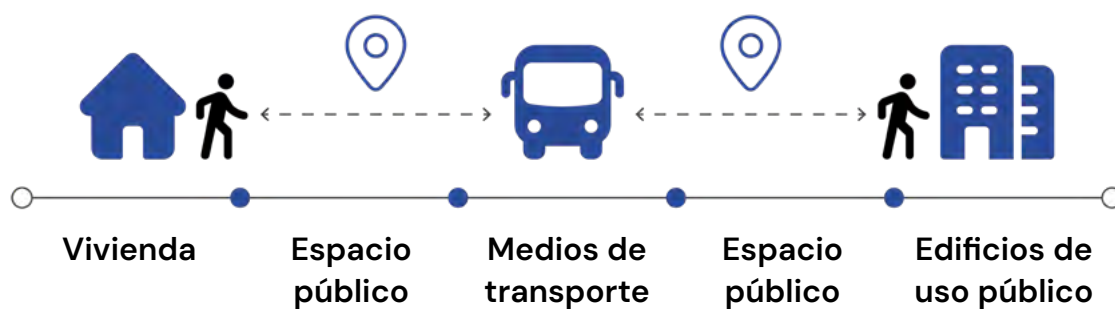
Otras consideraciones pueden ser, además, necesarias, según el tipo de prestación o servicio, como la aplicación de medidas de acción positiva destinadas a compensar los gastos asociados a la discapacidad, por ejemplo, las tarifas concesionarias en el transporte.

La accesibilidad universal se debe, por tanto, entender como un proceso continuo donde las prácticas integrales de diseño y gestión deben ser válidas para cualquier persona y cualquiera que sea la antigüedad del entorno.

Por otro lado, la accesibilidad nunca es universal ni adecuada si no es continua, si no responde a una lógica origen-destino o a la lógica de la funcionalidad de uso para cualquier persona usuaria. Por ejemplo, no basta con que las viviendas sean accesibles si para llegar a ellas se ha de atravesar un espacio público que no lo es, o llegar en un medio de transporte con barreras. La accesibilidad funciona como una cadena; todos sus eslabones deben estar conectados y ser accesibles, y ello implica que se ha de intervenir de forma coordinada en todos los eslabones si se quiere conseguir una movilidad peatonal realmente accesible.

LA CADENA DE MOVILIDAD ACCESIBLE

La cadena de movilidad accesible es una herramienta que permite una visualización clara de las conexiones e interdependencias necesarias para realizar con éxito cualquier desplazamiento. Esta cadena no solo debe contemplar las necesidades físicas de los entornos, sino también la accesibilidad de los servicios y productos con los que se interactúa a lo largo de la cadena. Si falla la accesibilidad en uno solo de sus eslabones, la cadena se rompe y pone en riesgo la autonomía y la inclusión de las personas.



*La cadena de accesibilidad aplicada al entorno físico
Fuente: Aceplan Accesibilidad S.L.*

La figura muestra la cadena de accesibilidad aplicada a un entorno urbano y del transporte. En ella el peatón puede ser cualquier persona, y sus necesidades de movilidad estar condicionadas por limitaciones físicas, sensoriales, cognitivas u otras.



Esta continuidad también incluye que se implemente de forma transversal en los distintos ámbitos de responsabilidad y gestión municipal.

Pero la accesibilidad es una cuestión que abarca muchos más ámbitos que los espacios urbanos, la edificación o el transporte. En los últimos años el uso de las tecnologías de información y comunicación, tales como las pantallas y todo tipo de contenidos desarrolladas para ellas ha evolucionado de manera espectacular. La accesibilidad también es clave para acceder a la información, el consumo y todo tipo de servicios que se prestan por internet. Garantizar que los sitios web puedan ser utilizados por personas con problemas de visión, dificultades motoras, deficiencias cognitivas o de aprendizaje, y sordera o problemas de audición no es solo un problema de igualdad de oportunidades, sino también de carácter económico. Las personas con discapacidad y sus familias, además de ciudadanos de derechos, son usuarios y consumidores.

La accesibilidad universal y la diversidad de las personas

La accesibilidad universal está al servicio de todas las personas, reconociendo la enorme diversidad humana. Aunque se pueda segregar a las personas de acuerdo a características funcionales, edad, sexo, procedencia u otras, siempre será difícil considerar que el diseño de un espacio, un bien, un producto o un servicio accesible toma en consideración cada una de las necesidades y circunstancias individuales.

Esta evidencia no quita que se pueda trabajar desde la consideración de los rasgos principales y las características más comunes de determinados colectivos, a fin de considerar de la mejor forma posible las soluciones de diseño. Conocer y entender estas necesidades diversas es crucial para crear entornos bienes, información y servicios inclusivos y garantizar la igualdad de acceso.

Podemos imaginar las necesidades de las personas como un arco iris. Cada discapacidad o condición tiene unas características específicas, pero juntos, todos los elementos de accesibilidad crean un todo cohesivo. Algunas personas presentan varias condiciones y discapacidades de forma simultánea. Por ejemplo, una persona mayor puede ser sorda y tener baja visión, por lo que puede necesitar subtítulos grandes y claros, además de otros apoyos derivados de sus limitaciones físicas. Además, las habilidades de las personas pueden variar y cambiar con el tiempo o dependiendo de su condición: algunas personas necesitan ayuda solo algunos días y sus necesidades pueden cambiar dependiendo de cómo se sientan, cuánta energía tengan o sus condiciones de equilibrio en un momento dado, etc.

Además, la condición funcional de los individuos, y en concreto, la discapacidad son fenómenos que dependen del contexto. Según la Organización Mundial de la Salud: “La discapacidad no es solo un problema de salud. Es un fenómeno complejo, que refleja la interacción entre las características del cuerpo de una persona y las características de la sociedad en la que vive” (OMS 2011).

También se debe tener en cuenta que desde la aprobación de la Convención de NNUU sobre derechos de las personas con discapacidad la accesibilidad es un derecho universal. En su capítulo 9 señala: *Los Estados Parte adoptarán medidas apropiadas para asegurar a las personas con discapacidad el acceso, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, al transporte, a la información y las comunicaciones, incluidas las tecnologías y los sistemas de información y comunicaciones, y a otras instalaciones y servicios abiertos al público o prestados al público, tanto en las zonas urbanas como en las rurales.*

En definitiva, las personas beneficiarias de la accesibilidad son de muy diversa condición, primando las necesidades de las consideradas como “personas con discapacidad”, pero conscientes, siempre, de que las limitaciones funcionales pueden afectar a cualquiera en un momento dado. Con esta idea en mente, la siguiente tabla presenta datos, información y comentarios para sobre las condiciones de accesibilidad, su universalidad y el impacto y necesidad para distintos colectivos. Se trata de una lista no exhaustiva para entender esa relevancia y sus implicaciones.

COLECTIVO	CIFRAS	HECHOS	RELEVANCIA DE LA AU
Discapacidad visual	Según la OMS 2.200 millones de personas en el mundo tienen algún tipo de deterioro visual. Aproximadamente 36 millones tienen ceguera absoluta.	Algunas personas tienen baja visión o son ciegas. Algunas no pueden ver ciertos colores, otras son sensibles a la luz. No todo el mundo ve lo mismo.	Las personas ciegas o con baja visión pueden requerir letras grandes, contrastes, braille o descripciones de audio. Requieren métodos alternativos para acceder a la información, como lectores de pantalla, lupas de pantalla y texto alternativo para las imágenes.

COLECTIVO	CIFRAS	HECHOS	RELEVANCIA DE LA AU
Discapacidad auditiva y otras sensoriales	Según la OMS, más de 1.500 millones de personas en el mundo viven con algún grado de pérdida de audición. De ellas 430 millones tienen un grado de sordera que requiere rehabilitación.	Las personas sordas o con problemas de audición dependen de las señales visuales y táctiles para comunicarse y recibir información. La falta de audición hace que algunas personas les resulte difícil hablar con claridad. Otras pueden hablar en voz baja o de una manera que es difícil de reconocer para las demás personas o por los softwares de reconocimiento de voz.	Los subtítulos, los intérpretes de lenguaje de señas y las alertas visuales son cruciales para la accesibilidad. Los eventos deben ofrecer subtítulos para videos y presentaciones, y se deben proporcionar materiales escritos.
Discapacidad cognitiva	Según distintas fuentes hay entre 100 y 200 millones de personas con discapacidad intelectual en el mundo (entre el 1,4 y 3% de la población mundial).	Las personas con discapacidades cognitivas pueden necesitar que la información se presente con un lenguaje más claro, de manera concisa y organizada.	La comunicación clara, el lenguaje simplificado, el uso de pictogramas, las ayudas visuales y la navegación estructurada son esenciales. Los sitios web deben evitar la jerga y el lenguaje ambiguo, y la información debe presentarse de manera lógica. El software de conversión de texto a voz, las herramientas de mapas mentales y las ayudas organizativas pueden ser beneficiosas.
Discapacidad motora	Son las discapacidades más “evidentes”, ya que son las más visibles. Afectan a un número cercano a los 200 millones de habitantes en el mundo (Asamblea Mundial de la Salud).	Las personas con discapacidades motoras pueden requerir accesos adaptados y adaptaciones físicas, en los entornos y los servicios, como los tecnológicos.	Para personas con movilidad reducida, son cruciales los teclados adaptados, el software de reconocimiento de voz, las rampas, los ascensores y los baños adaptados, entre otros apoyos.

COLECTIVO	CIFRAS	HECHOS	RELEVANCIA DE LA AU
Personas mayores	Según datos de la ONU (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales), hay alrededor de 703 millones de personas en el mundo con 65 años o más. En 2050, una de cada seis personas en el mundo tendrá más de 65 años.	Envejecer puede conllevar un proceso de deterioro en la visión, la audición, las habilidades motoras y la función cognitiva. Dado que el envejecimiento es un proceso evolutivo que nos afecta a todos, es posible que necesitemos soluciones accesibles en nuestras vidas.	Las personas mayores pueden perder audición, visión o habilidades motoras, pudiendo requerir productos de apoyo. Pasamanos de fácil agarre, borde de escalera antideslizante y con contraste, pictogramas universales..., son algunas soluciones habituales. En materiales visuales es importante el uso de fuentes más grandes, mejor iluminación e interfaces más intuitivas.
Infancia	Los niños y niñas constituyen el 29% de la población mundial, según UNICEF.	Los niños y niñas están en una etapa de desarrollo integral, y cualquier barrera —física, sensorial, cognitiva o social— puede limitar su crecimiento, aprendizaje y participación.	La accesibilidad garantiza que todos los niños y niñas puedan desarrollarse, aprender y participar plenamente en la sociedad, independientemente de sus capacidades. Es un factor determinante para garantizar derechos y oportunidades desde la infancia.
Mujer	El 49,7% de la población son mujeres.	Los espacios públicos pensados desde la accesibilidad permiten que las mujeres se sientan más seguras y puedan participar en la vida cultural y social.	La AU no solo elimina barreras físicas, sino que también reduce desigualdades de género, aumentando la autonomía, la seguridad y la participación plena de las mujeres en todos los ámbitos de la vida.

COLECTIVO	CIFRAS	HECHOS	RELEVANCIA DE LA AU
Turistas y personas extranjeras	Más de mil millones de personas en el mundo tienen discapacidad. Todas ellas son potenciales turistas.	Las personas que hablan diferentes idiomas pueden requerir servicios de traducción e interpretación. Los turistas con discapacidad requieren que la cadena de la accesibilidad se garantice durante toda la actividad turística.	La AU mejora la experiencia para todos: niños, personas mayores, personas con equipaje, etc. Facilita la movilidad. Incrementa la seguridad (Señalización clara, pavimentos antideslizantes, iluminación adecuada y eliminación de barreras físicas reducen riesgos de accidentes), Mejora la experiencia turística, Promueve inclusión y hospitalidad.
Personas enfermas o accidentadas	Todos podemos estar en algún momento en una situación incapacitante.	Las personas con lesiones o enfermedades temporales también pueden requerir adaptaciones de accesibilidad de forma puntual.	Garantiza seguridad, autonomía y confort a quienes enfrentan limitaciones temporales por lesiones o enfermedades, integrándolos plenamente en la vida urbana y social.
Cuidadores	La Organización Internacional del Trabajo, OIT, indica que cerca de 2 mil millones de personas trabajan como cuidadores no remunerados en todo el mundo.	Las personas cuidadoras se benefician de entornos y servicios accesibles que hacen más manejable el cuidado de personas dependientes.	Favorece la reducción de esfuerzo físico y riesgo, mayor autonomía de la persona cuidada, reducción de estrés y mejora del bienestar, mejor planificación y eficiencia (facilitar la vida diaria de quienes apoyan a otras personas.)

COLECTIVO	CIFRAS	HECHOS	RELEVANCIA DE LA AU
Ciudadanía en general	Teniendo en cuenta que en 2019 había 3.97 mil millones de usuarios de Internet en el mundo , un número en constante aumento, la accesibilidad digital para todos es más que necesaria. Según un estudio de la empresa UCI el 87,5 % de los propietarios españoles afirma que la accesibilidad de su vivienda afecta directamente a la salud de sus ocupantes.	Estudios de movilidad y accesibilidad urbana muestran que las personas tienden a preferir ciudades donde los servicios están cerca y son fáciles de caminar (ciudad de los 15 minutos, por ejemplo), lo cual está íntimamente relacionado con criterios de accesibilidad.	Todos los colectivos aquí considerados suman la inmensa mayoría de la población que, de una u otra manera, se ve beneficiada por la mayor accesibilidad.

Como se deriva de la anterior tabla, son muchos los elementos a considerar para conseguir la plena accesibilidad para todas las personas, y muchos los efectos positivos. La tabla también muestra la gran cantidad de recursos y apoyos que son necesarios, a la vez que permite ver cómo la accesibilidad universal es un valor importante para todas las personas.

La accesibilidad no se consigue en un lustro ni en dos, y no es responsabilidad atribuible a un solo agente. Ha habido muchas contribuciones, de índole normativo, técnico, político, etc., así como una labor constante de presión y reivindicación por parte de asociaciones y representantes de personas con discapacidad que han conducido a una mejora general. El Ayuntamiento de Madrid ha sido un agente clave al implicarse de manera creciente, hasta conseguir que la accesibilidad universal ocupe un lugar clave en toda su organización y programación municipal.



CAPÍTULO 2

Madrid también fascina porque es inclusiva



La accesibilidad universal es un pilar fundamental en la construcción de ciudades inclusivas, equitativas y sostenibles, y las políticas públicas desempeñan un papel clave en garantizar la participación plena de toda la ciudadanía.

En este capítulo se analizan, de forma genérica, las políticas de inclusión impulsadas por el Ayuntamiento de Madrid a lo largo de los años, con especial atención a su evolución, marcos normativos aplicados y los resultados obtenidos.

Se pondrá el foco de atención en la relación entre inclusión y diversidad como ejes complementarios de las políticas públicas, partiendo del reconocimiento de que una ciudad verdaderamente inclusiva es aquella que diseña sus entornos, servicios y procesos pensando en la participación plena de todas las personas, sin distinción de capacidades, edades, orígenes u otras condiciones individuales.

Como parte destacada de esa diversidad nos centraremos sobre la discapacidad, una realidad que se ha conceptualizado de diferentes maneras a lo largo de la historia, pero que hoy entendemos como:

una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Real Decreto Legislativo 1/2013.

La discapacidad es un buen punto de partida para pensar en la necesidad de la inclusión social de todas las personas, pues se trata de una condición en la que la diversidad humana se manifiesta en toda su amplitud.

Inclusión y Diversidad: dos caras de la misma moneda

Inclusión y diversidad son las dos caras de la misma moneda. La inclusión parte del reconocimiento de la diversidad como un valor, y se caracteriza por integrar aquello que se percibe como diferente. Por ello, las políticas de inclusión persiguen favorecer el entendimiento, la comprensión, el respeto y la aceptación de la diferencia, promoviendo el desarrollo de las capacidades en lugar de centrarse en las limitaciones. Estas políticas dan respuesta a la diversidad de las personas, facilitando su participación plena en igualdad dentro la sociedad mediante acciones directas tanto como por intervenciones en los entornos.

Existen infinidad de expresiones de la diversidad humana. A menudo prestamos más atención a las de carácter cultural, étnico o religioso, pero la diferente capacidad funcional de las personas es quizá la más universal. Las diferencias por motivo de edad, nacimiento o circunstancias de salud o accidentalidad determinan nuestras capacidades de relación e interacción con el medio; buena parte de ellas resultan en diferencias funcionales que hemos de considerar a la hora de concebir y diseñar los entornos, edificios, servicios y productos.

Las imágenes que se muestran en este capítulo, elaboradas mediante inteligencia artificial, nos muestran a personas de distintas edades y sexos cuyas condiciones funcionales determinan su relación con el medio en que viven. Forman parte de manera habitual de nuestro entorno, pero a menudo esa “diversidad” se olvida a la hora de concebir y diseñar las ciudades, los servicios a disposición del público y, en general, el medio en que vivimos.



CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva

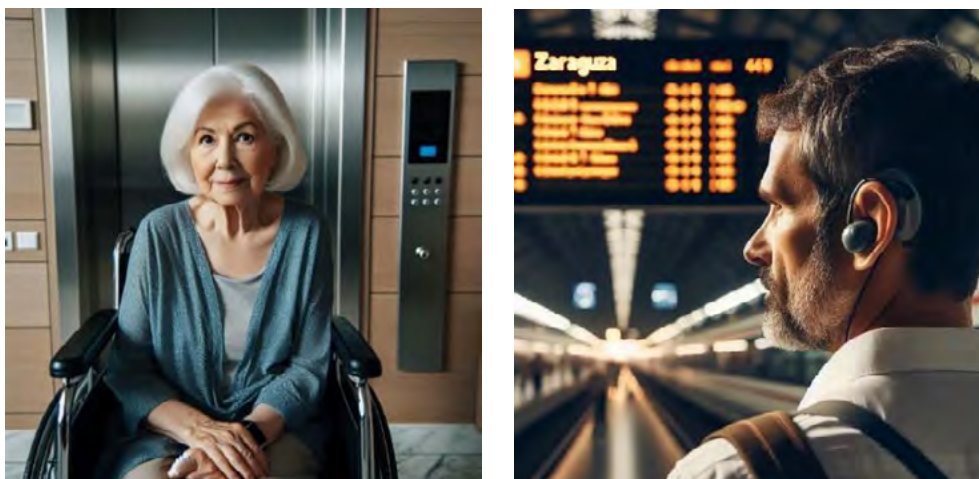
La expresión de diversidad funcional no solo es parte indisociable de la condición humana, sino una expresión de fortaleza, resiliencia y potencial. El ser humano se crece en la diversidad y en la limitación, abriendo nuevas perspectivas, aportando nuevas soluciones que todos podemos disfrutar. Esa es la idea que da pleno sentido a una accesibilidad universal, que iguala las oportunidades y abre el potencial de cada persona.



Elementos clave de las políticas de inclusión

Las políticas de inclusión son el conjunto de principios, directrices y acciones que una organización, institución o gobierno implementa para garantizar la participación equitativa y sin discriminación de todas las personas en la sociedad, especialmente de aquellas que históricamente han sido marginadas o excluidas. Son sectores de la población en situación de vulnerabilidad o posible discriminación, entre los que podemos destacar a:

- Personas con discapacidad.
- Mujeres y personas con identidades de género diversas.
- Personas migrantes o refugiadas.
- Personas en situación de pobreza o exclusión social.
- Personas mayores.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas con orientaciones sexuales diversas (LGBTQ+).
- Minorías religiosas, lingüísticas o culturales.



Las políticas de inclusión buscan:

- Eliminar barreras, ya sean físicas, sensoriales, intelectuales, sociales, culturales, económicas, normativas o mentales, que impiden el acceso equitativo a derechos y oportunidades.
- Garantizar la equidad en ámbitos como la educación, el empleo, la salud, la participación política o la cultura.
- Promover ambientes seguros y libres de discriminación.

En resumen, una política de inclusión es una herramienta para construir una sociedad más justa, diversa e igualitaria, en la que todos y todas puedan participar plenamente, sin importar sus condiciones personales o sociales.

Para ello se deben poner en marcha políticas, leyes y programas que eliminen las barreras y garanticen el ejercicio de los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, así como el acceso a servicios y beneficios como la educación, la salud, la protección social, la vivienda, el empleo y actividad económica.

Las políticas de inclusión requieren desarrollar aspectos clave, como los siguientes:

1. Participación:

Garantizar que las personas tengan las mismas oportunidades para participar de forma plena y efectiva en todos los aspectos, incluida la educación, el empleo, la salud, la cultura y las actividades en la comunidad. Para ello se propiciará que tengan acceso a materiales culturales e informativos en formatos accesibles.

2. Igualdad de Derechos y Oportunidades:

Garantizar los mismos derechos y oportunidades para las personas cualquiera que sea su condición (edad, sexo, discapacidad, etc.), asegurando que no se les excluya del acceso a servicios, instalaciones u oportunidades.

3. Protección social:

Las personas con discapacidad y sus familias tienen derecho a unos servicios y prestaciones sociales que atiendan con garantía sus necesidades y les permita llevar una vida adecuada, accediendo a programas de protección y servicios, tales como vivienda pública, cuidados o capacitación, buscando su inclusión en la comunidad, incrementando su calidad de vida y bienestar social.

4. Representación y consulta:

Las políticas que afectan a grupos de población, como las personas con discapacidad, deben elaborarse mediante procesos de consulta y participación activa de las organizaciones que los representan, para garantizar que sus necesidades, visión y perspectivas son consideradas en los procesos de toma de decisiones.

Así mismo, tener conocimiento de dichos grupos de la población, incluidos datos estadísticos y de investigación, permitirá formular y aplicar políticas más adecuadas.



5. Toma de conciencia:

La inclusión requiere respetar, apoyar y celebrar la diversidad humana, cambiando actitudes y comportamientos que estigmatizan y marginan a las personas por sus diferencias. Sensibilizar a la sociedad, luchando contra estigmas, estereotipos y prejuicios y visualizando las capacidades y aportaciones de estos grupos.

6. Accesibilidad Universal:

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.

7. Ajustes razonables⁽³⁾:

Son medidas que pretenden adaptar el entorno, bienes y servicios a la situación y realidad de una persona, asegurando su inclusión en la sociedad y garantizando su derecho a la igualdad. Son así un derecho de las personas con discapacidad y una obligación de instancias públicas y privadas.

8. Evaluación, monitoreo y transparencia:

Una administración moderna y transparente debe comunicar a la ciudadanía toda aquella información pública que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona, con el fin de que la ciudadanía participe de la gestión de lo público y puedan exigir la mejora de los servicios públicos que utilizan y disfrutan.

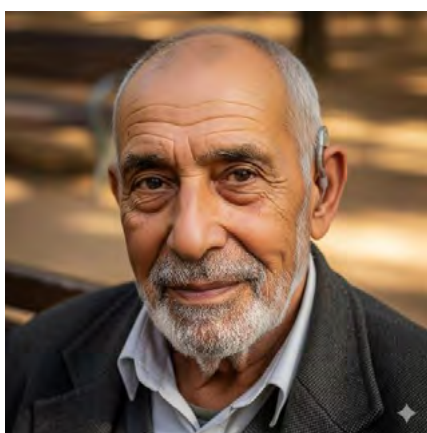
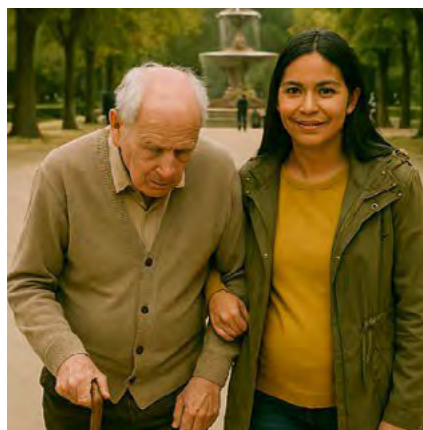
Además, las políticas deben incorporar mecanismos de supervisión y evaluación que permitan medir su eficacia, asegurando el seguimiento de los progresos y el mantenimiento del control de los resultados.

La transparencia en sí misma constituye un ejercicio de accesibilidad universal y rendición de cuentas, al poner en conocimiento de la ciudadanía la actividad de las administraciones públicas.

3 Se definen como: "las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del entorno físico, comunicativo, cognitivo, social y actitudinal a las realidades y situaciones de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación, garantizando a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos."

Documento guía para la comprensión y buena aplicación de los ajustes razonables como medida de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad del Consejo Nacional de la Discapacidad y el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema de Atención a la Dependencia (2024)

https://www.rpdiscapacidad.gob.es/documentos/Noticias/RESOLUCION_AjustesRazonables_CND.pdf



Madrid y las políticas de inclusión

Desde el Ayuntamiento de Madrid se ha ido trabajando de forma progresiva con diferentes herramientas y metodologías buscando ampliar la inclusión a lo largo del tiempo. Las políticas municipales han tomado diferentes formas y estrategias, unas más centradas en la supresión de barreras físicas, culturales o de otro tipo, otras más centradas en fomentar la participación o el empoderamiento de personas con discapacidad y otros grupos.

Por su relevancia para el contenido de esta Memoria nos centraremos en las políticas del Ayuntamiento de Madrid dirigidas a la inclusión de las personas más afectadas por las condiciones de accesibilidad universal, particularmente las personas con discapacidad.

1. DECLARACIONES INSTITUCIONALES.

- Declaración institucional del Ayuntamiento de Madrid a favor de la accesibilidad universal.

2. PLANES DE GOBIERNO Y ESTRATÉGICOS.

- Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid 2019–2023.
- Plan Operativo de Gobierno para el mandato 2019 – 2023.
- Acuerdos de la Villa. Covid-19.
- Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid (en sus sucesivos planes desde 2014 hasta la actualidad).
- Madrid, ciudad amigable con las personas mayores (en sus sucesivos planes desde 2017 hasta la actualidad).
- Plan estratégico de derechos humanos (2017–2019).
- Proyecto Madrid ciudad segura para mujeres y niñas.
- Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM) para el periodo 2022–2026.
- Estrategia municipal contra la soledad no deseada de las personas mayores.
- Estrategia de empleo ciudad de Madrid 2024–2027.
- Guía de recursos para personas con discapacidad intelectual de la ciudad de Madrid.
- Estrategia municipal para la atención de las personas cuidadoras de personas dependientes.

3. INSTRUMENTOS ESTADÍSTICOS Y DATOS RELATIVOS A LA INCLUSIÓN.

- Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid (2006–2024).

4. GUÍAS Y MANUALES.

- Guía para el uso inclusivo del lenguaje en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.
- Comunicación Clara. Guía práctica.

5. ACTUALIZACIÓN DE ENTIDADES Y MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN.

- Comisaría de Gestión de la Diversidad. Policía Municipal.
- Comisaría de Apoyo y Protección Mujer, Menor y Mayor. Policía Municipal.

CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva



La inclusión a través de la accesibilidad en la ciudad de Madrid

Madrid ha sustentado buena parte de sus políticas de inclusión en la mejora de la accesibilidad de espacios públicos, edificios, productos y servicios en beneficio de toda la ciudadanía. Este proceso se ha desarrollado, en gran medida, desde 1980, con las primeras ordenanzas sobre accesibilidad, y ha llegado hasta nuestros días en un proceso de mejora continua. En ese periodo se pueden diferenciar tres etapas:

1ª Etapa, 1980 – 2015

Entre 1980 y 2015, el Ayuntamiento de Madrid realizó avances significativos en materia de accesibilidad universal, aunque muchos de los hitos más estructurados y estratégicos se consolidaron a partir de entonces.

CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva

Esta primera etapa se caracterizó por tres grandes líneas de avance:

- La producción de normativa específica.
- La asignación de recursos económicos para la supresión de barreras, especialmente físicas y sensoriales, en el entorno construido.
- Los programas formativos dirigidos al personal de la administración municipal, que se inician en este periodo.

En las décadas de 1980 y 1990 se dan los primeros pasos mediante:

- Una primera concienciación: la accesibilidad comienza a ser considerada en el diseño urbano, aunque de forma fragmentaria. Se inician algunas adaptaciones en aceras, semáforos y transporte público (en 1994 se incorporan al servicio los primeros 25 autobuses de piso bajo).
- Normativas básicas: se introducen las primeras normativas municipales que exigen la eliminación de barreras arquitectónicas en edificios públicos y nuevas construcciones.

La introducción de normativa específica por parte del Ayuntamiento de Madrid comienza en 1980, con la aprobación y entrada en vigor de la *Ordenanza sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos*.

En este periodo, la Comunidad de Madrid aprueba la *Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas* que determina la necesidad de que el Ayuntamiento de Madrid reporte anualmente un informe de la inversión destinada a promoción de la accesibilidad universal.

Entre los años 2000 y 2015 se produce la consolidación de políticas con hitos como los siguientes:

- Adaptación del transporte público: EMT y Metro de Madrid comienzan a incorporar vehículos accesibles, como autobuses con rampas (en el año 2009 se alcanza el 100% de la flota accesible) y estaciones con ascensores.
- Urbanismo accesible: Se intensifican las reformas de calles y plazas para mejorar la movilidad de personas con discapacidad, incluyendo pavimentos tacto visuales, rebajes de bordillos y señalización adaptada.
- Tecnología y comunicación: Se empiezan a implementar sistemas de información accesibles en edificios municipales y servicios digitales.

El marco global de referencia, que sustenta las políticas de inclusión sobre la discapacidad, también se actualiza en este periodo, pues se publica la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS,2001), un hito muy importante para interpretar la discapacidad y el funcionamiento desde una perspectiva biopsicosocial. En esta nueva visión, el funcionamiento de un individuo se entiende como una relación compleja o interacción entre la condición de salud y los factores contextuales, tanto ambientales como personales. De este modo, se desligan la discapacidad y la capacidad de desempeñar tareas o actividades, pues la existencia de deficiencias no determina necesariamente una falta de capacidad, y viceversa. Se da pie así a interpretar los factores ambientales (accesibilidad, actitudes sociales y otros) como clave para el funcionamiento y la salud y a entender la influencia de tales factores sobre la capacidad de desempeño de actividades.

En el ámbito de la formación, el año 2006 se inician los programas específicos dentro del Programa de Formación del Ayuntamiento de Madrid, con los siguientes ámbitos temáticos:

- 1. Desde 2006:** Urbanismo y Accesibilidad: Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- 2. Desde 2013:** La inclusión de las personas con discapacidad.
- 3. Desde 2014:** Accesibilidad universal en archivos, bibliotecas y museos.

Mención aparte merece la publicación en 2001 de la primera memoria del Ayuntamiento de Madrid bajo el título *“Por un Madrid accesible a tod@s”*.

Hay que destacar que todos estos avances se entendían dirigidos a la inclusión de las personas con discapacidad, no habiéndose incorporado aún la visión de que la accesibilidad constituye una mejora para toda la ciudadanía.

2ª Etapa, 2015 – 2019

Esta etapa está caracterizada, sobre todo, por un cambio de paradigma en cuanto a la comprensión del concepto de accesibilidad universal y su gestión por parte del Ayuntamiento. Este cambio se cimenta en las siguientes líneas de avance:

1. La accesibilidad universal toma el lugar de las políticas de supresión de barreras, centradas exclusivamente en la discapacidad⁽⁴⁾. Se mantiene, no obstante, el enfoque del modelo social de la discapacidad y la visión de la accesibilidad como un derecho. Se dota de mayor impulso económico a las intervenciones.
2. Se comienza a identificar el concepto de accesibilidad con los de calidad, innovación, impulso económico o salud, entre otros.
3. Toda la organización municipal se comienza a implicar en su promoción, tomando cuerpo en el Ayuntamiento la visión transversal de las políticas de accesibilidad, de modo que cada área municipal comenzará a desarrollar sus propias políticas y acciones en la materia. Por ello, no se redacta una ordenanza específica sobre accesibilidad, sino que la accesibilidad comienza a integrarse en todas las ordenanzas municipales cualquiera que sea su objeto.
4. La prioridad en la forma de abordar la gestión de la accesibilidad universal pasa a ser su inclusión en cualquier programa y proyecto, no tanto hacer una gestión específica de ella. El objetivo es también mejorar la eficacia y eficiencia a través de la mejora de gestión, no tanto mediante el empleo de mayores recursos. Todo ello sin abandonar la necesidad de seguir avanzando en la supresión de barreras en todo el municipio y cumpliendo escrupulosamente la normativa vigente.
5. Por otra parte, la temática de la accesibilidad universal se integra como elemento de la “gestión inteligente”, quedando así indisolublemente vinculada con la sostenibilidad y la tecnología.
6. A través de la colaboración con el movimiento asociativo de las personas con discapacidad se avanza en la consideración de éstas como agentes de promoción de la accesibilidad universal en base a su conocimiento experto.

4 El *modelo social de la discapacidad* es una forma de entender la discapacidad que pone el foco en las barreras de la sociedad, no en las limitaciones individuales. Según este enfoque las dificultades que experimenta una persona con una condición física, sensorial, intelectual o psicosocial no son causadas principalmente por su cuerpo o mente, sino por el entorno, las actitudes y las estructuras sociales que no están diseñadas para incluirla. La solución no está solo en “rehabilitar” a la persona, sino en eliminar las barreras y promover la participación plena y en igualdad.

CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva

El cambio de visión que caracteriza esta etapa requiere también de nuevos agentes. Se hace evidente la importancia de contar dentro del Ayuntamiento con un equipo dedicado en exclusiva a la AU, y la creación de un órgano especializado, con el rango jerárquico adecuado y personal técnico especializado: la Oficina de Accesibilidad.

Además, la creación de una Oficina de Accesibilidad viene avalada tanto por experiencias exitosas similares en otros ayuntamientos como por lo establecido en el “Decálogo de propuesta sobre accesibilidad”, publicado el 11 de mayo de 2015 por la Red de Ciudades por la Accesibilidad (REDCA4ALL), de la que el Ayuntamiento de Madrid es miembro, o la “Declaración de la FEMP sobre accesibilidad universal municipal”, aprobada el 27 de febrero de 2018, de recomendaciones a sus Entidades Locales relativa a la actuación municipal en materia de accesibilidad universal.

Desde el origen se concibe a la Oficina como una entidad que no debe actuar en solitario ante un contexto social y asociativo que ha evolucionado y crecido a lo largo del periodo. Por ello, y sin perjuicio de las acciones que pueda emprender directamente la propia Oficina, se plantea la importancia de establecer una red de alianzas para constituirse como nexo, apoyo y facilitador de iniciativas promovidas y lideradas tanto desde la organización municipal como de estamentos externos a ella.

Otros hitos y realizaciones más destacables del periodo son:

- En 2016 la publicación del [Manual de accesibilidad para espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid](#).
- La creación de la Unidad de Gestión de la Diversidad de Policía Municipal (actualmente Comisaría de Gestión de la Diversidad).
- En el periodo 2016–2018 la incorporación de la AU al Plan Mad–RE de rehabilitación urbana que incorpora subvenciones.
- En 2017:
 - La publicación de la [Guía práctica de Comunicación Clara](#).
 - [Declaración institucional del Ayuntamiento de Madrid](#) en favor de la accesibilidad universal.



- En 2018 se aprueba la Instrucción para la inclusión en los proyectos de urbanización de un estudio de accesibilidad que asegure que el proyecto incorpore los diseños y soluciones constructivas que ofrezcan las máximas prestaciones de accesibilidad en el espacio público.

Se puede afirmar que el principal avance en esta etapa es, en definitiva, la consideración de la accesibilidad universal como un elemento clave, que se ha de promover desde todas las áreas municipales y que, para ello debe contar con el impulso desde el máximo nivel jerárquico de la organización. Esta visión dará lugar a la creación de la *Oficina de Accesibilidad*, dedicada en exclusiva a la promoción de la accesibilidad universal, con el posicionamiento organizacional necesario, y que, por su gran relevancia, marcará el cambio de etapa.

3ª Etapa, desde 2019 en adelante

La Oficina de Accesibilidad se constituye mediante el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, previos acuerdos del Pleno de Ayuntamiento de fechas 21 de diciembre de 2017 y 29 de enero de 2019. Este resultado emana, a su vez, del acuerdo de gobierno suscrito entre el Partido Popular y Ciudadanos Partido de la Ciudadanía el 14 de junio del mismo año.



La consolidación de esta nueva visión de la AU que representa la Oficina se corresponde con nuevos ejes en la concepción y gestión de la AU en el Ayuntamiento:

- Menor peso de la gestión reactiva, basada en la percepción de resultados inmediatos, medidos en términos de eficacia / eficiencia, recursos necesarios / resultados obtenidos, persistencia en el tiempo de los efectos, imagen en la ciudadanía. Todo ello, además de cumplir y hacer cumplir las leyes y normas; redactarlas, su vigilancia y disciplina, etc.
- Mayor peso de la gestión proactiva, caracterizada por impulsar, favorecer, concienciar, formar e informar, redactar manuales, establecer criterios y, campañas, etc.
- Pasar del objetivo del cumplimiento normativo al de la satisfacción de las necesidades de las personas en su relación con los entornos.
- Planificación estratégica de la AU y mejora continua, mediante el establecimiento de procesos de evaluación de las políticas en AU. Trabajo en red y construcción sucesiva de un “ecosistema” de gestión que se va escalando y complementando a partir del nuevo plan estratégico y sus planes de acción, los planes distritales, los instrumentos de evaluación, los cuadros de mando, etc.
- Involucración de toda la organización municipal en la gestión de la AU e incorporación de sus criterios en todos y cada uno de los productos y servicios gestionados desde cualquier unidad organizativa del Ayuntamiento.
- A través de redes internas, se fomenta la comunicación entre departamentos para compartir experiencias y proyectos, evitando duplicidades y mejorando la gestión. La política de comunicación pasa a ser más proactiva y efectiva.

La Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid fue elevada al rango de Dirección General de Accesibilidad mediante un Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid adoptado el 11 de marzo de 2021. Este acuerdo modificó la organización previa, en la que dicha oficina ostentaba rango de subdirección general, y formalizó su ascenso estructural a Dirección General.

En este periodo también es destacable la creación de la Mesa de Accesibilidad, un órgano colegiado, presidido por el alcalde, con representación de la discapacidad organizada y de los mayores así como de las diferentes áreas municipales, con el fin de facilitar los canales de coordinación entre diversas áreas y direcciones generales del Ayuntamiento de Madrid, así como con otros actores que desarrollan su actividad en el ámbito de la accesibilidad en la Ciudad de Madrid y que resultan necesarios para facilitar la consecución de los objetivos de la Oficina de Accesibilidad.

CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva

Pero si se ha de destacar un logro de gran trascendencia en esta etapa, ese es el [Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid \(PEAUM\)](#).



El PEAUM es el instrumento de gestión y estrategia de la política de accesibilidad universal aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid el 10 de noviembre de 2022. Su propósito es promover la accesibilidad universal en toda la ciudad, organizando y orientando las políticas municipales en esta materia.

Está estructurado mediante:

- **Líneas estratégicas:** Cinco grandes líneas que ordenan los temas prioritarios.
- **Objetivos operativos:** Diecisiete objetivos específicos.
- **Propuestas concretas:** Sesenta y cuatro propuestas detalladas.

Para su implementación y seguimiento se desarrollarán sucesivos planes de acción, promovidos por la Oficina de Accesibilidad, integrados por acciones concretas propuestas por las distintas unidades organizativas del Ayuntamiento, con responsabilidad interdepartamental (áreas, distritos, empresas y organismos autónomos).

El PEAUM plantea una evolución más allá de la accesibilidad universal, que denomina Accesibilidad 3.0, y que incorpora los nuevos parámetros del urbanismo de género e infancia y se conjuga con los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas y las agendas urbanas 2030.

El [Primer Plan de Acción de desarrollo del PEAUM](#) fue aprobado el 25 de septiembre de 2024, con ejecución prevista entre 2024 y 2027. Está orientado a integrar la accesibilidad de forma transversal en toda la organización municipal, habiendo generado más de 334 propuestas, y enfocándose en formación y contratación pública como herramientas clave de este primer periodo.

I Plan de Acción
de accesibilidad universal
del Ayuntamiento de Madrid

CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva

El seguimiento del plan estratégico y su plan de acción incluye:

- La evaluación anual del avance de los planes de acción.
- La evaluación del impacto estratégico del PEAUM, incluyendo encuestas a la población y consultas a expertos.
- La revisión semestral del primer plan de acción a través de la Mesa de Accesibilidad.

El **PEAUM** constituye un paso adelante trascendental, pues representa un enfoque moderno y estructurado hacia la accesibilidad consolidando y haciendo operativa la visión de una política transversal integrada en todos los ámbitos de la administración madrileña, frente a la adaptación de entornos puntuales.

Otros avances en esta etapa

El Ayuntamiento de Madrid ofrece desde 2006 formación especializada en accesibilidad universal, con cursos que han capacitado a más de 600 técnicos, y la incorporación de cláusulas de accesibilidad en contratos públicos. Desde 2019 la formación se desarrolla a través de la Escuela Madrid Talento una vez pasados los efectos de la pandemia. Ha tenido un crecimiento constante a partir de 2023; por ejemplo, en 2025 se registró un número de cursos y de solicitantes superior en un 43% al año anterior. Cabe destacar, igualmente, la alta valoración general de los cursos sobre accesibilidad universal realizada por el alumnado (4,59 sobre 5 en 2024).

En esta etapa también destaca el impulso dado a la formación aplicada, dirigida a favorecer la implementación de acciones prácticas como los programas de instalación de ascensores urbanos, formación en accesibilidad cognitiva y revisión del cumplimiento de las normativas de accesibilidad por parte de los establecimientos comerciales.

La Oficina de Accesibilidad, ya elevada a Dirección General, ha intensificado su actividad continua de reuniones estratégicas con diversas áreas del ayuntamiento para promover la inclusión de la accesibilidad en toda la gestión pública.

En cuanto a la comunicación, la acción más destacada en este ámbito es la realización de jornadas anuales de accesibilidad universal, que contribuye a visibilizar los avances y refuerza la colaboración interna.

Una visión de conjunto sobre la evolución en las políticas de accesibilidad municipales

Desde 1980 hasta la actualidad la evolución de las principales políticas de accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid y la realidad de la ciudad en este campo han evolucionado exponencialmente.

En la década de 1980 la accesibilidad era vista casi exclusivamente como una cuestión de *asistencia social* para personas con discapacidad física. Existía escasa conciencia social y predominaban actitudes paternalistas. Aparecen las primeras normativas de accesibilidad en edificación y urbanismo, aunque con aplicación desigual, centrándose principalmente en la realización de rampas y rebajes de bordillos o la instalación de ascensores.

Ya en los años 1990 el Ayuntamiento crea programas específicos (Planes de Accesibilidad, ordenanzas municipales) y se empieza a sistematizar la eliminación de barreras arquitectónicas en calles y transporte. En los años 2000 se da un impulso importante a la accesibilidad en grandes proyectos urbanos, tanto en el transporte público (destacando el trabajo desarrollado por la Empresa Municipal de transporte, EMT) como en todo tipo de edificios municipales y espacios públicos.

Con la progresiva visibilización de la discapacidad y las normativas europeas se extiende, ya en los años 2000, la idea de que la accesibilidad beneficia a toda la ciudadanía (personas mayores, familias con carritos, etc.). En paralelo aumenta la presión normativa sobre el sector comercial y empresarial (inspecciones, licencias), así como los incentivos para adaptar locales y medios de transporte. El sector turístico comienza a ver la accesibilidad como una ventaja competitiva.

Se comienza a hablar del concepto de “diseño para todos” o “diseño universal”, conceptos que toman cuerpo en las grandes políticas nacionales, como la Ley de Igualdad de Oportunidades No Discriminación y Accesibilidad Universal (LIONDAU) de 2003 y el I Plan Nacional de Accesibilidad 2003–2012, que cambiarán la percepción y el enfoque sobre la accesibilidad universal.

A partir de 2010 se percibe que la accesibilidad se integra en el discurso de *derechos y ciudadanía* y no solo como una adaptación puntual. La población empieza a demandar espacios y servicios inclusivos.

CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva

En este periodo se crea la Oficina de Accesibilidad como órgano especializado del Ayuntamiento de Madrid, se desarrollan planes sectoriales en vivienda, cultura, transporte, tecnologías de información y comunicación y deporte. También se empieza a aplicar la accesibilidad en la contratación pública. La accesibilidad se comienza a percibir como un valor añadido en parte por demanda de ciudadanos y el movimiento asociativo, pero también por la demanda de los clientes en sectores como el turismo.

En 2021 la Oficina se eleva a Dirección General de Accesibilidad, reforzando el peso político del tema dentro de la estructura municipal.

En 2022 se aprueba el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid, PEAUM, con el reto de convertir la accesibilidad universal en un vector de innovación y propuestas con impacto sobre toda la sociedad madrileña (Accesibilidad 3.0). Para ello busca impulsar, alinear, coordinar y dotar de coherencia las políticas y acciones que en materia de accesibilidad se acometan desde el Ayuntamiento, como un eje transversal real y efectivo, tanto en obras, como digitalización o servicios sociales. La accesibilidad en Madrid se valora como parte esencial de la calidad de vida urbana y del derecho a la igualdad de oportunidades, aunque aún persistan barreras físicas y culturales.

Todo este recorrido, desde 1980 a nuestros días se resume de forma gráfica en la siguiente línea de tiempo:



Por último, se debe hacer mención de las inversiones realizadas en políticas concretas de accesibilidad desde el Ayuntamiento. Según los datos aportados por el Ayuntamiento de Madrid al Consejo para la Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid el Ayuntamiento ha realizado una inversión total en AU en el periodo 2011-2024 (14 años) de 1.411 M€, lo que supone un promedio de 100,78 M€ anuales en dicho periodo y una inversión media anual del 1,72% del total del presupuesto municipal. La repercusión de dicha inversión en euros/habitante ha sido de 425,40 € para el total del periodo, lo que arroja un promedio de 30,39 € por habitante y año.

CAPÍTULO 2: Madrid también fascina porque es inclusiva

Esta visión de conjunto permite observar el compromiso municipal con la accesibilidad universal, que se ha manifestado de formas muy variadas y efectivas para convertir a la ciudad de Madrid en un referente en la materia y modelo a seguir por otras capitales de Europa y el mundo.



CAPÍTULO 3

Madrid incluye porque es accesible



La inclusión social no puede lograrse sin accesibilidad, ya que la falta de esta limita la movilidad, la comunicación, el acceso a la información y la interacción con el entorno. Cuando un espacio o servicio es accesible, se amplían las oportunidades de educación, empleo, participación cultural y social, contribuyendo directamente a la autonomía personal y a la igualdad real.

Madrid destaca de manera significativa en su **compromiso con la accesibilidad universal**.

La ciudad ha impulsado políticas públicas orientadas a transformar el espacio urbano, la vivienda, el transporte... y, en general, los equipamientos y servicios, desde un enfoque inclusivo y desde la perspectiva de cadena de accesibilidad. Este esfuerzo consistente y mantenido se puede percibir ya en su red de transporte, con estaciones de metro y autobuses que facilitan la autonomía de todos los usuarios; en la rehabilitación del espacio urbano, ampliando aceras, reduciendo obstáculos, creando itinerarios peatonales accesibles; en la promoción del diseño universal en edificios públicos y privados; en las iniciativas de accesibilidad comunicativa y cognitiva, como la lectura fácil, los sistemas de bucles magnéticos en edificios municipales, la digitalización accesible; en la formación de personal en atención inclusiva, y muchas otras intervenciones.

Afirmar que Madrid incluye porque es accesible no es decir que se ha alcanzado la meta, pero sí que se ha asumido el compromiso de llegar a ella a través de un trabajo consistente que se puede confirmar. Este capítulo pretende visualizar cómo en Madrid se construye, adapta, renueva, innova, comunica y favorece la participación para conseguir esa plena accesibilidad. En él se muestran, a modo de ejemplo, apenas algunas de las mejores prácticas, las aplicaciones más destacadas, que se complementan con muchas otras desarrolladas a lo largo de los distintos capítulos de esta memoria. Con ello no se pretende mostrar una relación exhaustiva sino, fundamentalmente, una visión más extensiva que profunda que refleje tanto la implicación desde todas las unidades organizativas del Ayuntamiento como el nivel de detalle con el que se afronta la accesibilidad.

Construcción y renovación

Nuevas áreas de desarrollo urbano, ensanches

Las nuevas áreas de desarrollo urbano se caracterizan principalmente por haber sido diseñadas y construidas con posterioridad a la entrada en vigor de las normativas técnicas que, en materia de accesibilidad, le son de aplicación, principalmente a partir del Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid. La aplicación de los criterios de accesibilidad desde la fase de proyecto y la disponibilidad de espacio facilita y asegura la obtención de unos ámbitos urbanos accesibles.

Ejemplo de lo anterior lo constituyen los ensanches del Sureste y Norte de la Ciudad, entre otros. Las imágenes muestran detalles del diseño urbano accesible en el ensanche de Valdebebas.



Renovación urbana

El problema a resolver es distinto cuando se trata de hacer accesible una ciudad que no fue construida como tal, lo que ocurre en gran parte de la ciudad existente. En este sentido se puede hablar de “renovar” o de “adaptar”.

Se han considerado como “renovaciones” aquellas actuaciones de gran escala destinadas a eliminar las barreras existentes en la ciudad provocadas por las grandes infraestructuras de movilidad, recuperando las conexiones peatonales accesibles entre los barrios o zonas afectadas.

Madrid Río

La obra Madrid Río es uno de los proyectos de transformación urbana más ambiciosos y emblemáticos que nunca se hayan ejecutado en la ciudad de Madrid. Se desarrolló entre 2005 y 2011 con una inversión total que ronda los 4.100 millones de euros, incluyendo la reforma y soterramiento de la M-30 bajo el río Manzanares, como la creación de un gran parque lineal en superficie. El soterramiento de la carretera de circunvalación en este tramo supuso la eliminación de una barrera urbana entre los distritos separados por la autovía (Arganzuela, Latina, Carabanchel, Usera).



CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

El proyecto promueve el uso de bicicletas y el tránsito peatonal, reduciendo la contaminación acústica y atmosférica y mejorando la calidad de vida de las personas mediante la integración de la naturaleza en el tejido urbano y la habilitación de espacios para el ocio, deporte, cultura y convivencia ciudadana. Todo ello incorporando las mejores condiciones de accesibilidad universal.



Plaza de España

La reforma de la Plaza de España y su entorno tenía como objetivo fundamental conectar una serie de espacios con importantes valores ambientales y patrimoniales pero que estaban segregados por la barrera histórica del paso elevado de Bailén.



Fuente: <https://www.madridiario.es/album/11621/el-nuevo-paisaje-de-plaza-de-espaa/2/era-la-conexin-que-permita-el-giro-del-trfico-desde-la-cuesta-de-san-vicente-o-ferraz-hacia-el-tnel-bajo-la-plaza-de-orient.html#galeriaWrap>

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

La plaza de Oriente, los Jardines de Sabatini, el Parque del Oeste y la propia Plaza de España se han integrado finalmente a través de la peatonalización del paso elevado, dando continuidad al túnel de Bailén para segregarse el tráfico rodado, generando un sistema de espacios libres continuos y accesibles.



Áreas intermodales

Las Áreas Intermodales son espacios en superficie abiertos e integrados en la trama urbana, diseñados para albergar terminales de autobuses, tanto urbanas como interurbanas, que proporcionan un fácil, cómodo y seguro trasbordo a otros modos de transporte como Metro, Cercanías RENFE, Tren Ligerero o entre las propias líneas regulares de Autobuses, a la vez que se recuperaba espacio de uso peatonal. Se han construido más de 20 desde el año 2006.



Área intermodal Felipe II



Área intermodal Plaza de Isabel II

Adaptación

Incluimos aquí aquellas actuaciones de pequeña escala destinadas a eliminar barreras existentes en la ciudad. En la mejora de la accesibilidad del espacio urbano tienen un papel fundamental las tareas de conservación, la mejora y renovación de los pavimentos, las zonas ajardinadas o el mobiliario urbano, entre otros elementos. A ellas se deben añadir las intervenciones para mejorar la accesibilidad en la edificación residencial.

Viales y espacios públicos

Se destinan aproximadamente 80 millones de euros anuales a programas de conservación de viales y mejora de la accesibilidad, tales como:

- Adaptación de más de 14.000 plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida (PMR).
- Supresión de barreras urbanísticas como alcorques vacíos y obstáculos en la vía pública.
- Reurbanización de espacios públicos en cascos históricos y zonas industriales.



Entorno del mercado de Numancia

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible



Camino del Pozo del Tío Raimundo



Rehabilitación de zona verde de la calle Albatana

Las plazas

Históricamente, las plazas han sido centros de comercio, religión, poder político y cultura: desde el foro romano hasta las “piazze” renacentistas y los zocos medievales. Funcionan como puntos de orientación, de celebración —festejos, manifestaciones, mercados— y de identidad colectiva.

Las plazas son elementos esenciales en la infraestructura urbana porque cumplen funciones sociales, ambientales y económicas. Actúan como espacios de encuentro y convivencia, fomentando la interacción comunitaria y la cohesión social. Además, contribuyen a la calidad ambiental al ofrecer áreas verdes que mejoran la ventilación, reducen el efecto isla de calor y favorecen la biodiversidad. Desde el punto de vista económico, dinamizan la actividad comercial y turística, generando valor para la ciudad. En conjunto, las plazas no solo embellecen el entorno urbano, sino que fortalecen la identidad cultural y la sostenibilidad de las ciudades.

En los últimos años, el Ayuntamiento de Madrid ha emprendido un programa de reforma de plazas, desde las más representativas como la Puerta del Sol o Plaza de España hasta plazas “de barrio” como Olavide, Remonta, Alfredo Mahou, San Pol de Mar, San Cristóbal y otras muchas, con el objetivo de mejorar la calidad ambiental y la usabilidad de estos espacios. Merece la pena navegar por los contenidos audiovisuales del siguiente enlace: [La vida en la plaza](#).



Imagen de la Plaza de Pontejos

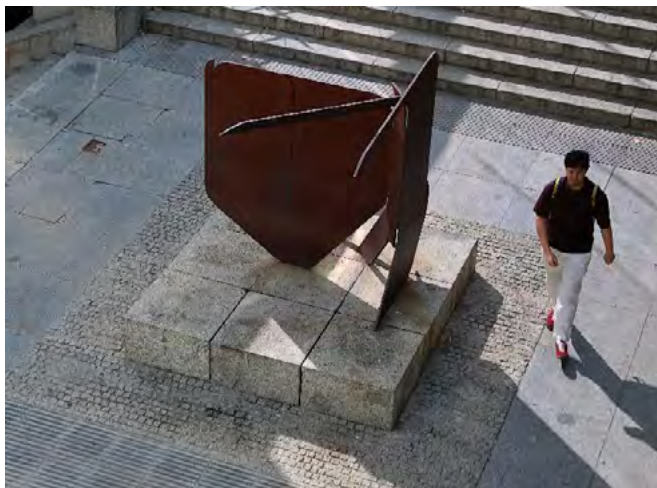


*Imagen del Museo de Escultura
al Aire Libre de La Castellana*

Mejora de Accesos a Centros Escolares

Este programa tiene como objetivo lograr una entrada segura a los centros educativos, con actuaciones que faciliten la accesibilidad y mejoren la seguridad vial del entorno, así como su calidad ambiental. Para ello, se amplía el espacio destinado al tránsito y estancia peatonal y se incluyen medidas de templado de tráfico.

Se contemplan actuaciones de renovación y adecuación de aceras y vías peatonales, reordenación de accesos e intersecciones y supresión de barreras arquitectónicas.

- Sólo en la primera mitad de 2023 se ha intervenido en 287 centros escolares.
- Actuaciones en 25 centros adicionales desde agosto de 2023.
- 10 proyectos piloto en ejecución o planificación, con criterios avanzados de accesibilidad y adaptación al cambio climático.



CEIP Menéndez Pelayo

Mejoras en los Entornos de los Centros de Día y de Mayores

Su objetivo es garantizar un acceso seguro, cómodo y accesible a los centros municipales para personas mayores, mejorando la seguridad vial y la calidad del entorno urbano mediante la eliminación de barreras arquitectónicas y adaptar los viales a la normativa vigente; la ampliación y mejora de los espacios peatonales y zonas de estancia; la incorporación de elementos de confort (sombra, jardinería, mobiliario urbano); la facilitación del acceso de vehículos de emergencia y el fomento de entornos más seguros y habitables para las personas mayores.

Se han analizado 116 centros (62 de mayores, 25 de día y 29 mixtos), detectándose la necesidad de intervención en 92 entornos, que benefician a 285.742 personas. Se prevén actuaciones también en centros privados con entornos coincidentes con los municipales.

Todo ello supone una Inversión total estimada de 10,1 millones de euros en el periodo 2024 a 2027.

Ascensores urbanos

Aunque Madrid no presenta grandes desniveles como otras urbes asentadas en terrenos montañosos, sí cuenta con una orografía ondulada que genera microrrelieves, especialmente en distritos como Puente de Vallecas o Tetuán, entre otros, o el entorno del río Manzanares, donde las pendientes han influido en la disposición de las calles y en la accesibilidad. Frente a los problemas de accesibilidad que se generan se ha desarrollado una política de instalación de ascensores urbanos.



Ascensor urbano en calle Irún



Ascensor urbano en calle Sepúlveda

Ascensores en edificios residenciales

Diversos estudios señalan la problemática existente con la falta de ascensores en buena parte de los edificios de viviendas construidos en España en épocas pasadas. En la Comunidad de Madrid⁽⁵⁾, el 79% de los edificios disponen de ascensor si bien solo el 5% de éstos cumple con todos los elementos de accesibilidad. Además, el 61% de los edificios residenciales no resultan accesibles desde la vía pública hasta el portal debido a la existencia de escalones o rampas inadecuadas y el 68% de las puertas de entrada al edificio no son completamente accesibles.

Ante esta realidad, el Ayuntamiento dispone de los planes Adapta y Rehabilita (ver capítulo 5) que incluyen, entre otras, la instalación de ascensores como medidas para mejorar la accesibilidad en los edificios residenciales de uso privado.

A la problemática de la falta de ascensor, se añade la imposibilidad de su instalación en el interior del edificio. Frente a ello se ha desarrollado la alternativa de la instalación de una torre de ascensor adosada a la fachada y que ocupa parte del espacio público. El proceso técnico-jurídico que se ha debido desplegar para aplicar esta solución ha requerido:

- La modificación puntual del Plan General de Ordenación Urbana PGOU (2008).
- La aprobación en 2014 de la Ordenanza de instalación de ascensores en fachada de edificios construidos de uso residencial, que permite instalar ascensores ocupando espacio público cuando no es viable hacerlo en el interior del edificio.
- La Constitución de la Mesa Técnica de Ascensores, órgano de coordinación interáreas para agilizar licencias y garantizar la compatibilidad con patrimonio, movilidad y seguridad. En ella participa la Oficina de Accesibilidad.

5 Según el informe "La accesibilidad de las viviendas en España", publicado en marzo de 2018 por la Fundación Mutua de Propietarios. <https://www.fundacionmdp.org/observatorio-de-accesibilidad/>

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

A continuación se muestran algunas fotos de este tipo de intervenciones:



Un mayor detalle de las intervenciones desarrolladas en el marco de los programas municipales se presenta en el Capítulo 5.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Mercados Municipales

El Ayuntamiento de Madrid entiende los mercados municipales como espacios clave de proximidad, comercio y convivencia. Por tanto, ha demostrado un firme compromiso con la accesibilidad en los mercados municipales, transformándolos en espacios más inclusivos, seguros, comprensibles y cómodos para todas las personas. Las actuaciones realizadas no solo mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad, sino que refuerzan el papel de los mercados como equipamientos públicos de referencia en los barrios. A este fin se han implementado elementos como planos hápticos, pictogramas, encaminamientos tacto-visuales, aseos adaptados y directorios accesibles para mejorar la experiencia de todos los usuarios.



Mercado Municipal Las Ventas



Mercado Municipal de Prosperidad

Mobiliario urbano: papeleras, contenedores, semáforos

El Ayuntamiento de Madrid ha dado un paso decisivo hacia la accesibilidad universal en el espacio público mediante la adaptación del mobiliario urbano y la implantación de soluciones innovadoras en papeleras y contenedores de residuos. La adaptación de estos elementos promueve la autonomía personal, la igualdad de oportunidades y la calidad de vida urbana.

Madrid cuenta con 1.100 papeleras inteligentes Big Belly, diseñadas uniendo tecnología y accesibilidad para optimizar la gestión de residuos y cumplir con los requisitos de accesibilidad establecidos en la normativa vigente. Estas papeleras incorporan:

- Alturas reguladas para facilitar el acceso.
- Sistema manos libres con apertura amortiguada y cierre automático, evitando esfuerzos excesivos.
- Alimentación solar y comunicación GPRS, reduciendo intervenciones y mejorando la sostenibilidad.



CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

El diseño de nuevos contenedores adaptados ha contado con la participación de entidades especializadas en accesibilidad, el parque de contenedores de Madrid ha evolucionado hacia modelos de carga lateral, que ofrecen ventajas en seguridad, sostenibilidad y accesibilidad. Como complemento a estas medidas se ha impartido formación en AU a los responsables del servicio y operarios, a fin de considerar los criterios de AU en la ubicación y manipulación de los contenedores.



Punto limpio de proximidad en Plaza de Salvador Dalí.

Otra muestra de este esfuerzo es que, de los 55.620 semáforos existentes en la capital, 9.559 cuentan con avisador acústico.

La vivienda pública

La Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS), integra la accesibilidad universal en todas sus actuaciones, desde la construcción de obra nueva hasta la rehabilitación y mejora del espacio urbano.

- Desde 2019, la EMVS ha entregado o tiene en construcción 4.066 viviendas, de las cuales 165 están adaptadas para personas con movilidad reducida (PMR), cumpliendo el mínimo legal del 4%. Actualmente, el patrimonio municipal cuenta con 7.921 viviendas, con 221 adaptadas para PMR, reforzando la oferta de vivienda inclusiva.
- Desde 2013, se han rehabilitado 9.794 viviendas, incorporando 525 ascensores y 57 actuaciones específicas de accesibilidad, con una inversión total de 35,5 millones de euros. Destaca el Plan MADRE 2018, que permitió instalar 382 ascensores y otorgar más de 27 millones de euros en subvenciones, mejorando la calidad de vida en edificios antiguos.
- La EMVS ha ejecutado obras de reurbanización en barrios vulnerables aplicando criterios de accesibilidad universal, con una inversión conjunta de 19,3 millones de euros financiada por el Ministerio de Fomento y el Ayuntamiento.
- Los pliegos de concursos públicos incorporan criterios de accesibilidad, otorgando hasta 2 puntos adicionales por mejoras en accesibilidad universal. Además, se aplica la Orden TMA/851/2021, que regula condiciones básicas en espacios públicos urbanizados y fomenta el uso de tecnologías para mejorar la accesibilidad.

Impacto cuantificable: más de 1.000 ascensores instalados, 20.735 viviendas mejoradas y 177 millones de euros invertidos en accesibilidad urbana.

Las medidas adoptadas reflejan una estrategia integral que busca garantizar la inclusión y la autonomía de las personas con discapacidad y mayores.

Actuaciones de la Agenda Tributaria

La Agencia Tributaria Madrid (ATM), en el marco del Primer Plan de Acción del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM), ha desarrollado una serie de acciones concretas orientadas a mejorar la accesibilidad universal en sus servicios, instalaciones y comunicaciones. Estas iniciativas reflejan una visión estratégica centrada en las personas, tanto ciudadanos como empleados. Las principales acciones desarrolladas son:

- Formación en accesibilidad universal mediante cursos dirigidos a responsables de atención al contribuyente, asistencia digital y régimen interior, con el objetivo: sensibilizar y capacitar para impulsar mejoras en accesibilidad.
- Inclusión de cláusulas de accesibilidad en contratos, tanto aquellos para la realización de vídeos institucionales con subtítulos y lengua de signos; como de formación obligatoria en accesibilidad para personal de mantenimiento y limpieza.
- Estudios diagnósticos sobre accesibilidad en oficinas OAIC y servicios digitales, cuyos resultados incluirán propuestas de mejora, estimaciones económicas y manuales de interacción adaptados.
- Intercambio de experiencias y buenas prácticas con otras entidades municipales.
- Difusión de avances en accesibilidad mediante publicaciones en el portal del contribuyente y otros medios para visibilizar las acciones realizadas.
- Compromiso con la comunicación clara (Plan Estratégico ATM 2025–2028) y formación especializada, simplificación de contenidos, glosario tributario, calendario fiscal y catálogo de trámites dinámico.



Oficina de Atención al Contribuyente C/ Sacramento, 3 ↓

Movilidad e Innovación

El marco legal de la movilidad en Madrid viene definido por la [Ordenanza de Movilidad Sostenible](#), de 2018 y el [Plan Estratégico de Seguridad Vial 2021-2030](#). Los criterios de accesibilidad universal en la primera se incorporan de manera transversal y con un alcance amplio, tanto en el diseño del espacio público como en la regulación de la movilidad. Para ello establece que la movilidad urbana debe garantizar la accesibilidad universal de todas las personas, junto con la seguridad vial y la protección de la salud y el medio ambiente, incluyendo la accesibilidad universal y los derechos de las personas con movilidad reducida como uno de los objetivos esenciales de la ordenanza. También establece obligaciones en el diseño y reforma del espacio público, regulación específica en paradas y transporte público, así como en el estacionamiento y reservas para PMR y la señalización y ocupaciones temporales.

Autobuses urbanos

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT), con más de 476 millones de usuarios anuales y una flota superior a 2.100 autobuses 100% accesibles, integra la accesibilidad universal como eje estratégico de su modelo de gestión y de su compromiso de responsabilidad social, alineado con los principios ESG (Environmental, Social & Governance).

Su compromiso se basa en garantizar un transporte inclusivo, autónomo y en igualdad de condiciones para todas las personas —independientemente de su edad o condición física, intelectual o sensorial—. La accesibilidad se aplica transversalmente en toda la cadena del viaje: vehículos, infraestructuras, sistemas de información, atención al cliente y formación del personal.

La EMT dispone de un Servicio de Atención a Colectivos, formado por profesionales especializados en accesibilidad universal, atención al cliente, Lengua de Signos y trato con personas con discapacidad, mayores o en riesgo de exclusión. Este servicio actúa como canal directo con la ciudadanía, permitiendo conocer necesidades reales, promover la empatía y generar valor social.

Este Plan se articula en coordinación con los Planes Municipales de Inclusión y Accesibilidad de Madrid (PEAUM, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, Madrid Incluye, PLIAM).

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

A través de la formación, la colaboración institucional y la innovación tecnológica, la EMT consolida un modelo de transporte inclusivo, participativo y humano, que contribuye de forma directa a la equidad social y a la sostenibilidad del sistema público de movilidad de Madrid.

Buenas prácticas en accesibilidad desarrolladas por EMT:

- Formación continua en accesibilidad al personal y formación y sensibilización en colegios, centros de mayores y entidades sociales sobre el uso autónomo y seguro del autobús y su app;
- Proyecto “Creemos en tu autonomía” para entrenamiento de personas con discapacidad cognitiva o intelectual;
- Iniciativa “Apóyate en mí” de acompañamiento a personas mayores;
- Colaboración educativa con Policía Municipal, universidades y centros formativos;
- Inclusión laboral mediante prácticas de personas con discapacidad intelectual con Fundación Adecco;
- Revisión tecnológica de sistemas NAVILENS, SIENA y marquesinas accesibles.

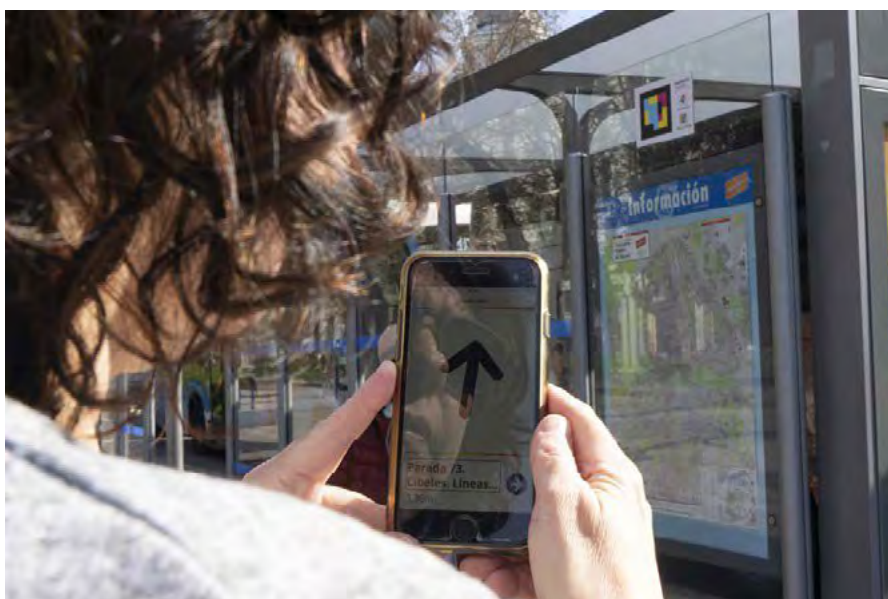
Se presentan con mayor detalle algunos de ellos.

El proyecto **¡Creemos en tu autonomía!** Tiene como objetivo facilitar el uso autónomo y seguro del transporte público a personas con discapacidad intelectual o dificultades de comprensión, promoviendo su inclusión social y autonomía personal mediante un entrenamiento personalizado para el uso del autobús y la dedicación de profesionales formados en accesibilidad universal y trato con colectivos vulnerables y la colaboración con entidades como CERMI y Plena Inclusión.



CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Instalación de códigos NaviLens en marquesinas y postes de parada de autobuses urbanos, con más de 20.000 etiquetas previstas para toda la red de paradas, con el objetivo de mejorar la autonomía de personas con discapacidad visual, permitiendo la localización de paradas y acceso a información contextualizada mediante dispositivos móviles. Supone la integración de tecnologías accesibles como el sistema SIENA (información acústica embarcada) y paneles de mensajería variable con voz, garantizando que la cadena completa del viaje sea accesible: desde la infraestructura hasta la comunicación.



Taxi

Entre las medidas aplicadas al taxi accesible en Madrid se pueden citar:

- Instalación del bucle magnético en taxis que mejora la comunicación con personas con discapacidad auditiva, transformando la señal de audio en un campo magnético captado por audífonos.
- Se incorpora contenido sobre accesibilidad en el examen para obtener la licencia municipal de conductor.
- Impulso del Eurotaxi con régimen especial de descanso, publicidad y subvenciones.
- Adhesivos en Braille con tarifas y datos del vehículo; apps accesibles con interfaz táctil y audio.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

- Hoja de apoyo con pictogramas para facilitar la comunicación.



- Guías y recomendaciones para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad.
- Apoyo económico para la adquisición de vehículos accesibles y la instalación de dispositivos como el bucle magnético.



Recientemente⁽⁶⁾ se ha aprobado la nueva ordenanza para que ofrezca un servicio más accesible y de más calidad. Con ella el Gobierno municipal espera duplicar la disponibilidad de la flota efectiva de los eurotaxis de manera que representen el 5 % del total en la capital, frente al 2,35 % actual, para lo que contempla medidas como el concurso de nuevas licencias de estos vehículos adaptados.

6 <https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/el-taxi-tiene-nueva-ordenanza-para-que-ofrezca-un-servicio-mas-accesible-y-de-mas-calidad/>

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Movilidad ciclista

Los criterios de accesibilidad universal están incorporados en el [Manual de diseño de infraestructura ciclista de Madrid](#), publicado en 2021, con un alcance transversal y normativo.



El manual parte de la premisa de que la bicicleta no debe comprometer la calidad del espacio peatonal, sino mejorarla, atendiendo a la diversidad de usuarios y a las exigencias de accesibilidad universal. El manual no trata la accesibilidad como un añadido, sino como condición obligatoria para cualquier solución ciclista, integrándola en dimensiones, materiales, señalización, transiciones y cruces.

Cultura y Deporte

Bibliotecas, Archivos y Museos

En las Bibliotecas, Archivos y Museos dependientes del Ayuntamiento de Madrid la accesibilidad se contempla como eje estratégico, no solo en infraestructuras, también en colecciones, actividades y empleo, promoviendo la inclusión real y participación social, la innovación y mejora continua mediante la incorporación de tecnologías (NVDA, bucles magnéticos) y señalización avanzada (pictogramas, tacto-visual), todo ello en cumplimiento del compromiso institucional de alineación con ODS y colaboración interinstitucional para una ciudad más justa y accesible.



Biblioteca Pública Municipal Eugenio Trías

Las Bibliotecas, Archivos y Museos dependientes del Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado desde 2005 una estrategia integral para garantizar la accesibilidad universal en bibliotecas y museos municipales:

- **2005:** Evaluación inicial y reformas en edificios.
- **2007:** Primer Plan de Accesibilidad en Bibliotecas Públicas Municipales, con recursos adaptados (audiolibros, subtítulos, intérpretes de signos).
- **Alineación estratégica:** Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fomentando inclusión, igualdad y resiliencia.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

La estrategia ha venido dando lugar a significativas mejoras en estos equipamientos:

1. Accesibilidad física en edificios.

- Señalización en Braille, mostradores adaptados (2010).
- Sillas de ruedas en museos (2011).
- Informes de accesibilidad integral (2015).
- Instalación de bucles magnéticos y software NVDA (2015-2016).
- Señalización con pictogramas (2019) y tacto-visual (2022).
- Guías en lenguaje claro y guías visuales de bibliotecas y museos (2024-2025).



2. Colecciones inclusivas.

- Libros en letra grande, lectura fácil, audiolibros y películas subtituladas.
- Publicación de obras adaptadas (ej. Emilia Pardo Bazán en lectura fácil).
- Museos con recursos táctiles y audiovisuales accesibles.



Lupa digital



Biblioteca Pública Municipal Eugenio Trías

3. Actividades adaptadas.

- Clubes de lectura fácil, concursos inclusivos, visitas guiadas específicas.
- Proyectos sociales como *Leyendo con mayores* y retransmisión en streaming.
- Participación en planes municipales de inclusión.



4. Convenios y empleo inclusivo

- Colaboración con AFANIAS, ALEPH-TEA, ONCE, entre otros.
- Prácticas laborales y contratos en bibliotecas y museos para personas con discapacidad.

5. Formación y accesibilidad digital

- Cursos anuales de accesibilidad universal (desde 2015).
- Auditorías web y publicación de contenidos accesibles en portales institucionales.

Eventos culturales: inclusión desde el diseño

En el ámbito cultural, el Ayuntamiento de Madrid, a través de la empresa municipal Madrid Destino, ha incorporado la accesibilidad como un eje transversal en la planificación y ejecución de sus proyectos. No se trata de añadir soluciones puntuales, sino de integrar la accesibilidad desde el minuto uno del diseño, asegurando que cada propuesta artística sea inclusiva.



Planetario de Madrid

El festival Veranos de la Villa es un ejemplo paradigmático⁽⁷⁾. La innovación tecnológica ha jugado un papel clave: programas en braille, lectura fácil, pictogramas, audioguías y sistemas de reserva multicanal (web, teléfono, videollamada con intérprete LSE) son ya parte del estándar. Además, se han revisado los protocolos de venta de entradas para cumplir con el Real Decreto 193/2023, garantizando reservas específicas, descuentos para acompañantes y procesos sencillos.

7 En su última edición, se ofrecieron 98 eventos accesibles para personas con movilidad reducida, 41 con bucle magnético, 35 con sonido amplificado, 11 con subtítulo adaptado, 7 con audiodescripción, 5 con mochilas vibratorias y 4 con interpretación en lengua de signos. Incluso se incorporaron paseos escénicos para personas con discapacidad visual, demostrando que la accesibilidad puede ser también una experiencia enriquecedora.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

INFORMACIÓN ACCESIBLE PREVIA A LOS EVENTOS



La casa de los dedos
Canejo Salvaje

Naves del Español en Matadero - Sala Max Aub - Nave 10

15€ 21 y 22 de julio de 2022
20:00h

Finalizado

CIRCO / ARTES ESCÉNICAS

INFO DE ACCESIBILIDAD PARA ESTE EVENTO

FUNCION ACCESIBLE 22 DE JULIO

El día 22 de julio se ofrecerá un primer espectáculo pensado para personas con discapacidad visual o intelectual que vivan o estén en la función posterior, tal inscripción o la vista pueden solicitarla a través del correo electrónico accessibilidad@matadero.es. La fecha límite de inscripción será el 21 de julio a las 20h. El primer espectáculo se ofrecerá 30 minutos antes de la función. Abono 6 entradas, máximo 14 personas.

Existen localidades reservadas para personas con discapacidad que desearán el mejor acceso y ubicación según las necesidades de acceso. Pueden solicitar la reserva desde este momento, a través de las oficinas electrónicas accessibilidad@matadero.es, en las oficinas físicas o llamando al teléfono de atención al espectador **91.218.47.00** en horario de 11 a 14h y de 16:30 a 20:00h.

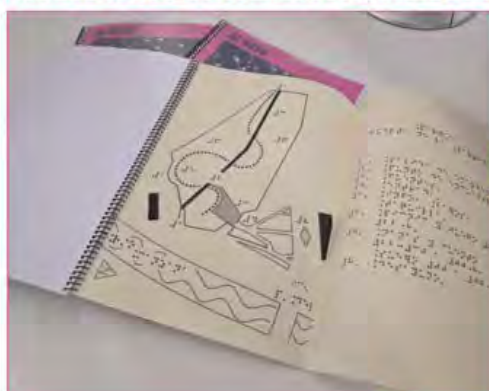
Las personas que lo necesiten podrán hacer uso del servicio de video intérprete, tanto en Lengua de Signos para cubrir las entradas a través del agente accesible y en el mismo horario de atención telefónica. **Reservar de videointerpretación en Lengua de Signos para Personas Sordas**

Se podrá hacer uso de los servicios de interpretación en lengua de señas para personas sordas, tanto en formato presencial como a través de video.

- ✓ Mobiliario accesible
- ✓ Línea de acceso
- ✓ Audiodescripción
- ✓ Sillas magnéticas
- ✓ Braille en el programa
- ✓ Montaje de accesos
- ✓ Pasadizos

Otros proyectos, como el Festival La Sub25 o la instalación multisensorial Mayrit en LuzMadrid, han llevado la inclusión más allá de la accesibilidad física, incorporando experiencias sensoriales que visibilizan la diversidad y fomentan la participación activa.

ACCESO A LOS CONTENIDOS: ITINERARIOS EN BRAILLE Y ALTORELIEVE



Accesibilidad en el deporte

La accesibilidad, pasa por una triple oferta de actividades a las personas con discapacidad: deporte/actividad física inclusiva en los casos que sea factible; deporte adaptado cuando la actividad así lo aconseje o bien se proyecte al mundo de la competición; y actividad libre, espontánea (individual o grupal) dirigida o no, enfocada a la actividad física y la socialización.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Bajo el Plan Estratégico del Deporte Base 2013–2020, se impulsaron reformas en centros deportivos municipales, especialmente en piscinas cubiertas: eliminación de barreras, señalética accesible con alta visibilidad, alto relieve, pictogramas y texto en braille, itinerarios accesibles, encaminamientos tacto-visuales para personas con discapacidad visual o movilidad reducida, etc.

El programa “Escuelas Deportivas Inclusivas”, desarrollado en colaboración con la Fundación También desde 2025, promueve la convivencia entre escolares con y sin discapacidad, mediante prácticas como el baloncesto en silla de ruedas. La experiencia fomenta empatía, sensibilización y normalización.

A través del portal Sede Electrónica del Ayuntamiento, se realizan inscripciones a: grupos específicos para personas con discapacidad severa o muy severa, con atención personalizada y grupos normalizados para discapacidad leve/moderada, integrados en actividades regulares con plazas preferentes y protocolos adaptados.

Estos esfuerzos no solo eliminan barreras físicas, sino que también promueven una cultura social más abierta, inclusiva y responsable, en línea con los objetivos del PEAUM y el compromiso municipal por una ciudad accesible para todos.



Estadio de atletismo Vallehermoso

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible



Centro Deportivo Municipal Miguel Guillén Prim



Parque Deportes Urbanos Plata y Castañar



Turismo y proyección internacional

Madrid se ha posicionado como un referente internacional de primer orden, consolidándola como una auténtica ciudad global. Así lo avalan los más prestigiosos rankings internacionales:

- Segundo lugar como destino urbano más atractivo del mundo según Euromonitor – un salto notable desde el puesto 47 en 2019–.
- Mejor destino mundial de reuniones y congresos por sexto año consecutivo según los World Travel Awards.
- Entre las cinco mejores ciudades del mundo para disfrutar del deporte, de acuerdo con Burson.

Estos logros son el resultado de un robusto ecosistema turístico y de una colaboración público-privada modélica que lo impulsa. 2024 ha sido el mejor año de la historia del turismo de la capital, con un cierre de más de 23 millones de pernoctaciones, siendo el 63 % del mercado internacional.

Turismo accesible: Madrid, ciudad de puertas abiertas

La ciudad se promociona como destino inclusivo a través de campañas como “Madrid, ciudad de puertas abiertas” y una [web oficial](#) con información específica sobre accesibilidad.



CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

La guía “Madrid accesible para ti” ofrece ocho rutas adaptadas que recorren desde el Madrid de los Austrias hasta los barrios más modernos, con información detallada sobre alojamientos, transporte y puntos turísticos accesibles. Además, se han certificado oficinas turísticas con la norma UNE 170001-2 y la Q de Calidad Turística, y se han mejorado espacios emblemáticos como el Faro de la Moncloa.



Programa de visitas guiadas accesibles

El centro de experiencia turística de Casa de la Panadería ha sido reconocido con el premio “Autism Friendly”, demostrando el compromiso continuo del Ayuntamiento con la accesibilidad y la creación de experiencias para todos. La información se presenta en formatos accesibles: mapas en braille, guías en lectura fácil y aplicaciones como BLAPPY, que facilitan la comunicación para personas con discapacidad auditiva. Las visitas guiadas accesibles son otro hito: itinerarios adaptados, atención en lengua de signos y bucles magnéticos permiten disfrutar de la historia y el arte sin barreras consolidando a Madrid como destino de referencia en accesibilidad turística.



Madrid para tod@s. Guía de turismo accesible

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Todo esto se complementa con un sistema de gestión certificado por ISO 14785, que garantiza la calidad y la mejora continua, y con cartas de servicios específicas para la atención turística accesible.



El mensaje es contundente: la accesibilidad turística no solo es una cuestión de derechos, sino también de competitividad y calidad. Madrid entiende que un turismo inclusivo beneficia a toda la ciudadanía y refuerza la imagen internacional de la ciudad.

Madrid, referente internacional en accesibilidad: la visita del Banco Mundial consolida su liderazgo

Madrid se ha consolidado como un modelo internacional en materia de accesibilidad e inclusión social, tal y como quedó patente durante la reciente visita de una delegación iberoamericana del Banco Mundial. Representantes de ocho países —Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Panamá, Uruguay, Perú y Bolivia— viajaron a España para conocer las políticas y buenas prácticas que han situado a la capital en la vanguardia europea.

La vicealcaldesa de Madrid, Inma Sanz, recibió a la delegación en el Palacio de Cibeles en una jornada organizada por la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento. Durante el encuentro, Sanz destacó el carácter estratégico y transversal que la accesibilidad ha adquirido en la ciudad desde 2019, gracias a hitos como la creación de la Oficina de Accesibilidad Universal, la Mesa de Accesibilidad, la Dirección General de Accesibilidad y la aprobación del Plan Estratégico y del primer Plan de Acción de Accesibilidad Universal, que contempla 334 medidas concretas.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

El programa incluyó reuniones técnicas y una visita guiada por el entorno Gran Vía–Sol, donde los representantes pudieron comprobar sobre el terreno las soluciones urbanas implantadas para mejorar la movilidad, la orientación y la accesibilidad física y digital. Además, la delegación conoció proyectos emblemáticos como Madrid Nuevo Norte, concebidos desde su origen para garantizar la accesibilidad plena.

Los expertos latinoamericanos coincidieron en la necesidad de adoptar un enfoque integral que incorpore la accesibilidad en todas las políticas públicas, desde la planificación urbana hasta la educación, el empleo y la cultura. “España es pionera en esto, es punta de lanza”, afirmó Bilbia González, directora ejecutiva del Conapdis de Costa Rica. Por su parte, María Elena García Mora, especialista del Banco Mundial, subrayó que la accesibilidad es un elemento crítico para el crecimiento económico y la movilidad sostenible.

La colaboración entre organismos multilaterales, administraciones públicas y entidades sociales refuerza el papel de Madrid como referente internacional y abre la puerta a la exportación de este modelo a América Latina, contribuyendo a construir ciudades más inclusivas y sostenibles.



[*Videonoticia | Visita del Banco Mundial a España*](#)

Entre las visitas internacionales para conocer la experiencia de Madrid en accesibilidad universal destaca también la de una delegación de Chile en marzo de 2023. La delegación visitó la Oficina de Accesibilidad y también incluyó encuentros con la Gerencia Informática del Ayuntamiento. Esta visita se enmarca en el interés por temas de accesibilidad e inclusión, un campo en el que Chile tiene legislación específica y un Servicio Nacional dedicado a la Discapacidad, como el que se menciona en la Ley N°20.422, indica el Servicio Nacional de la Discapacidad.

Atención y cuidados

Proyecto de Accesibilidad cognitiva en los Centros de Día

El Ayuntamiento de Madrid impulsa un ambicioso proyecto de accesibilidad cognitiva en sus Centros de Día, espacios destinados a la atención sociosanitaria de personas mayores con distintos grados de dependencia física y cognitiva. Esta iniciativa responde a la necesidad de adaptar los entornos para mejorar la orientación, interacción y autonomía de los usuarios, especialmente aquellos con deterioro cognitivo.

La accesibilidad cognitiva se concibe como un conjunto de elementos arquitectónicos y de diseño que facilitan la comprensión y orientación en los espacios. Su objetivo es promover la autonomía y reducir la ansiedad, creando entornos claros y predecibles.



El proyecto considera tres perfiles de usuarios: personas con envejecimiento normal, personas con deterioro cognitivo leve, como el Parkinson y personas con demencias severas, incluyendo Alzheimer o daño cerebral adquirido.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Para garantizar la orientación, se han definido cinco rutas complementarias:

- **Espacial:** organización clara del espacio.
- **Léxica:** uso de palabras comprensibles.
- **Gráfica:** incorporación de señales visuales.
- **Simbólica:** empleo de números y códigos.
- **Emocional:** diseño que genere confianza y bienestar.

Entornos como factor de salud: el ambiente físico se considera un elemento clave para la activación mental y emocional. Se busca fomentar el movimiento, la socialización y el contacto con la naturaleza, contribuyendo al bienestar integral.



Diseño anticipativo y seguro: los espacios deben comunicar claramente qué va a suceder, facilitando la identificación de zonas clave (aseos, comedor, fisioterapia) y evitando elementos que puedan generar confusión o peligro.

Participación de agentes implicados: coordinación entre empresas gestoras, el Departamento de Centros de Día y los servicios técnicos de los distritos, evaluación mediante encuestas de satisfacción a usuarios, familiares y personal e inclusión de los proyectos de accesibilidad cognitiva, incorporado como mejoras en los contratos de gestión de los centros.

La accesibilidad cognitiva en los Centros de Día representa un avance significativo hacia la inclusión real de las personas mayores con deterioro cognitivo. El enfoque integral, basado en el diseño universal y la participación activa de todos los agentes, permite crear entornos seguros, comprensibles y estimulantes que mejoran la calidad de vida y la autonomía de los usuarios.

Proyecto Piloto – Espacio Accesible Inteligente (EAI) en el Centro de Mayores La Vaguada

El objetivo del proyecto consiste en diseñar y ejecutar un Espacio Accesible Inteligente (EAI) mediante la incorporación de tecnologías TIC en el Centro de Mayores La Vaguada, con el fin de garantizar el acceso autónomo y sin barreras a los servicios municipales para personas con distintas capacidades.

Para ello se utilizan distintas herramientas, tales como la instalación de sistemas tecnológicos inclusivos (etiquetas inteligentes de colores (Navilens) para guiado interior y acceso a información, bucles de inducción magnética para mejorar la audición en zonas clave, reloj inclusivo con eventos para facilitar la percepción del tiempo en actividades o señalización de evacuación dinámica conectada a sistemas de alarma); así como las adaptaciones físicas complementarias que fueran necesarias.

Todo ello buscando una facilidad de uso mediante la utilización de sistemas operativos sencillos que no requieren intervención en los centros de gestión del Ayuntamiento, considerando la Tecnología como aliada de la inclusión, proponiendo revertir la percepción de la tecnología como generadora de brechas digitales, posicionándola como herramienta clave para eliminar barreras. El piloto servirá como base para extender soluciones similares a otros centros municipales.

Se propone un plan de difusión para asegurar que los usuarios conozcan y utilicen los servicios del EAI mediante la utilización de diferentes canales: portal web específico, jornadas informativas, acuerdos con asociaciones vecinales, presencia en redes sociales y medios, folletos descriptivos y visitas programadas, etc.

Se contempla también un plan de formación para el personal del centro, asegurando el correcto uso y mantenimiento de los sistemas.

Enfoque integral en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género

La accesibilidad universal es un principio transversal que guía todos los servicios de la red municipal de atención a mujeres víctimas de violencia de género.

Se aplica un enfoque interseccional, reconociendo las múltiples formas de discriminación que pueden sufrir las mujeres (por edad, discapacidad, origen, etc.).

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Se construye una red de atención integral compuesta por tres redes: violencia en pareja/ expareja, trata y explotación sexual, y violencia sexual; a las que se unen servicios ambulatorios y de alojamiento protegido y atención 24/7 a través de unidades móviles con intervención directa en espacios de prostitución (calle y locales) y atención in situ a mujeres con movilidad reducida, mayores o con barreras idiomáticas.

Se incorpora un servicio de interpretación y traducción a más de 45 idiomas, incluyendo lengua de signos, traducción de documentación y atención personalizada.

Oficina de Vida Independiente del Ayuntamiento de Madrid (OVIDI)

La Oficina de Vida Independiente (OVIDI) surge como resultado de un proceso de participación ciudadana en los Presupuestos Participativos de 2017, con el objetivo de promover la autonomía personal y la vida independiente de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

Se ofrece atención personalizada a más de 137 personas mediante, planes Individuales de Vida Independiente (PIVI), y apoyo a más de 400 familias, mejorando su calidad de vida y reduciendo la sobrecarga emocional.

Para ofrecer este servicio se han creado dos espacios diferenciados:

- **Local “Daniel Díaz”:** atención presencial, entrevistas y seguimiento.
- **Local “Bremen”:** piso formativo para prácticas de autonomía doméstica y actividades grupales.

Ha resultado fundamental la colaboración con la Dirección General de Recursos Humanos para facilitar el acceso de personas con discapacidad intelectual a la función pública.

La autonomía y autodeterminación son los ejes centrales del modelo de intervención, modelo centrado en la persona, con planes adaptados a sus intereses y necesidades.

Se ha participado activamente en foros nacionales e internacionales, como Eurocities, para dar visibilidad al modelo.

Se ha colaborado con la Universidad Complutense de Madrid para prácticas de estudiantes en el ámbito de la discapacidad.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

La consolidación del modelo como pilar de atención a la discapacidad en el Ayuntamiento de Madrid supondrá la optimización de procesos y mejora de la atención y la ampliación de la visibilidad del servicio y su impacto en el diseño de productos, bienes y servicios accesibles.



Oficina Municipal de Vida Independiente "Daniel Díaz"

Voluntari@s por Madrid⁽⁸⁾: un motor de solidaridad y participación ciudadana

Voluntari@s por Madrid es el programa municipal de voluntariado. Cuenta con un cuerpo de voluntarios y voluntarias propio en el que se puede participar cuándo y cómo se quiera y en aquellas actividades que más interesan. Además, se realizan numerosos proyectos y acciones solidarias en todos los ámbitos de la vida social de la ciudad.

Desde su creación en 2006, se ha consolidado como una red activa de ciudadanos comprometidos con el entorno urbano y social de la capital. Cuenta con más de 11.500 voluntarios registrados (datos de 2017), creciendo hasta más de 19.000 en 2024, con un crecimiento medio de 70 a 80 nuevos voluntarios por mes, logrando un cuerpo vibrante y motivado.

En el Programa Municipal de Voluntariado colabora con las entidades sociales sin ánimo de lucro en la realización de proyectos conjuntos y proporciona los voluntarios y las voluntarias que necesiten para desarrollar sus proyectos solidarios, desarrollando anualmente aproximadamente 100 proyectos permanentes y más de 100 iniciativas puntuales.

8 <https://voluntariospormadrid.madrid.es/volun>

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Voluntari@s por Madrid ejemplifica cómo la colaboración entre el Ayuntamiento, la sociedad civil y el tejido empresarial puede impulsar una participación comprometida y transformadora, generando impacto real en los barrios y la vida diaria de la ciudad.



VOLUNTARI@S



MADRID



La accesibilidad como sinónimo de calidad de los servicios de atención a personas mayores

La accesibilidad constituye un indicador de calidad en los servicios dirigidos a personas mayores. La amigabilidad y accesibilidad son conceptos interrelacionados: una ciudad amigable debe ser accesible para todas las edades y capacidades.

Esto se refleja en iniciativas como “Madrid, ciudad amigable con las personas mayores”, el “Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid” y el compromiso institucional con la mejora continua a través de las Cartas de Servicios, que incluyen indicadores de accesibilidad funcional, sensorial y cognitiva.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

La participación activa de las personas mayores en la evaluación de los servicios, ofrece resultados que muestran altos niveles de satisfacción y fidelidad que se reflejan en los siguientes resultados:

Integración de la accesibilidad en los servicios municipales, tales como Centros de Día, Teleasistencia, Ayuda a Domicilio y Centros de Mayores con compromisos explícitos en accesibilidad, evaluaciones periódicas mediante encuestas que incluyen ítems específicos sobre accesibilidad, mejoras en el entorno físico, adaptaciones en señalización, accesos, movilidad interna y comunicación para personas con dificultades sensoriales y cognitivas, accesibilidad digital e informativa, formación en nuevas tecnologías para reducir la brecha digital o mejora de dispositivos de teleasistencia y compromiso con el lenguaje claro en la documentación escrita.

Madrid apuesta por la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual

El Ayuntamiento de Madrid ha convertido la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual en una prioridad estratégica, integrando esta visión en su proyecto Madrid Talento y promoviendo una cultura organizacional más humana, diversa e inclusiva. Esta apuesta se traduce en acciones concretas que abordan la accesibilidad en el empleo público desde una perspectiva integral: atracción de talento, formación, adaptación de procesos selectivos y acompañamiento.

Desde 2021, el Ayuntamiento mantiene un convenio anual con el Colegio Nuestra Señora de las Victorias (AFANIAS), gracias al cual 16 alumnos han realizado prácticas en distintas áreas municipales. En 2025 se sumarán 8 nuevos participantes. Estas prácticas incluyen jornadas de sensibilización y acompañamiento por tutores especializados, garantizando una experiencia formativa adaptada.

En 2023, la Agencia para el Empleo, en colaboración con Madrid Talento, lanzó un taller pionero de 1.000 horas (490 de formación y 510 de prácticas) en el que participaron 15 personas con discapacidad intelectual. El programa obtuvo una alta satisfacción y evaluación positiva, consolidándose como modelo de referencia.

El Ayuntamiento ha convocado procesos específicos en 2020 y 2022 para personal con discapacidad intelectual, incorporando innovaciones como cuadernillos autocopiativos con lectura fácil y rediseño de pruebas. Gracias a estas medidas, 24 nuevos funcionarios se han incorporado a plazas vacantes, con criterios de accesibilidad en la ubicación.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

La inclusión no termina con la contratación. La Oficina de Vida Independiente (OVIDI) realiza seguimiento personalizado, mientras que convenios con entidades sociales garantizan acompañamiento laboral. Además, se ofrece un curso de acogida específico con contenidos sociolaborales y formación en TIC.

El Ayuntamiento de Madrid ha consolidado un modelo replicable de inclusión laboral en la administración pública, ofreciendo asesoramiento a otras entidades interesadas en implementar iniciativas similares. Más allá de los números, esta experiencia ha generado un cambio cultural interno, promoviendo la aceptación del “talento diferente” como un valor añadido para la organización.



La formación y sensibilización son clave: preparar a los equipos para recibir talento diverso garantiza el éxito de la inclusión. La normalización genera cultura organizativa: la presencia de personas con discapacidad en el entorno laboral transforma la percepción y fortalece los valores públicos. La accesibilidad es excelencia: integrar personas con talentos diferentes es una muestra tangible de compromiso, innovación y vocación de servicio.

Empleo Normalizado: el gran reto de futuro para la inclusión laboral en Madrid

La inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental sigue enfrentando barreras estructurales, educativas y culturales. Ante este desafío, el empleo normalizado con apoyos se presenta como una solución innovadora y eficaz para garantizar autonomía, dignidad y participación social.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

La Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid ha asumido el reto de liderar esta transformación, incorporando este colectivo como perfil prioritario en su Estrategia de Empleo 2024–2027, que incluye un eje transversal de accesibilidad.

En 2023 se lanzó una convocatoria pública dirigida a federaciones y confederaciones para desarrollar proyectos basados en itinerarios de mejora de competencias y empleo personalizado con el objetivo de incorporar al menos 55 personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental (mínimo 5 con discapacidad $\geq 65\%$), utilizando un presupuesto de 450.000 € y una metodología de orientación, formación e intermediación laboral bajo un enfoque individualizado.

El empleo normalizado rompe barreras y estereotipos, promoviendo la inclusión real. La clave del éxito está en triangular alianzas entre administraciones públicas, entidades especializadas y empresas comprometidas. La accesibilidad en el empleo no es solo una cuestión técnica, sino una responsabilidad ética y social. Formación, acompañamiento y sensibilización empresarial son factores clave para la inserción laboral efectiva.

Madrid Salud impulsa un programa pionero para jóvenes con discapacidad auditiva

El Ayuntamiento de Madrid, a través de Madrid Salud, ha puesto en marcha un programa innovador dirigido a jóvenes y adolescentes con discapacidad auditiva, reafirmando su compromiso con la accesibilidad universal y la inclusión social. Esta iniciativa se enmarca en la promoción de la salud y la prevención, con especial atención al bienestar emocional, la comunicación y el desarrollo personal.

Tres pilares que sustentan el programa:

1. Accesibilidad comunicativa.

Se garantiza la presencia de intérpretes de lengua de signos, materiales adaptados y entornos accesibles para asegurar la participación activa de los jóvenes en todas las actividades.

2. Intervención psicoeducativa.

El programa incluye talleres grupales y sesiones individuales orientadas a fortalecer la autoestima, gestionar emociones, prevenir conductas de riesgo y fomentar habilidades sociales.

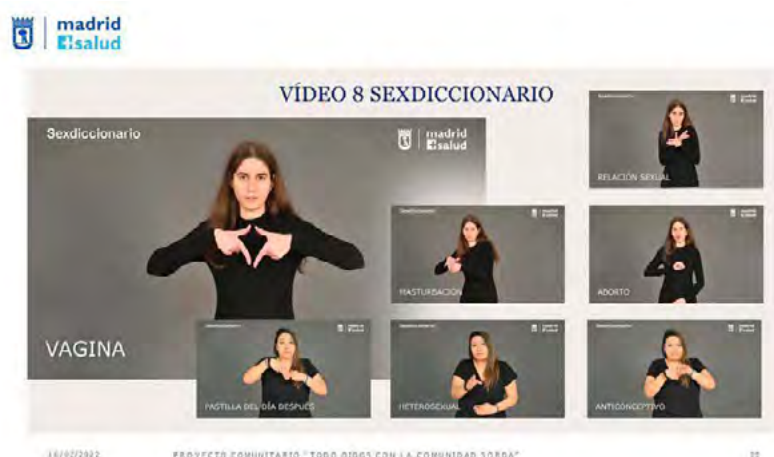
3. Trabajo en red.

La iniciativa se coordina con centros educativos, asociaciones del ámbito de la discapacidad auditiva, profesionales sanitarios y servicios sociales, promoviendo una atención integral y comunitaria.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

Cada actividad se diseña con un enfoque inclusivo y personalizado, adaptándose a las necesidades específicas de los participantes, respetando su ritmo y estilo de comunicación. Además, se fomenta la participación activa de las familias y del entorno educativo, considerados agentes clave en el proceso de inclusión.

El programa ha mostrado resultados positivos en términos de mejora del bienestar emocional, incremento de la participación social y reducción de barreras comunicativas. Se plantea como un modelo replicable en otros contextos municipales, reforzando el compromiso institucional con una salud pública inclusiva.



Servicios de Consumo

El Instituto Municipal de Consumo se posiciona como agente activo en la promoción de la accesibilidad universal desde una perspectiva transversal, subrayando que la accesibilidad en el ámbito del consumo no solo es una cuestión de justicia social, sino también una herramienta para fortalecer la democracia y la participación de todos los ciudadanos, especialmente los más vulnerables.

Entre las principales tareas desarrolladas se pueden mencionar:

- Charlas de capacitación digital para personas mayores, impartidas en los 21 distritos, con contenidos sobre banca digital, seguridad en internet y uso de dispositivos y complementadas con guías impresas en lenguaje claro.
- Red de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) a 22 oficinas distribuidas por toda la ciudad, con atención presencial, telefónica y por correo electrónico y más de 11.000 consultas atendidas por email en 2021.
- 1.300 talleres educativos impartidos en centros escolares, con más de 25.000 alumnos formados en consumo responsable, alimentación sostenible, educación financiera, reciclaje, etc.
- Actividades lúdicas para colectivos vulnerables, dirigidas a personas inmigrantes y con discapacidad, tales como gymkanas de consumo y simulaciones de supermercados.
- Creación de una biblioteca de vídeos informativos y de educación financiera.
- Instalación de puntos informativos en espacios públicos (mercadillos, ejes comerciales).
- Campañas de sensibilización y divulgación en redes sociales.

Facilitación y gestión

Todas las iniciativas emprendidas, proyectos desarrollados y logros alcanzados no son posibles sin la voluntad, el compromiso y los recursos necesarios, pero tampoco son posibles si no se crean las herramientas de gestión necesarias (normativa, protocolos, procedimientos, etc.) ni tampoco si estas herramientas no cuentan con criterios de accesibilidad universal que faciliten su uso. A continuación, se muestran algunos ejemplos de esas herramientas de gestión y sus medidas facilitadoras.

El servicio de consultas urbanísticas por videollamada en la Agencia de Actividades (ADA)

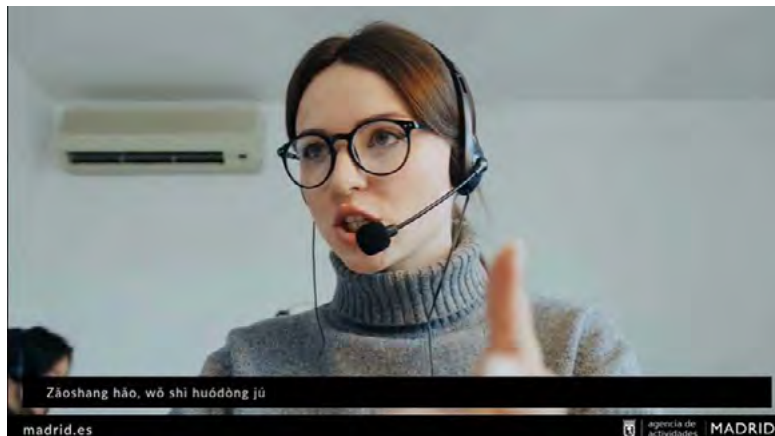
Entre las gestiones de mayor crecimiento en los últimos años están las consultas telemáticas, que permiten la agilización de los trámites administrativos y mejoran la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Por ello, el Consistorio ha activado un proyecto piloto para ofrecer un servicio 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 subtítulo 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 la gestión administrativa.

Según datos de la Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades, en el año 2020 la Oficina 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.

CAPÍTULO 3: Madrid incluye porque es accesible

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.



Infografías en Lectura fácil de la Dirección General de Edificación

La Dirección General de Edificación, adscrita Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, ha publicado en RRSS una serie de infografías en lenguaje claro sobre diversos asuntos y gestiones cuya tramitación es necesario conocer para los particulares solicitantes de licencias:

- Áticos en Madrid, qué construcciones son legales.
- Bicicletas en los nuevos edificios residenciales.
- Informe Viabilidad Urbanística.
- Licencia básica. Tramitación.
- Caídas accidentales en viviendas, una amenaza silenciosa.
- La Declaración Responsable de primera ocupación y funcionamiento.
- Etc.



Gestión de la Accesibilidad en Eventos Multitudinarios

La Ley 17/1997, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), equipara las condiciones de seguridad, higiene y comodidad de las instalaciones temporales a las permanentes. La accesibilidad universal se integra como requisito indispensable para la autorización de eventos. El Real Decreto 193/2023 refuerza el principio de igualdad y no discriminación, obligando a entidades públicas y privadas a garantizar la accesibilidad de bienes y servicios y prohibiendo el uso del derecho de admisión para discriminar por discapacidad.

El modelo de gobernanza en materia de accesibilidad distribuye funciones entre las Administraciones Públicas, que deben supervisar y garantizar la igualdad; las Entidades Privadas, responsables de adaptar servicios e instalaciones; y la Ciudadanía, que debe exigir el cumplimiento y participar activamente en la mejora de la accesibilidad.

El objetivo general es garantizar la inclusión en todos los eventos, con cuatro líneas clave: accesibilidad universal mediante diseño e infraestructura inclusiva; igualdad y no discriminación conforme a los mandatos legales; comunicación inclusiva con información accesible para todos; y participación activa de las personas con discapacidad en todas las fases del evento.

El Informe sobre Accesibilidad e Inclusión en Grandes Eventos de Música en Vivo (Fundación Music for All, 2024) evalúa 109 festivales en España, revelando que el 65% no cuentan con accesos accesibles, el 46% presentan dificultades de orientación y señalización, y el 92% suspenden en accesibilidad sensorial.

Estos datos confirman la necesidad de reforzar la regulación técnica y la cultura de accesibilidad.

La Resolución del 16 de octubre de 2024 del Ayuntamiento de Madrid establece un Protocolo de Requisitos Técnicos para licencias de actividades temporales, garantizando itinerarios peatonales y accesos preferentes, espacios reservados cercanos al escenario y baños, áreas de descanso accesibles con mobiliario ergonómico y puntos de hidratación, sistemas de señalización adaptados multisensoriales y medidas preventivas para minimizar riesgos sensoriales.

El Ayuntamiento de Madrid avanza hacia una gestión inclusiva de los eventos multitudinarios, alineada con la Declaración de Estocolmo (EIDD, 2004): “todo lo que está diseñado o hecho por personas, para las personas, ha de ser accesible y útil para todos los miembros de la sociedad”. Esta visión refuerza la construcción de una ciudad más equitativa, segura y diversa, donde la accesibilidad es un principio esencial de convivencia y participación ciudadana.

La edificación y la accesibilidad desde el control autorizatorio municipal

La accesibilidad universal en la edificación no es solo un requisito técnico: es un derecho fundamental que debe garantizarse desde la fase de diseño hasta la ejecución y control de las obras. En este contexto, el papel del control municipal resulta decisivo para asegurar que las normativas se cumplan tanto en edificios nuevos como en los ya existentes.

En las últimas décadas, la normativa técnica ha evolucionado incorporando conceptos como el Diseño Universal, que busca soluciones inclusivas desde el inicio del proyecto, y los Ajustes Razonables, reflejando un compromiso creciente con la igualdad de oportunidades y la integración social.

Los ayuntamientos, a través de sus servicios especializados, son responsables de garantizar que las obras cumplan con los estándares de accesibilidad. Este control se materializa mediante:

- Licencias urbanísticas: requisito previo para cualquier intervención.
- Inspecciones técnicas de edificios (ITE): para evaluar el estado y la adecuación normativa.
- Seguimiento de obras: asegurando que las soluciones proyectadas se ejecuten correctamente.

Además, se han incorporado herramientas tecnológicas como Madrid DBP, que utiliza metodología BIM para agilizar la tramitación de licencias y mejorar la verificación de accesibilidad.

Uno de los retos más complejos es garantizar la accesibilidad en edificios catalogados, donde las intervenciones deben equilibrar la funcionalidad con la conservación del patrimonio histórico. Aquí, los ajustes razonables y las soluciones innovadoras son esenciales.

En los últimos 30 años, Madrid ha avanzado hacia una ciudad más accesible. Se prevé la construcción de 170.000 viviendas accesibles en nuevos desarrollos, consolidando la accesibilidad como un criterio transversal en la planificación urbana y la gestión municipal.

Alianzas en accesibilidad:

la fuerza de la colaboración público-privada en Madrid

La accesibilidad universal se ha convertido en uno de los grandes retos urbanos del siglo XXI. El crecimiento de las ciudades y el envejecimiento de la población exigen soluciones innovadoras que garanticen entornos inclusivos para todos. En este contexto, la colaboración público-privada se presenta como una herramienta estratégica para avanzar hacia ciudades más humanas y sostenibles.

El Ayuntamiento de Madrid está impulsando este modelo de cooperación, integrando la accesibilidad como eje central en sus actuaciones y generando impacto social compartido.

Cuatro modelos de colaboración que marcan la diferencia:

1. Foro de Empresas por Madrid. Este espacio de trabajo conjunto ha permitido desarrollar proyectos como:

- Bibliotecas y museos accesibles: mejoras en señalización y servicios para personas con discapacidad intelectual.
- Prototipo Leer Madrid: señalética peatonal integral, sostenible e inteligente, incorporando tecnologías TIC para orientación universal.

2. Madrid Futuro. A través del proyecto Urbanismo para seniors, se han realizado diagnósticos y propuestas urbanísticas inclusivas para personas mayores, en colaboración con universidades y entidades sociales.

3. Universidades madrileñas y Aprendizaje Servicio (ApS). Destaca la cooperación con la Universidad Politécnica de Madrid en el análisis de equipamientos y viarios desde la perspectiva de accesibilidad, integrando conocimiento académico en la planificación urbana.

4. Plan Anual de Patrocinios. Gracias a la financiación privada se han impulsado actuaciones como:

- Mejora de la accesibilidad cognitiva en bibliotecas y museos.
- Instalación de 14 circuitos terapéuticos en parques para personas con discapacidad intelectual y mayores.

La colaboración público-privada es clave para impulsar soluciones innovadoras y sostenibles, las alianzas estratégicas generan beneficios para todas las partes.

En Madrid la accesibilidad deja huella

La huella que dejan estas intervenciones de accesibilidad universal en la ciudad de Madrid es profunda, estructural y transformadora. Más allá de su función inmediata —facilitar el uso de los espacios y servicios públicos a todas las personas— estas actuaciones han configurado una estrategia urbana que mira al futuro y que está estrechamente vinculada con dos desafíos clave del siglo XXI: el cambio demográfico y el cambio climático. La accesibilidad universal en Madrid no es únicamente una política sectorial, sino un enfoque integral que reorienta la planificación urbana, la movilidad, la edificación y la gestión del espacio público hacia modelos más inclusivos, resilientes y sostenibles.

En primer lugar, estas intervenciones representan una respuesta anticipada al envejecimiento progresivo de la población. Madrid, como la mayoría de grandes ciudades europeas, experimentará en las próximas décadas un incremento notable del porcentaje de personas mayores. Esto implica nuevas necesidades de movilidad, de habitabilidad, de interacción social y de acceso a servicios. Las políticas de accesibilidad permiten que las infraestructuras urbanas —desde las calles y parques hasta los edificios administrativos y redes de transporte— estén preparadas para una ciudadanía más diversa en términos de capacidad funcional. Rampas bien integradas, pavimentos tacto-visuales, señalización clara, mobiliario urbano ergonómico, ascensores en estaciones de transporte, itinerarios peatonales seguros y continuos o sistemas de información accesibles no solo facilitan el día a día de quienes ya presentan limitaciones, sino que constituyen una inversión que beneficiará a toda la población a medida que envejezca. En este sentido, Madrid está dejando una huella positiva que anticipa un modelo de ciudad capaz de acompañar a sus habitantes a lo largo de todo su ciclo vital.

Madrid ha ido consolidando una cultura de diseño urbano que entiende la accesibilidad como un atributo inseparable de la calidad del espacio: un parque accesible es más disfrutable; una plaza sin obstáculos físicos es más segura; un barrio con itinerarios accesibles es más activo y cohesionado socialmente.

Al mismo tiempo, las intervenciones de accesibilidad universal se articulan con los retos derivados del cambio climático. Una ciudad accesible es también una ciudad mejor adaptada y más sostenible. La ampliación y mejora de los espacios peatonales, la creación de itinerarios continuos y sombreados, la reducción de barreras físicas y la incorporación de soluciones verdes no solo facilitan el movimiento de personas con movilidad reducida, sino que contribuyen a reducir la dependencia del vehículo privado y fomentan modos de desplazamiento más saludables y menos contaminantes. La accesibilidad se convierte así en un pilar de la movilidad sostenible: aceras más anchas, cruces seguros, entornos escolares protegidos y transporte público accesible y eficiente generan un entorno urbano más amable, habitable y preparado para soportar condiciones climáticas extremas, como olas de calor o episodios de lluvias intensas.

En términos de edificación, las actuaciones orientadas a la accesibilidad impulsan la mejora del parque construido mediante reformas que no solo eliminan barreras, sino que incorporan criterios de eficiencia energética, ventilación, iluminación natural y confort ambiental. La instalación de ascensores en edificios antiguos, por ejemplo, suele acompañarse de mejoras en la envolvente del edificio o en los sistemas de climatización, lo que contribuye a reducir consumos energéticos y a incrementar la resiliencia del edificio frente a temperaturas extremas. Asimismo, los edificios públicos accesibles tienden a incluir sistemas de señalización claros, recorridos intuitivos y espacios flexibles que facilitan una gestión más eficiente del uso del edificio.

En conjunto, estas intervenciones constituyen una política de largo recorrido y que deja una huella que no es únicamente física, sino cultural: genera conciencia sobre el derecho de todas las personas a participar plenamente de la vida urbana y suscita una manera distinta de pensar el diseño y la gestión de la ciudad. Cada mejora en accesibilidad es una inversión que devuelve valor social, económico y ambiental, tanto a corto como a largo plazo.

Madrid, al integrar la accesibilidad en su planificación y en la actuación de todas sus unidades operativas demuestra una visión estratégica que enlaza inclusión, sostenibilidad y resiliencia. Estas actuaciones fortalecen la cohesión social, reducen desigualdades, preparan la ciudad para los cambios demográficos y favorecen la adaptación climática mediante espacios más seguros, verdes y habitables. La huella que dejan es, por tanto, la de una ciudad que se transforma pensando en el futuro: un Madrid que apuesta por construir un modelo urbano de referencia para afrontar los desafíos emergentes del siglo XXI.



CAPÍTULO 4

Madrid es accesible porque gestiona y planifica



Detrás de los avances en accesibilidad universal de Madrid existe un trabajo sistemático que desarrollan distintos estamentos municipales en el ejercicio de sus competencias. Todos ellos atienden a directrices establecidas por el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la Ciudad de Madrid, PEAUM que es implementado por la Dirección General de Accesibilidad.

Entre estos estamentos municipales podemos incluir a las distintas direcciones generales, organismos sectoriales y empresas públicas, que han incorporado la accesibilidad universal en su quehacer ordinario a través de su organización interna y disposiciones específicas. También se ha de incluir a los distritos, verdaderos agentes de proximidad sin cuya concurrencia sería imposible avanzar de forma firme y coherente en el territorio. Y, en cuanto a la participación externa y representación de grupos de influencia, profesionales y usuarios, ésta ha sido encargada a la Mesa de Accesibilidad y sus grupos de trabajo creados al efecto.

El trabajo en red en favor de la accesibilidad universal resulta clave para garantizar unidad de criterio, apertura a la sociedad y efectividad en toda la organización municipal, así como alcanzar metas compartidas y verificables a corto, medio y largo plazo.

La Oficina de Accesibilidad: origen y justificación

En noviembre de 2017⁽⁹⁾, el pleno municipal del Ayuntamiento de Madrid aprobó una declaración institucional en la que se anunciaba que “se está trabajando en la creación de una Oficina para la Accesibilidad de carácter transversal”. Esta “Oficina de la Accesibilidad” se proponía como acción clave para generar un auténtico salto cualitativo en la gestión de la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid.

Este propósito resulta de declaraciones previas, como las siguientes:

- El *“DECÁLOGO DE PROPUESTA SOBRE ACCESIBILIDAD”*, publicado el 11 de mayo de 2015 por la Red de Ciudades por la Accesibilidad (REDCA4ALL), de la que el Ayuntamiento de Madrid es miembro, que recoge un conjunto de propuestas en accesibilidad a disposición de todas las ciudades y organizaciones.
- La *“DECLARACIÓN DE LA FEMP SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL MUNICIPAL”*, de 27 de febrero de 2018, de recomendaciones a sus Entidades Locales relativa a la actuación municipal en materia de accesibilidad universal basada en los principios de cooperación, planificación y universalización de la actuación municipal en materia de accesibilidad universal, en beneficio de todos los ciudadanos.

9 BOAM núm. 8.061, 29 de diciembre 2017

CAPÍTULO 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica

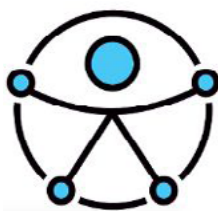
Desde el origen se buscó que la Oficina tuviera una ubicación y dimensión acorde con la tarea de impulsar, coordinar y dotar de coherencia las políticas y acciones desarrolladas desde las distintas áreas de gobierno en la promoción de la accesibilidad. Pero no es hasta el 27 de junio 2019 cuando la Oficina se crea oficialmente como unidad dependiente del Área de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, con el objetivo de impulsar la accesibilidad para todas las personas desde un enfoque transversal y sostenible.

La creación de la Oficina de Accesibilidad da cumplimiento a los Acuerdos de Pleno de 10 de enero de 2018 y 12 de febrero de 2019 que interesaban la creación de esta unidad.

El logotipo de la Oficina de Accesibilidad se genera tomando como referencia el símbolo de accesibilidad que, en 2015, la ONU diseñó para simbolizar la inclusión en todos los niveles, a través de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.



Se comienza así a incorporar una imagen más próxima a la idea de “diseño universal”, para desligarse de la figura de silla de ruedas que desde la creación del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en 1968 se asocia de forma exclusiva con un tipo de discapacidad.



*Logotipo aprobado por NNUU en 2015 (izqda.)
y Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) de 1968 (dcha.)*

Ya en 2023 la adscripción de la Oficina, así como sus competencias ejecutivas son asumidas por el Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias⁽¹⁰⁾.

¹⁰ Lo que resulta del decreto de 20 de septiembre de 2023 del Alcalde que modifica el decreto de 17 de junio de 2023, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura el Ayuntamiento de Madrid. El nuevo decreto justifica este cambio “dado el carácter transversal que la accesibilidad y la atención a la ciudadanía tienen y con la finalidad de unificar en una misma área de gobierno ambas realidades, al tratarse de materias directamente relacionadas y con el fin de alcanzar una gestión más eficaz que permita una implementación ágil de las medidas encaminadas a mejorar la atención a la ciudadanía de una manera global”.

Competencias y posicionamiento de la Oficina de Accesibilidad en la administración municipal

Las actuales competencias de la Oficina de Accesibilidad quedan establecidas en el Decreto de 17 de junio de 2023, por el que se establece el número, denominación y competencias de las áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid, modificado por el Decreto de 20 de septiembre de 2023 del alcalde y por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 18 de julio de 2024:

1.1. *Promover medidas de accesibilidad universal, desde un enfoque transversal y sostenible para todas las personas, en coordinación y colaboración con las áreas municipales.*

1.2. *Servir de referencia a la organización municipal para el fomento de la accesibilidad estableciendo las líneas básicas de actuación en esta materia en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid.*

1.3. *Coordinar con los órganos competentes de las Áreas y Distritos el diseño y desarrollo de estrategias relacionadas con la accesibilidad y la ejecución de actuaciones que ofrezcan soluciones a los espacios no accesibles identificados en la ciudad de Madrid.*

1.4. *Impulsar el trabajo coordinado, la innovación, la participación y los canales de comunicación para la promoción de la accesibilidad en la ciudad de Madrid.*

1.5. *Elaborar, impulsar la implantación, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid y aprobar los sucesivos planes de acción como instrumentos de desarrollo de este.*

1.6. *Elaborar propuestas de disposiciones, directrices e instrucciones en materia de accesibilidad.*

1.7. *Promover la participación en proyectos europeos de accesibilidad, así como promover y participar en los proyectos europeos, en los foros técnicos nacionales e internacionales, observatorios y mesas institucionales o técnicas, de ámbito administrativo o interadministrativo cuyo objeto tenga relación con la accesibilidad, en representación del Ayuntamiento de Madrid.*

1.8. *Colaborar con el órgano competente en materia de formación de los empleados públicos municipales en el diseño y desarrollo de acciones formativas sobre accesibilidad en el ámbito municipal.*

1.9. *Realizar campañas para informar y sensibilizar a la población acerca de la accesibilidad y su abordaje y promover el desarrollo de acciones de difusión, formación e innovación en el ámbito de la accesibilidad.*

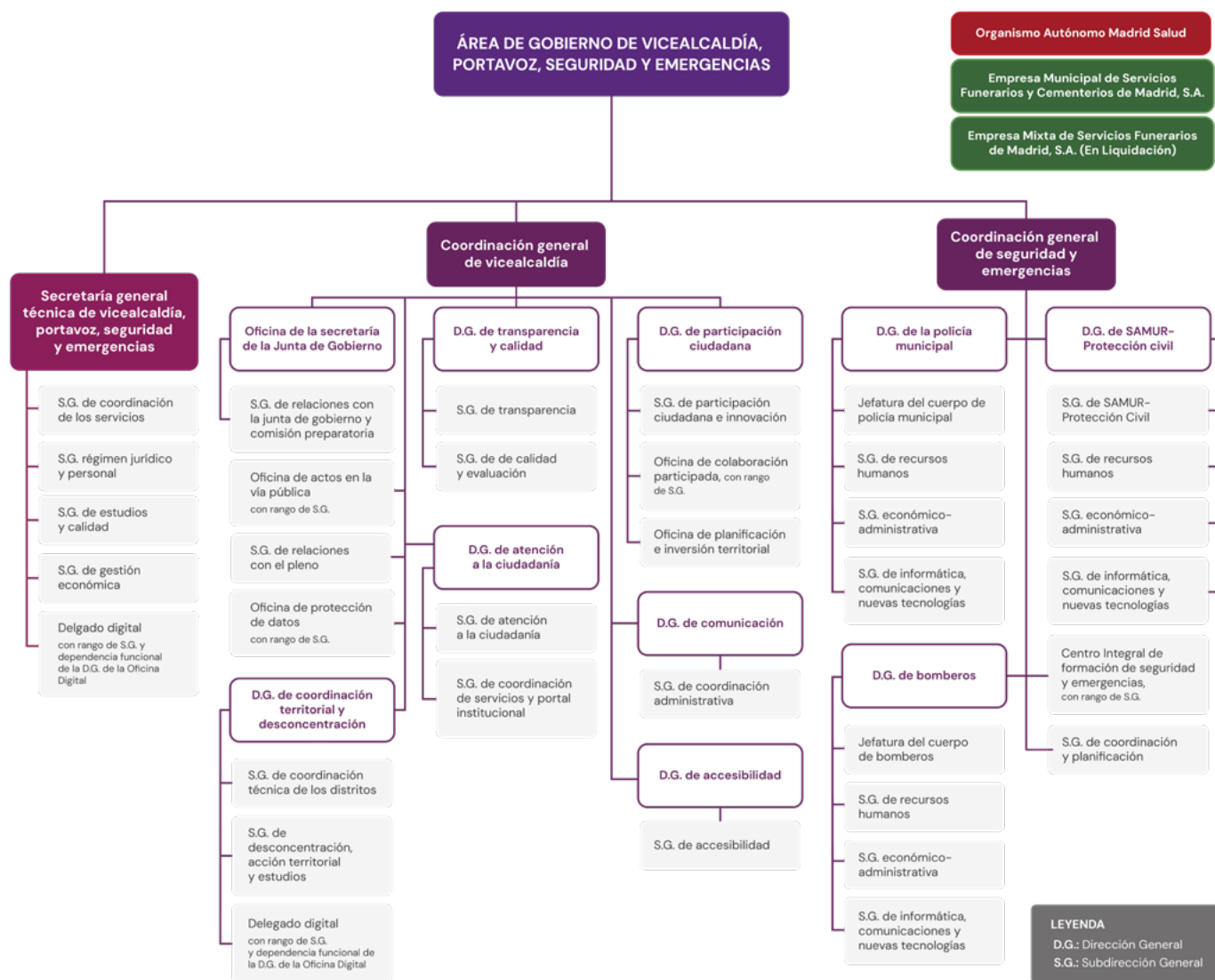
1.10. *Impulsar la interpretación en lengua de signos, el subtitulado, la audio descripción y otros servicios de accesibilidad en aquellos eventos realizados en las estancias municipales.*

Se puede considerar que los principales ejes estratégicos del funcionamiento de la Oficina de Accesibilidad son los siguientes:

- 1.** Servir de referencia a la organización municipal para el fomento de la accesibilidad;
- 2.** Impulsar acciones de promoción efectiva de la accesibilidad cognitiva, sensorial y física;
- 3.** Favorecer actividades de cualificación y sensibilización.

CAPÍTULO 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica

La Oficina de Accesibilidad se integra en el organigrama municipal, con rango de Dirección General, dependiente del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias tal como se muestra en el esquema siguiente:



El papel de los distritos en la promoción de la accesibilidad

En el municipio de Madrid existen 21 distritos que funcionan como divisiones administrativas que acercan la gestión municipal a los barrios y a la ciudadanía. Cada distrito tiene una Junta Municipal de Distrito (JMD), que actúa como sede administrativa local.

Los distritos cuentan con los Consejos de Proximidad, como órganos de participación ciudadana, a través de los cuales las asociaciones y vecinos pueden proponer mejoras y debatir asuntos locales. Estos Consejos han sido un canal de participación y vigilancia ciudadana, acercando las decisiones a las necesidades concretas de accesibilidad de cada zona, mediante:

Detección directa de barreras

- Los vecinos y asociaciones pueden señalar en los Consejos problemas muy específicos: aceras estrechas, falta de rebajes en pasos de peatones, ausencia de ascensores en equipamientos municipales, alumbrado insuficiente, etc.
- Esta detección comunitaria permite priorizar intervenciones que a veces no aparecían en los planes generales del Ayuntamiento.

Priorización de inversiones

- A través de estos órganos, los distritos trasladan al área central de gobierno qué actuaciones eran más urgentes.
- En muchos casos, las propuestas se han incluido en presupuestos participativos o planes de barrio, lo que ha acelerado pequeñas obras de mejora.

Diseño con perspectiva inclusiva

- Los Consejos incorporan la voz de colectivos de personas con discapacidad, mayores o familias, lo que ha hecho que las soluciones urbanísticas tengan en cuenta la accesibilidad universal (rampas, señalética, mobiliario urbano adaptado).

Seguimiento y evaluación

- Estos órganos no solo recogen propuestas, también hacen seguimiento.

Fomento de la cultura de la accesibilidad

- Al poner el tema sobre la mesa de manera constante, se ha creado una mayor conciencia en la administración y en los propios vecinos de que la accesibilidad no es un añadido, sino un derecho básico.

Salamanca, un distrito referente en accesibilidad e inclusión urbana

El Distrito de Salamanca se ha consolidado como un espacio de innovación en materia de accesibilidad, impulsando iniciativas que promueven la participación ciudadana y la colaboración institucional. A través de jornadas, proyectos y acciones concretas, se ha logrado visibilizar la importancia de la accesibilidad como un derecho y una necesidad cotidiana. Las ideas fuerza que inspiran al distrito son:

- La accesibilidad es cotidiana: afecta la vida diaria y debe ser entendida por toda la ciudadanía.
- La participación vecinal es clave: escuchar a los usuarios permite detectar necesidades reales.
- La accesibilidad debe ser transversal: implica a todos los servicios municipales y requiere coordinación.
- La formación e información como motor de cambio: sensibilizar a comerciantes, profesionales y vecinos es esencial.
- El distrito como laboratorio de innovación: las jornadas son espacios para ensayar soluciones y generar conocimiento replicable.

Destaca la realización de jornadas de accesibilidad en el distrito. Entre 2021 y 2025 se han celebrado cuatro ediciones, incluyendo ponencias, mesas de trabajo y recorridos urbanos. La participación activa de entidades como el Real Patronato sobre Discapacidad, Unión de Pensionistas (UDP), la Oficina de Accesibilidad y asociaciones vecinales permitió generar un espacio de diálogo y propuestas difundido a través de redes sociales, incorporando testimonios de personas con diversas discapacidades que compartieron experiencias reales.

En definitiva, los Consejos de Proximidad actúan como catalizadores al detectar necesidades reales (como itinerarios seguros para personas con discapacidad o en situación de dependencia) y plantear soluciones factibles, que llegan a las Juntas de Distrito y se toman en consideración para materializarse. En estos casos existe una colaboración entre asociaciones especializadas con técnicos y gestores municipales, lo que da más peso y visibilidad a sus planteamientos.

Por su parte, la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración, trabaja en la promoción de la Accesibilidad Universal poniendo el foco en que su implantación, favorezca el equilibrio territorial, necesario para que la ciudad de Madrid sea un ejemplo de cohesión entre los 21 distritos en los que se divide administrativamente el término municipal⁽¹¹⁾. Se trabaja para alcanzar una cohesión en todo el término municipal, para lo cual, se comparte una red de proyectos y experiencias entre los distritos, sobre la digitalización y su representación en el territorio, tramitación de expedientes urbanísticos, equipos de informadores, de georreferenciación, de contratos, etc.

La mesa de accesibilidad

La Mesa de Accesibilidad de la ciudad de Madrid es un órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de accesibilidad. Fue creado por el Ayuntamiento con la representación de los distritos, las áreas y las entidades asociativas del sector mediante decreto de alcaldía de fecha 6 de marzo de 2020 y sesión constitutiva de 20 de mayo. La Presidencia de la Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid corresponde al Alcalde.

La Mesa está integrada por:

- **Representantes institucionales:** una persona por cada área de gobierno y otra por cada área delegada, habitualmente con rango de director general; también se incluyen titulares de organismos autónomos como Agencia para el Empleo, Informática, Madrid Salud, Agencia de Actividades, Madrid Destino (Cultura, Turismo y Negocio), y áreas como estrategia digital, movilidad, edificación, entre otros.
- **Entidades y organizaciones sociales:** seis representantes del Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad Comunidad de Madrid (CERMI), un representante de la Unión Democrática de Pensionistas (UDP Madrid).

11 Ver casos aplicados en distintas áreas o servicios distritales en Libro Ponencias IV jornadas <https://www.madrid.es/unidadesdescentralizadas/ofaccesibilidad/ei/actividades/jornadas/ivjornadas.octubre%202023/ficheros/libro%20ponencias%20iv%20jornadas%20accesibilidad%20universal%202023.pdf>

- **Un representante técnico de cada grupo político municipal.**
- **Funcionarios vinculados a accesibilidad:** la Secretaría está ocupada por personal funcionario adscrito a la Dirección General de Accesibilidad; adicionalmente, hay un secretario/a suplente para sustituir en caso de ausencia.

Mediante decreto de alcaldía en fecha 10 de septiembre de 2024 se realizan algunas modificaciones menores en la composición de la Mesa.

Las funciones principales de la Mesa incluyen:

1. Analizar y realizar el seguimiento de la situación de la accesibilidad en la Ciudad de Madrid.
2. Debatir sobre los temas relacionados con la accesibilidad que requieran la implantación de nuevas actuaciones.
3. Promover las líneas básicas de actuación en materia de accesibilidad en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid incorporando los principios de transversalidad y sostenibilidad.
4. Promover procedimientos de coordinación entre diversas áreas del Ayuntamiento, así como con otras entidades que desarrollan su actividad en el ámbito de la accesibilidad.
5. Participar en el diseño de un plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid.
6. Presentar iniciativas y formular recomendaciones en relación con planes o programas de actuación en materia de accesibilidad.
7. Coordinar las actuaciones para ofrecer soluciones a los espacios no accesibles identificados en la Ciudad de Madrid.
8. Realizar propuestas para impulsar la interpretación en lengua de signos, el subtitulado, la audiodescripción y otros servicios de accesibilidad en aquellos eventos realizados en las estancias municipales.
9. Informar y sensibilizar a la población acerca de la accesibilidad y su abordaje.
10. Promover el desarrollo de acciones de difusión, formación e innovación en el ámbito de la accesibilidad.

Grupos de trabajo

El Decreto regula que la Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid podrá crear grupos de trabajo de carácter permanente para la preparación de las sesiones, y grupos de trabajo para la realización de tareas de análisis, estudio y elaboración de propuestas concretas en el ámbito de la finalidad y funciones de la Mesa.

En base a ello se han creado tres grupos de trabajo que han sido reconfigurados al escenario derivado del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la Ciudad de Madrid (PEAUM), quedando de la siguiente manera:

- 1. Grupo de trabajo 1 de Estrategia.** El objetivo es contribuir a la implantación y seguimiento del PEAUM.

Alineación con el PEAUM:

Línea Estratégica (LE) 3. Gestión interna de la Accesibilidad Universal (AU) en el Ayto. de Madrid.

Objetivo Operativo (OO) 3-1 Potenciar el trabajo en redes y la participación.

Propuesta (P) 3-1.1. Formar, dinamizar y consolidar redes internas de trabajo en materia de AU, que incorporen a toda la organización municipal.

- 2. Grupo de trabajo 2 de Transversalidad se reconfigura en Red Técnica de Interlocutores Internos.** Su objetivo es compartir e intercambiar información sobre acciones en materia de accesibilidad universal (recursos formativos, contenidos de la web, canales de comunicación y difusión, campañas, jornadas, publicaciones, anuario, etc.)

Alineación con el PEAUM:

LE3. Gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid.

OO3-1 Potenciar el trabajo en redes y la participación.

P3-1.1. Formar, dinamizar y consolidar redes internas de trabajo en materia de AU, que incorporen a toda la organización municipal.

Con la Red Técnica de Interlocutores Internos, se comparte un boletín de actualidad en accesibilidad semanalmente.

- 3. Grupo de trabajo 3 de Innovación se reconfigura en Grupo Técnico de Diseño Universal.** Su objetivo es crear un grupo con personas expertas en accesibilidad universal para la búsqueda de soluciones en materia de accesibilidad para proyectos, interpretación de normativa, aplicación de soluciones singulares, establecimiento de criterios etc.

Alineación con el PEAUM:

LE2. Inclusión y derechos.

OO2-2 Asegurar el cumplimiento de las normativas de AU.

P2-2.1. Desarrollar y difundir un servicio de apoyo y asesoramiento sobre cuestiones normativas de AU.

LE3. Gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid.

OO3-1 Potenciar el trabajo en redes y la participación.

P3-1.2. Formar, dinamizar y consolidar redes externas de trabajo en materia de AU, con la participación de los agentes relevantes.

OO3-4 Potenciar el talento y gestionar el conocimiento relacionado con la AU.

P3-4.1. Promover la detección dentro de la organización municipal de personas especialmente formadas y concienciadas para su vinculación a procesos de desarrollo de la AU.

P3-4.2. Ampliar y dinamizar los canales de difusión y la gestión del conocimiento.

El plan estratégico de accesibilidad universal de Madrid, PEAUM

La redacción del denominado Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM) resulta del mandato de la Junta de Gobierno del Consistorio que en su Acuerdo 11/3/21 por el que se crea la Dirección General de Accesibilidad establece, en su apartado 11 la necesidad de:

1.6. Elaborar y realizar el seguimiento del plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid.

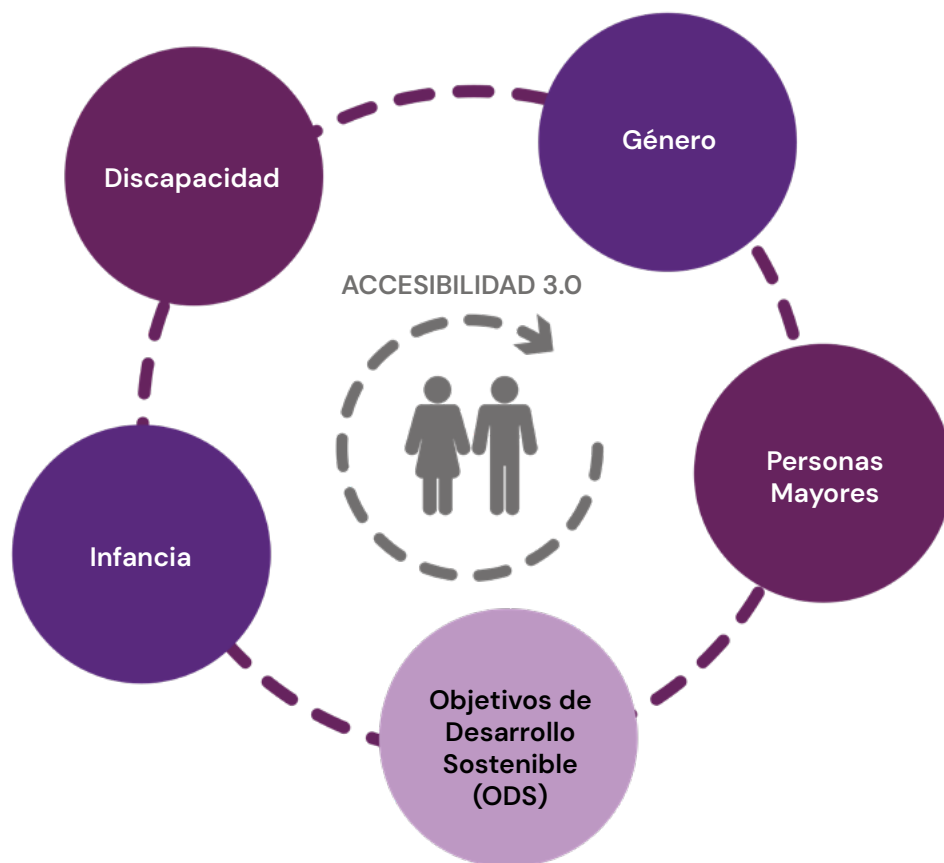
Los trabajos para la redacción del Plan se comenzaron casi de inmediato, de modo que el Plan fue aprobado por Junta de Gobierno el 10 de noviembre de 2022. Con ello se establecía, por primera vez en la historia del Consistorio, una hoja de ruta para la gestión, impulso e implementación de la accesibilidad universal, consolidando su carácter transversal.

Objetivos

El Plan pretende crear una visión y hoja de ruta clara para las políticas municipales en materia de accesibilidad durante los próximos años, con un enfoque transversal en toda la administración. También busca ser una fuente de modernización, mejorando la calidad de entornos y servicios municipales para todos los vecinos y visitantes, la gestión interna optimizando la relación entre los recursos empleados y los servicios obtenidos (eficiencia), mejorando la comunicación y difusión de los avances en materia de AU y, en definitiva, respondiendo a una visión de la accesibilidad universal como uno de los más importantes vectores de transformación de las ciudades en los próximos años

El PEAUM identifica una cuestión clave: la accesibilidad no se resuelve con intervenciones aisladas, sino mediante una estrategia coordinada y transversal. Por eso el Ayuntamiento ha comenzado a incorporar criterios de accesibilidad universal desde la fase inicial de diseño de obras y proyectos.

Su enfoque se basa en la innovación, planteando un nuevo enfoque integral, denominado como “accesibilidad 3.0”, para extender su visión más allá de la inclusión tradicional de personas con discapacidad, atendiendo también a colectivos como mayores, mujeres o infancia.



CAPÍTULO 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica

Se organiza en 5 líneas estratégicas, que se desarrollan en 17 objetivos operativos, y estos, a su vez, en 64 propuestas.

Las cinco líneas estratégicas del PEAUM son las siguientes:

1. Imagen y comunicación: proyectar el trabajo en accesibilidad, dentro y fuera del Ayuntamiento.
2. Inclusión y derechos: garantizar la igualdad de oportunidades mediante una vida inclusiva y participativa.
3. Gestión interna de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento de Madrid: aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión municipal.
4. Concienciación y formación: dentro y fuera del Ayuntamiento.
5. Nuevas fronteras e innovación: impulsar la innovación para estar a la vanguardia en recursos de calidad de vida.

Estas líneas marcarán los objetivos y principios operativos de la organización para los próximos 4 años y tendrán un proceso de evaluación tanto durante el desarrollo como a su finalización.

En definitiva, el PEAUM sintetiza la ambición de transformar Madrid en una ciudad accesible en todos sus aspectos, con una estrategia innovadora, inclusiva y participativa.

Elaboración

Para la definición del PEAUM se ha aplicado una metodología participativa a nivel interno, con la implicación de todas las áreas, direcciones generales, distritos, organismos autónomos y empresas municipales, y a nivel externo con la sociedad organizada.

Se ha contado con actores de toda la organización municipal, así como externos, tales como la sociedad organizada (tercer sector, colegios profesionales, asociaciones empresariales, otras administraciones etc.), personas expertas y referentes en accesibilidad. Las aportaciones realizadas han sentado las bases del Plan y han sido inspiración para su definición y desarrollo.

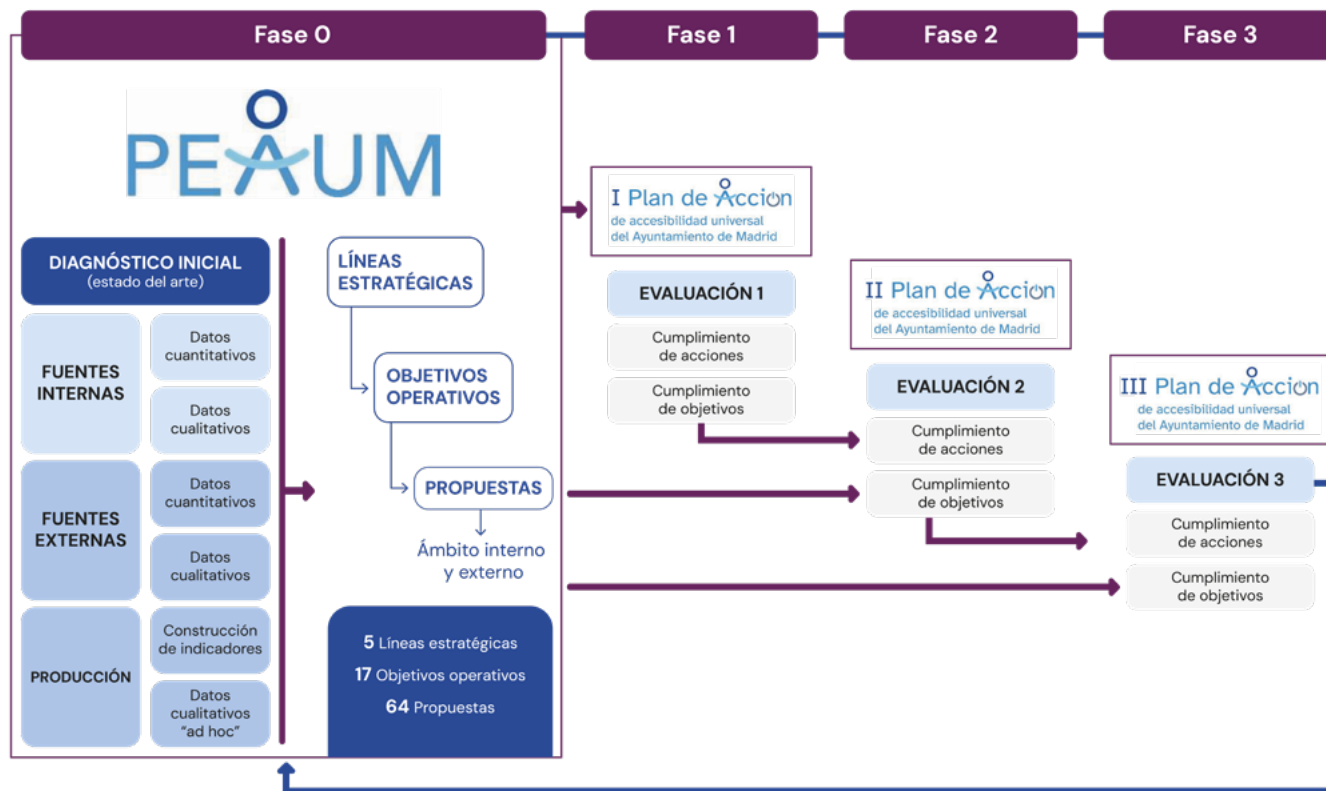
CAPÍTULO 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica

Un aspecto clave del Plan, una vez redactado, es que sus actores serán los propios servicios municipales que, en los ámbitos funcionales y competenciales propios, desarrollarán y prestarán los servicios que les corresponden, incorporando la accesibilidad universal desde la génesis de su servicio. También serán actores clave del Plan los propios vecinos y ciudadanos, a través de los mecanismos de participación, que verán mejorados los espacios, servicios y bienes municipales.

Asimismo, el Plan no olvida el papel activo del sector social y empresarial de Madrid, que también ha participado activamente en la redacción del PEAUM.

Desarrollo del PEAUM

El plan se desarrollará en fases, cada una de ellas correspondientes al desarrollo de un “plan de acción”. Cada acción deberá contar con sus propios indicadores de evaluación, claramente definidos para facilitar la recogida de información necesaria.



Seguimiento y evaluación

El plan no solo precisa el qué y el cómo, sino también asegura el seguimiento mediante mecanismos evaluables y el involucramiento de toda la administración municipal. Para ello establece mecanismos de seguimiento anual y evaluación periódica:

- **Seguimiento anual:** supervisión de la ejecución mediante los planes de acción derivados del PEAUM.
- **Evaluación periódica:** análisis de avances e impactos, comparando variables del diagnóstico inicial con nuevas métricas surgidas de la implementación.

Para la evaluación se combina información procedente de:

- Encuestas telefónicas a población general, que permiten comparar percepciones sobre accesibilidad a lo largo del tiempo.
- Consultas cualitativas a expertos y representantes sociales y económicos, mediante grupos de discusión para capturar percepción sectorial y asociativa [Ayuntamiento de Madrid](#).

Y se elaborarán indicadores cuantitativos u objetivos, a partir de información extraída de la organización municipal u otras fuentes estadísticas oficiales.

La Dirección General de Accesibilidad (DGA) se encarga de coordinar el seguimiento, impulso y evaluación del Plan, apoyándose en la información proporcionada por todas las áreas municipales implicadas.

El primer plan de acción de accesibilidad universal del Ayuntamiento de Madrid

El Primer Plan de Acción de accesibilidad universal del Ayuntamiento de Madrid, derivado del plan estratégico PEAUM, fue aprobado por resolución de la directora general de Accesibilidad de fecha 25 de septiembre de 2024, con vigencia prevista hasta 2027.

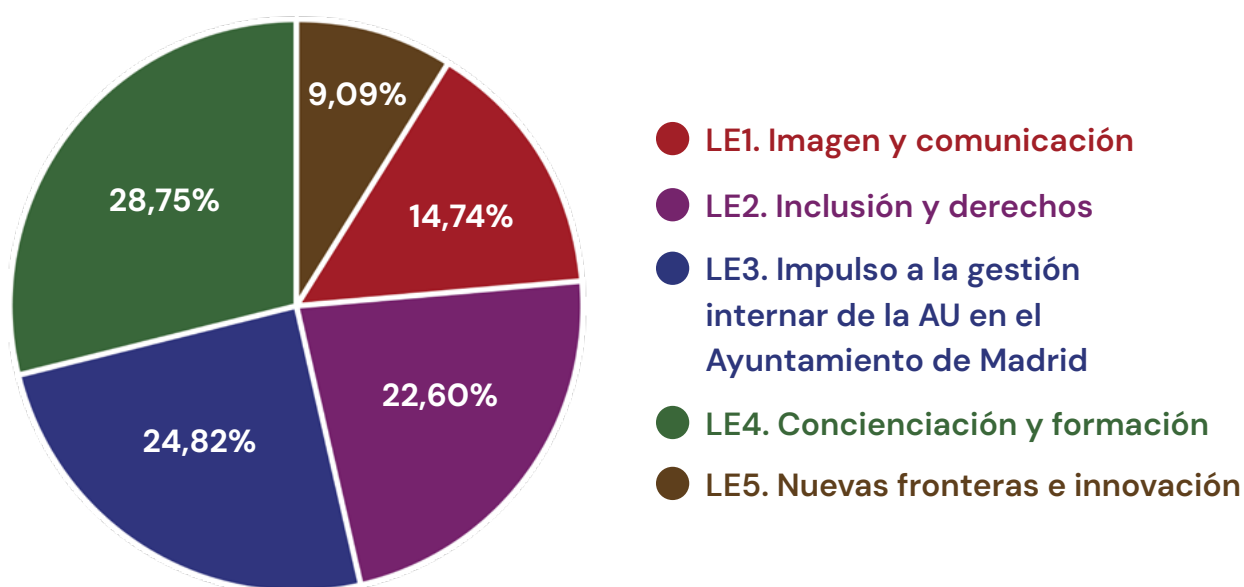
CAPÍTULO 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica

Busca impulsar un cambio estructural en la forma de gestionar la accesibilidad, incorporando perspectivas de diversidad, inclusión y accesibilidad desde el inicio y en todos los ámbitos municipales. Esto representa un hito en el enfoque institucional para no dejar a nadie atrás y asegurar una vida inclusiva y participativa. El carácter transversal de la accesibilidad es la seña de identidad que define este primer Plan de Acción, implica a toda la estructura del Ayuntamiento, desde áreas de gobierno y direcciones generales hasta distritos, empresas públicas y organismos autónomos, liderado por la Dirección General de Accesibilidad.

Está conformado por un total de 334 acciones, presentadas por el conjunto de unidades organizativas en las que se estructura el Ayuntamiento y a las que se implica en el proceso de construcción del I Plan de Acción. Para ello se han mantenido 79 reuniones a nivel de direcciones generales, coordinación de distritos y gerencia de empresas y organismos autónomos desde finales el 4 de diciembre de 2023 hasta el 10 de abril de 2024.

Todas las acciones incluidas en el Plan se enmarcan en las cinco líneas estratégicas, objetivos operativos y propuestas que definen el PEAUM. Las acciones que se proponen en el Plan suponen la hoja de ruta de la gestión de la Dirección General de Accesibilidad para los próximos años y deberán dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas detectadas durante la fase de diagnóstico.

Alineación PEAUM – Acciones finalizadas



CAPÍTULO 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica

La tabla siguiente muestra aquellas acciones propuestas por mayor número de unidades organizativas:

Acción	DDGG	Distritos	Empresas / OAAA
Impulsar la AU desde la contratación pública	19	20	1
Incentivar la asistencia de los empleados municipales a las acciones formativas en materia de AU	18	17	2
Difundir las actuaciones que realizan el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y empresas municipales en materia de AU.	19	4	2
Desarrollar y poner en práctica procedimientos y sistemas de evaluación de las condiciones de accesibilidad en entornos, servicios y productos para su uso, por diversas unidades operativas municipales	12	6	5
Mejorar los canales municipales de información y comunicación para garantizar la accesibilidad universal, incluido el derecho a intérprete de LSE y asistente personal, en su caso, garantizando la accesibilidad de la web y las aplicaciones de móvil sobre información municipal	13	2	5
Desarrollar instrumentos facilitadores de aplicación de la normativa en AU, a nivel interno y externo a la organización municipal	15	5	-
Promocionar el ejercicio de los derechos desde el modelo social, para garantizar, a través de la AU, la autonomía personal y la vida inclusiva y participativa	13	1	5

CAPÍTULO 4: Madrid es accesible porque gestiona y planifica

Acción	DDGG	Distritos	Empresas / OAAA
Mejorar la comunicación e información sobre las intervenciones de mejora de AU en los distritos y barrios, con énfasis en el impacto sobre distintos colectivos ciudadanos, tales como mayores, mujeres o personas con discapacidad	12	6	1
Formar, dinamizar y consolidar redes internas de trabajo en materia de AU, que incorporen a toda la organización municipal	10	6	1
Edición de documentación de apoyo (criterios, instrucciones, guías, manuales, etc.) para la implementación de la AU en entornos, productos y servicios	13	3	–

Tabla que desglosa las acciones más propuestas en el Plan de Acción, indicando el número de direcciones generales, distritos y empresas que las han solicitado

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.

Además, está prevista la realización de sesiones semestrales de seguimiento a través del grupo de trabajo de estrategia de la Mesa de Accesibilidad. Cada acción del plan se documenta con una ficha específica, que incluye indicadores claros como nombre, método de cálculo, responsables de datos, tipo y metas a alcanzar durante la vigencia del plan.



CAPÍTULO 5

Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal



Programas para la adaptación de barrios y edificios

El Ayuntamiento de Madrid ha impulsado en los últimos años una serie de programas destinados a mejorar la accesibilidad, la eficiencia energética y la calidad del entorno urbano y residencial de la ciudad. Entre ellos destacan los programas TRANSFORMA MADRID, ADAPTA MADRID y REHABILITA MADRID, que responden a una estrategia integral de regeneración urbana sostenible y socialmente inclusiva. Estas iniciativas buscan no solo modernizar el parque edificatorio y el espacio público, sino también promover una mayor equidad y bienestar entre la ciudadanía.

TRANSFORMA MADRID se orienta a la revitalización de barrios y espacios urbanos mediante actuaciones de mejora integral, fomentando la cohesión social y la sostenibilidad. ADAPTA MADRID, por su parte, está dirigido específicamente a la eliminación de barreras arquitectónicas y a la adecuación de viviendas para personas con discapacidad o movilidad reducida, facilitando así su autonomía y calidad de vida. Finalmente, REHABILITA MADRID incentiva la rehabilitación de edificios y viviendas, priorizando la eficiencia energética, la conservación y la accesibilidad.



CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

En conjunto, estos programas reflejan el compromiso del Ayuntamiento con un modelo de ciudad más habitable, inclusiva y sostenible, donde la mejora del entorno físico va de la mano con la atención a las necesidades sociales y ambientales de sus habitantes.

Plan Transforma Madrid

La rehabilitación del parque de viviendas más antiguo no solo preserva el patrimonio urbano, sino que también impulsa la sostenibilidad y mejora la calidad de vida. Actuar sobre edificios envejecidos permite:

- **Eficiencia energética:** Reducir el consumo y las emisiones mediante aislamiento, sistemas renovables y tecnologías inteligentes.
- **Accesibilidad y seguridad:** Adaptar espacios para personas con movilidad reducida y cumplir normativas actuales.
- **Revitalización urbana:** Rehabilitar barrios consolidados evita la expansión descontrolada y refuerza la cohesión social.
- **Valor económico:** Incrementa el valor de los inmuebles y dinamiza la economía local mediante empleo y actividad constructiva.
- **Bienestar:** Mejora el confort térmico, acústico y la salud de los residentes.

Invertir en rehabilitación es apostar por ciudades más sostenibles, inclusivas y resilientes.

En el año 2020 se activa en la capital la estrategia local de vivienda y rehabilitación, Plan TRANSFORMA Madrid, una estrategia que se estructura en base a tres ejes fundamentales:

- El Acceso a la Vivienda.
- La Rehabilitación de edificios y viviendas.
- La Regeneración de barrios y espacios libres.

Se puso en marcha en 2023, continuando y ampliando la labor de planes previos de alcance más limitado.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Su finalidad es mejorar la habitabilidad de la ciudad, especialmente en barrios consolidados y vulnerables, con un enfoque en:

- Accesibilidad universal en viviendas y espacio público.
- Eficiencia energética (rehabilitación de edificios, reducción de emisiones).
- Sostenibilidad urbana (zonas verdes, movilidad activa, regeneración de plazas y calles).
- Eliminación de materiales peligrosos como el amianto.
- Cohesión social y apoyo a la vivienda pública y social.



El Plan TRANSFORMA MADRID, viendo la evolución de las solicitudes de los ciudadanos madrileños, refleja el apoyo de los mismos, pasando de 1.950 solicitudes en el año 2019 a 3.253 en el año 2023.

El plan también favorece la construcción y fomento del parque de vivienda social. TRANSFORMA MADRID es un paraguas de programas municipales. La estrategia se articula a tres escalas, a través de tres planes complementarios entre sí, para lograr objetivos de accesibilidad universal, sostenibilidad, salubridad y conservación a todos los niveles: el Plan ADAPTA en la escala de la vivienda, el Plan REHABILITA en la escala del edificio y el Plan TRANSFORMA TU BARRIO en la escala de barrio.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Plan Rehabilita Madrid

El Plan Rehabilita Madrid es una iniciativa del Ayuntamiento que comenzó en 2020 como parte de la estrategia Transforma Madrid, enfocada en la rehabilitación integral del parque residencial madrileño. Su objetivo es mejorar la accesibilidad, eficiencia energética, conservación y salubridad de las viviendas y edificios, especialmente en inmuebles antiguos.

Continúa la política de ayudas a la rehabilitación, impulsando la mejora del comportamiento energético de los edificios, así como favoreciendo la accesibilidad universal y la salubridad con la retirada del amianto y la mejora de la calidad del aire interior.

Para ello, otorga subvenciones de entre el 40 % y el 90 % del coste de las obras, con ayudas que pueden llegar hasta los 10 000 € por vivienda y se abonan de forma anticipada al obtener la licencia de obra.

El 70 % de las solicitudes de subvenciones recibidas para la rehabilitación de edificios tiene que ver con mejoras en la accesibilidad, fundamentalmente para edificios sin ascensor o carencias en esta materia.



El Plan Rehabilita complementa al Adapta y proporciona subvenciones para la rehabilitación integral de edificios, incluyendo mejoras de accesibilidad (rampas, ascensores, salvaescaleras, itinerarios accesibles en portales y patios...), eficiencia energética, conservación, salubridad y seguridad.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Como resultado de este plan más de 24.000 familias se han beneficiado de la instalación de más de 1.300 ascensores entre 2020 y 2025, mejorando la accesibilidad residencial.



Por otro lado, el plan ha movilizado inversiones público-privadas (unos 400 millones de euros) y generado más de 6 000 empleos al año en rehabilitación.

Plan Adapta Madrid

El Plan Adapta es una iniciativa pionera del Ayuntamiento de Madrid, lanzada en 2020, destinada a fomentar la autonomía y calidad de vida de personas con discapacidad, mayores de 65 años o enfermedades raras. Busca la autonomía personal y que las personas puedan seguir viviendo en sus barrios; para ello, concede subvenciones para adaptar viviendas, portales y locales comerciales ubicados en edificios residenciales con un enfoque en la accesibilidad universal. Las subvenciones cubren actuaciones tales como: adaptación de cuartos de baño y cocina; adecuación de puertas, pasillos y pavimentos; instalaciones de domótica, colocación de grúas; aislamientos acústicos en el interior de la vivienda, así como otras medidas destinadas a garantizar la seguridad y la autonomía de las personas con discapacidad física, sensorial, intelectual y enfermedades raras.



CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

El objetivo es favorecer el acceso a la vivienda por parte de los sectores de población más vulnerables, mediante el impulso a la construcción de nuevas promociones siempre en régimen de alquiler, así como gestionando ayudas económicas con el mismo objetivo. Ofrece ayudas directas a personas con discapacidad y mayores para adaptar viviendas y locales.

Las ayudas pueden llegar hasta 30 000 € por vivienda, y cubren entre el 50 % y el 90 % del coste de las obras, dependiendo del grado de discapacidad.

Las actuaciones subvencionables incluyen adaptaciones de baños, cocinas, puertas, pasillos, instalación de grúas o plataformas, domótica, pavimentos adaptados, así como mejoras en locales (rampas, mostradores accesibles) y en portales (rampas, señalización, videoporteros adaptados).

Desde 2020, el Plan ha ido incorporando nuevas líneas:

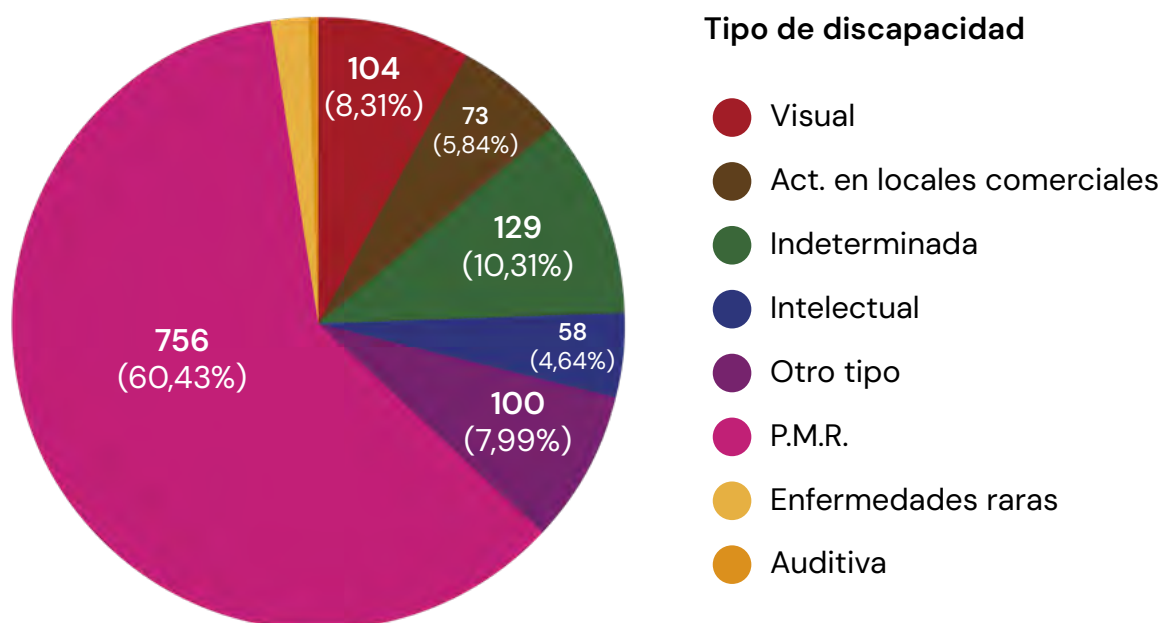
- **En 2022:** incorporación de adaptaciones para locales comerciales en planta baja.
- **En 2023:** primera ciudad europea en incluir ayudas específicas para personas con enfermedades raras.
- **En 2024:** introducción de ayudas para portales accesibles, junto con guías de información en lectura fácil, lengua de signos y braille.
- **En 2025:** incorporación de adaptaciones de acceso a locales en primera planta y a piscinas comunitarias.

Madrid se ha convertido en la primera ciudad europea en incorporar una línea específica para enfermedades raras en la última convocatoria del plan Adapta 2023, gracias a la firma de un Protocolo de colaboración con la Federación Española de Enfermedades Raras, FEDER.

Desde 2020 hasta 2024, se han destinado 21 millones de euros, con 2.808 actuaciones de adaptación (2.560 en viviendas y 248 en locales y elementos comunes). El número de solicitudes totales ha ascendido a 3.368, con una subida del 72% en la última edición de 2024, respecto a las anteriores.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Nº Concesiones por tipo de discapacidad



El plan ha ido mejorando en cada una de sus ediciones gracias a la colaboración de entidades del sector; muestra de ello es que **Madrid se ha convertido en la primera ciudad europea en incorporar una línea específica para enfermedades raras** en la última convocatoria del plan Adapta 2023.

En la primera edición del Plan Adapta 2020, el alcalde firmó Protocolo de colaboración con CERMI. En el año 2021 FAMMA-COCEMFE Madrid (Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid), concede el 'Premio Autonomía Personal 2021' al Ayuntamiento de Madrid, como reconocimiento a su contribución en pro de la autonomía personal de las personas con discapacidad de Madrid a través de los planes Rehabilita y Adapta.

Además, el Plan Adapta 2024 ha sido galardonado en los Premios Solidarios Grupo Social ONCE Comunidad de Madrid 2024.

Plan Transforma tu Barrio

El Plan Transforma tu Barrio realiza intervenciones específicas en barrios vulnerables para rehabilitar viviendas (accesibilidad, eficiencia, retirada de amianto).

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal



El objetivo del Plan Transforma tu Barrio es renovar y mejorar espacios públicos en barrios consolidados, dándoles prioridad a la accesibilidad, sostenibilidad y calidad de vida vecinal, además de eliminación de materiales peligrosos, como el amianto. Actúa sobre calles, plazas y entornos urbanos que estaban degradados o con falta de accesibilidad.

Este plan es una pieza clave en la estrategia del Ayuntamiento para promover la rehabilitación urbana en barrios con necesidades. Actúa de forma complementaria a los otros planes: Adapta, Rehabilita y Regenera, logrando una intervención integral desde la vivienda hasta el espacio público.

Plan Regenera Madrid

La regeneración urbana es un proceso de transformación de áreas degradadas para mejorar su habitabilidad, sostenibilidad y cohesión social. Bajo las directrices del Plan Regenera Madrid y con el objetivo de impulsar soluciones innovadoras para la adaptación climática, la renaturalización y el fomento de la economía verde, estamos transformando el espacio público de nuestra ciudad. Actuaciones en el espacio público: mejora de aceras, iluminación, parques, mobiliario y arbolado.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Las principales líneas de actuación son:

- Itinerarios peatonales accesibles (rebajes de aceras, pavimento tactovisual, pasos de cebra accesibles).
- Movilidad sostenible (carriles bici, calmado de tráfico, más espacio peatonal).
- Espacios verdes y arbolado urbano.
- Renovación del mobiliario urbano y alumbrado eficiente.
- Accesibilidad universal en barrios con población envejecida o con necesidades especiales.



Resultados globales de Transforma Madrid

En conjunto, Transforma Madrid ha invertido [entre 251 y 268 millones de euros](#) en planes como Rehabilita, Adapta y Transforma tu Barrio, alcanzando las 100.000 viviendas rehabilitadas gracias a estos planes municipales.

Los planes del Área de Políticas de Vivienda han permitido instalar más de 1 300 ascensores, mejorando la accesibilidad residencial. Estas ayudas han beneficiado a más de 270.000 madrileños.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Algunos ejemplos que muestran el impacto de los distintos planes que conforman Transforma Madrid:

- **Meseta y Poblado Dirigido de Orcasitas** → eliminación de amianto, ascensores, rampas.
- **Barrio del Aeropuerto (Barajas)** → rehabilitación integral de más de 500 viviendas.
- **San Pascual (Ciudad Lineal)** → ayudas para conservación y accesibilidad en edificios.
- **Espacio público en Usera y Villaverde** → renovación de calles con criterios de accesibilidad.



En resumen, el Plan Transforma Madrid integra las principales políticas de regeneración urbana, rehabilitación de edificios y viviendas y promoción de la vivienda social que desarrolla el ayuntamiento. A través de los diferentes planes que articulan Transforma Madrid se desarrollan buena parte de las mejoras de accesibilidad en los entornos físicos de la ciudad, principalmente dirigidos a población vulnerable, como personas de edad avanzada, con discapacidad o en exclusión social, pero sin descartar a la ciudadanía en general. Estamos ante una de las grandes políticas que muestran el compromiso con la inclusión, y en particular, con la accesibilidad universal, por parte del Ayuntamiento de Madrid.

Programas de transformación digital accesible del Ayuntamiento de Madrid

La accesibilidad digital en el Ayuntamiento de Madrid se entiende como el derecho de todas las personas —incluyendo aquellas con discapacidad física, sensorial, cognitiva o de otra naturaleza— a utilizar los servicios públicos, la información, los espacios urbanos y los entornos digitales con autonomía, igualdad y plenitud de participación. Se enmarca dentro de la estrategia más amplia de accesibilidad universal.



Dispositivo vibrátil de aviso de turno

Relación entre accesibilidad digital y accesibilidad universal

- La accesibilidad digital es una parte esencial de la accesibilidad universal. No basta con hacer rampas, ascensores, espacios físicos accesibles; también debe asegurarse que los servicios digitales sean usables por personas con diferentes capacidades.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

- Paradigmas como “accesibilidad 3.0” (mencionado en el PEAUM) buscan ir más allá de la concepción tradicional, contemplando una accesibilidad integral: física, sensorial, cognitiva, digital, social.
- La transformación digital del Ayuntamiento se entiende no solo como una mejora tecnológica, sino como una oportunidad de inclusión. Cada nueva herramienta digital, cada nuevo servicio online, debe diseñarse pensando en la diversidad de usuarios, no solo en aquellos sin barreras.

Motivaciones principales de los programas de accesibilidad digital

Las motivaciones principales de los programas de accesibilidad digital del Ayuntamiento son las siguientes

1. Derechos legales y normativos.

- Cumplimiento de leyes que obligan a que los sitios web y aplicaciones del sector público sean accesibles. Por ejemplo, el Real Decreto 1112/2018, que regula la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.
- El Ayuntamiento debe adecuar sus servicios digitales para cumplir con estas obligaciones legales. Además, se integran directrices internacionales como las Pautas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C, estándares de referencia para asegurar que la información digital sea usable por personas con distintas discapacidades.

2. Inclusión social e igualdad de oportunidades.

- Garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a la información, los trámites, [servicios sanitarios](#), culturales, educativos, etc., sin barreras digitales.
- Evitar la exclusión de personas mayores, con discapacidad visual, auditiva, con dificultades cognitivas, preparación digital limitada, o con movilidad reducida.
- Promover la participación ciudadana plena mediante medios digitales accesibles.

3. Eficiencia en la administración pública.

- Mejorar la usabilidad de los portales municipales, reducir errores, reducir barreras que provocan consultas, reclamaciones o tiempos de espera largos.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

- Fomentar el uso de canales digitales, lo que puede reducir costes vinculados al papel, al soporte presencial, al engorro burocrático.
- Digitalizar trámites para hacerlos más ágiles y eficientes, lo cual beneficia no sólo a personas con discapacidad sino a toda la ciudadanía. ([Ayuntamiento de Madrid](#)).

4. Adaptación a nuevas expectativas sociales

- La ciudadanía cada vez espera servicios públicos más modernos, digitales, accesibles, personalizados e intuitivos.
- La transformación digital debe acompañarse de la transformación en accesibilidad para que nadie quede atrás en los avances tecnológicos.
- También responde a la necesidad de innovación y modernización del municipio como se refleja en el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal. ([Ayuntamiento de Madrid](#)).

Qué pretenden estos programas

Estos programas del Ayuntamiento tienen varios fines concretos:

- Definir una hoja de ruta clara (como el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid 2022-2026, PEAUM) para orientar las actuaciones en accesibilidad, tanto físicas como digitales.
- Garantizar la accesibilidad de los servicios digitales municipales: webs, apps, portales de participación, trámites electrónicos, notificaciones, etc. Que estos cumplan con normas técnicas, buenas prácticas de usabilidad, facilidad de navegación, etc.
- Impulsar la transversalidad: que la accesibilidad digital no quede aislada en un departamento, sino que esté integrada en todos los servicios municipales, en todas las áreas de gobierno.
- Aumentar la participación ciudadana: plataformas como Decide Madrid son más útiles si son accesibles para todos; se busca que las personas con discapacidad puedan usar esos canales para expresar opiniones, hacer propuestas, participar en consultas y presupuestos participativos.
- Mejorar la calidad de vida y la equidad: que los entornos digitales sean tan inclusivos como los entornos físicos, y que las barreras tecnológicas no limiten el acceso a servicios esenciales como salud, educación, cultura, servicios sociales.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

- Fomentar la rendición de cuentas y la evaluación: estos planes incluyen seguimiento, indicadores, evaluaciones periódicas para medir qué tan accesibles se están volviendo los servicios digitales, dónde hacen falta mejoras.

Plan de Choque de Impulso a la Administración Digital (Ayuntamiento de Madrid)

Es una iniciativa lanzada por el Ayuntamiento con el fin de reforzar a corto plazo la transformación digital de los servicios administrativos municipales. Busca mejorar la tramitación de los procedimientos más utilizados por la ciudadanía y los que suponen mayor carga interna administrativa.

Tiene los siguientes objetivos principales:

1. Incrementar el uso de la administración digital.
2. Facilitar a ciudadanos y empresas la realización de gestiones administrativas digitales.
3. Reducir las notificaciones en papel.
4. Acortar plazos de tramitación de los procedimientos.
5. Introducir tecnologías emergentes para mejorar los servicios públicos.
6. Fomentar la capacitación del personal municipal en tramitación electrónica.

Medidas destacadas incluidas en el plan:

- Simplificación del acceso electrónico para ciudadanos y empresas
- Impulso de la notificación electrónica.
- Actuaciones de automatización en la administración, incluyendo robotización de algunos trámites (RPA).
- Revisión/simplificación de procedimientos de alto impacto
- Creación del observatorio de administración digital, para medir los avances.
- Mejora de accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales (mencionado entre los ámbitos de capacitación y “delegado digital”).

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Relación con accesibilidad:

- El plan incluye explícitamente mejoras en accesibilidad y usabilidad⁽¹²⁾ para los servicios digitales municipales.
- Esto puede abarcar que las sedes electrónicas, formularios o portales públicos cumplan con normas de accesibilidad web (WCAG, estándares nacionales/europeos), que los servicios sean navegables para personas con discapacidades visuales, auditivas, movilidad reducida, etc.
- También implica el uso de herramientas que faciliten las notificaciones electrónicas, lo cual es relevante para personas que puedan tener situaciones que dificulten la recepción o gestión de documentos físicos.

Incorporación de la accesibilidad en la contratación pública estratégica de Madrid

La estrategia de compras públicas

Las Directivas europeas de contratación pública⁽¹³⁾ integran la accesibilidad de modo obligatorio en los contratos públicos en línea con el uso estratégico de la contratación pública. Así, cuando la contratación esté destinada a ser utilizada por personas físicas, ya sea el público en general o el personal del comprador público, las especificaciones técnicas deben incluir los criterios de accesibilidad establecidos en los actos jurídicos de la Unión. Estos requisitos garantizan que los productos y servicios se diseñen y produzcan, de tal manera que se optimice su uso previsible por parte de las personas con discapacidad. Además, deben ir acompañados de información accesible sobre su funcionamiento y características de accesibilidad.

12 De acuerdo con el Real Decreto 505/2007, que aprueba el Código Técnico de la Edificación (CTE) – Documento Básico SUA “Seguridad de Utilización y Accesibilidad”, se entiende por usabilidad capacidad de los entornos, edificios, espacios, instalaciones y servicios para ser utilizados de forma eficaz, eficiente y satisfactoria por todas las personas, incluyendo especialmente a aquellas con movilidad reducida, discapacidad o necesidades especiales.

13 Directivas Comunitarias en materia de contratación pública: Directivas 2014/23/UE, 2014/24/UE y Directiva 2014/25/UE de 26 de febrero, de concesiones, de contratos del sector público y de sectores especiales el Acta Europea de Accesibilidad prevista en la Directiva 882/2019, de 17 de abril, objeto de transposición en la Ley 11/2023 de 8 de mayo relativa a accesibilidad de los productos y servicios establece requisitos imperativos de accesibilidad respecto de los productos y servicios que regula.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

La aplicación del enfoque estratégico de contratación pública permite a los compradores públicos decidir en cualquier caso aplicar requisitos de accesibilidad más exigentes que los establecidos en el Derecho de la Unión Europea o bien adelantarse a la entrada en vigor de estas especificaciones técnicas impulsando al mercado hacia el avance eficiente en accesibilidad universal.

La idea fuerza es que cualquier contrato público, sea cual sea el objeto del mismo, es susceptible de incorporar cláusulas de aseguramiento y mejora de la accesibilidad de cualquier prestación, compra o servicio.

Incorporación de la accesibilidad en la contratación pública estratégica del Ayuntamiento de Madrid

La contratación pública estratégica impulsa las políticas públicas transversales como las de accesibilidad universal a través de los procesos de contratación pública local en sintonía con los principios y las directrices comunitarias sobre contratación pública. En el Ayuntamiento de Madrid⁽¹⁴⁾, la aplicación de la contratación pública estratégica, en concreto, la relativa a protección medioambiental ha sido impulsada por la Dirección General de Contratación y Servicios a través del Catálogo de Productos y Servicios Ambientales en contratación pública del Ayuntamiento de Madrid. La accesibilidad universal y el diseño para todos están presentes en este catálogo con afán de acelerar la aplicación de los principios y acciones previstos en el Plan estratégico de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid.

La contratación pública en Madrid incorpora criterios sociales, medioambientales y de innovación, incluyendo accesibilidad, dentro de su enfoque de responsabilidad social. Según las IV Jornadas de Accesibilidad, se destaca la existencia de un Catálogo de productos y servicios en contratación pública, donde 6 de los 8 sectores específicos incluyen criterios de accesibilidad que los gestores pueden emplear con garantía jurídica y técnica.

14 Dña. Begoña Fernández Ruiz LA ACCESIBILIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA. EJEMPLO DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA AMBIENTAL. IV Jornadas de Accesibilidad Universal <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/OfAccesibilidad/EI/Actividades/Jornadas/IVJornadas.Octubre%202023/Ficheros/Libro%20Ponencias%20IV%20Jornadas%20Accesibilidad%20Universal%202023.pdf>

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

Ejemplo de cláusulas sobre accesibilidad en contratación pública ambiental: Las cláusulas sobre accesibilidad aparecen recopiladas expresamente en seis de estos grupos: eventos, limpieza y residuos (limpieza viaria), vehículos, edificación, urbanización y en el grupo de oficinas. A modo de reseña, cabe mencionar los relativos al objeto del contrato o a la solvencia técnica.

La Ordenanza 4/2021 de calidad del aire y sostenibilidad de 30 de marzo de 2021 que establece medidas relativas a la sostenibilidad de los eventos: «Disposición adicional primera. Sostenibilidad de los eventos:

Los eventos que tengan impacto en el medio ambiente deberán adoptar las medidas preventivas y correctoras adecuadas para evitar efectos ambientales negativos al menos, los siguientes aspectos: – Las medidas que aseguren el desarrollo del evento conforme a los principios de accesibilidad, movilidad sostenible, jerarquía de residuos, sostenibilidad en el consumo de energía y recursos hídricos, así como la minimización de las molestias al vecindario.

Otra de las cláusulas sobre accesibilidad propuesta por la Dirección General de Accesibilidad es la relativa a la solvencia técnica de los licitadores prevista en el anexo I de los PCAP dentro del grupo de edificación. La cláusula relativa a las competencias del equipo redactor incluye una nota sobre las competencias del arquitecto, el consultor y/o el consorcio de redactores del proyecto que “deberán poseer competencias y experiencia en al menos XX contratos [a seleccionar por el órgano de contratación] en los últimos cinco años pertinentes en la redacción de proyectos de edificación accesible y ambientalmente sostenible ...”.

Gestión de la diversidad en la Policía Municipal

En 2016 se implementa dentro de la Policía Municipal la Comisaría de Gestión de la Diversidad que, a través de pequeñas acciones de gran impacto, y su permanencia en el tiempo, han contribuido al necesario cambio social en este ámbito para consolidar la accesibilidad universal como derecho fundamental. Así se recoge en la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible, y que se materializa a través de las líneas estratégicas del Plan Operativo de Gobierno para la Ciudad de Madrid y su PEAUM, como un compromiso, ético y social.



Se crea una carta de servicios en materia de accesibilidad, incluyendo la participación de diferentes servicios municipales o exclusiva de la Policía Municipal de Madrid, en la que se contemplarían compromisos y líneas estratégicas tales como:

- Modificación de instrucciones internas y convenios de colaboración y su contribución a una ciudad con menos barreras para las personas a través de la observación, vigilancia, inspección y concienciación.
- Funciones y competencias en materia de accesibilidad. Como policía administrativa, su función es cumplir y hacer cumplir la normativa vigente, observando e informando de aquellas infracciones que puedan existir, dentro del marco competencial.
- Objetivos con respecto a la accesibilidad. Visibilidad de los servicios de Policía Municipal de Madrid con respecto a la materia, mejorar la calidad de la detección de los incumplimientos, mejorar la labor a través de herramientas de seguimiento, Concienciación y Formación (interna y externa).
- Contestación y canalización de reclamaciones y sugerencias ciudadanas en un plazo máximo de 30 días. Fomentar la participación ciudadana a través de los diferentes canales existentes.
- Alinearse con los objetivos de la agenda 2030. Objetivo 11, de desarrollo sostenible y 10 reducción de las desigualdades.
- Presentación de resultados estadísticos relativos a infracciones en la materia hasta el día de la fecha. Desglosados por ítems y zonas de Madrid. Análisis de la evolución de dichos datos.

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

- Implantación de elementos de control y seguimiento de los compromisos adquiridos por la carta.
- Alineación de compromisos con la carta de servicios de seguridad vial y sociedad diversa.
- Monitoreo y control de infracciones de ordenanza de terrazas y quioscos de hostelería, protección de señalización de obras en vía pública y ordenanza de movilidad sostenible.
- Compromiso con la publicación de datos de manera periódica
- Impartición de cursos específicos en materia de accesibilidad a los agentes de policía.

En definitiva, el papel de los agentes de policía es clave no solo a la hora de detectar incumplimientos o infracciones sino también en su papel de información y concienciación de la ciudadanía sobre el significado de la AU.

Ajustes razonables como apoyo al personal municipal⁽¹⁵⁾

El Ayuntamiento de Madrid tiene el compromiso de cuidar de las personas que forman parte de su estructura, desde su ingreso y a lo largo de su recorrido vital en la organización. Para ello desarrolla soluciones de accesibilidad que tienen como objetivo mejorar la situación del personal municipal y en especial de aquel que tiene algún grado de discapacidad o a su cargo personas con discapacidad. Hay que tener en cuenta que de entre los aproximadamente 28.000 efectivos en activo en el Ayuntamiento hay aproximadamente 700 que tienen declarado un grado de discapacidad a efectos del cálculo de retenciones del IRPF. El objetivo es alcanzar el dos por ciento de efectivos del conjunto de la plantilla.

15 D. Juan José Blázquez Mayoral Director General de Función Pública Ayuntamiento de Madrid. SOLUCIONES DE ACCESIBILIDAD COMO APOYO AL PERSONAL MUNICIPAL. IV Jornadas de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid

CAPÍTULO 5: Madrid gestiona y planifica porque está comprometida con la Accesibilidad Universal

El conjunto de normas que afectan al Ayuntamiento en relación con la accesibilidad está subsumido en el Acuerdo Convenio y sus desarrollos, que regulan las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos. La oferta de empleo público recoge la obligatoriedad de incorporar en la misma un turno específico de discapacidad, reservando al menos el cupo del siete por ciento y con la adopción de las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo, así como una vez superado el proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo que fueran necesarias.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una batería de medidas en materia de accesibilidad destinadas a apoyar las necesidades de su personal que se implementan a lo largo de su vida laboral. En este marco se encuadran todas las posibles soluciones de accesibilidad y ajustes razonables.

También el Ayuntamiento cuenta con mecanismos que pretenden garantizar la accesibilidad en situaciones sobrevenidas concretas. Sirva como ejemplo la posibilidad de adaptación de puesto y movilidad por motivos de salud. La Administración facilita la adaptación del puesto de trabajo al personal que, por motivos de salud que, no alcanzando los grados de invalidez definidos en la normativa vigente, no pueda desempeñar adecuadamente los cometidos de su puesto de trabajo.

Conviene tener en cuenta que, a veces, pequeñas actuaciones ofrecen grandes resultados. Por ejemplo, con una inversión mínima (inferior a 700 €) se ha conseguido mejorar la comunicación de las personas con dificultades auditivas que acuden a utilizar el servicio de atención presencial de la DG de Función Pública instalando un bucle de inducción magnética en uno de los puestos de atención, mejora que facilita la comunicación con los usuarios. La población diana es el personal jubilado, en torno a 13.000 potenciales usuarios.

Así mismo y pese a que la atención en materia de acción social se lleva a cabo con carácter general por medios telemáticos, este colectivo tiene reservado casi en exclusiva el servicio de atención presencial, de forma que se les apoya en todo el proceso de información y presentación de solicitudes.



CAPÍTULO 6

Madrid fundamenta su compromiso con la Accesibilidad Universal en la participación ciudadana y en la formación



Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid ha consolidado en los últimos años un modelo de gobernanza participativa que integra de forma activa a la ciudadanía y a las entidades sociales en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas de accesibilidad universal.

Este enfoque responde al compromiso municipal con los principios de igualdad, inclusión y transparencia, garantizando que las personas con discapacidad o con necesidades diversas puedan intervenir directamente en las decisiones que afectan al espacio público, la movilidad, la edificación y los servicios urbanos.

La participación se articula a través de distintos mecanismos institucionales y abiertos. Destacan el Consejo Sectorial de la Discapacidad, como órgano consultivo permanente donde asociaciones y entidades del tercer sector colaboran con la administración, así como los Grupos de Trabajo de la Mesa de Accesibilidad.

Junto a estos espacios formales, el Ayuntamiento ha impulsado herramientas digitales como Decide Madrid, que permite proponer y apoyar iniciativas ciudadanas, y las consultas públicas en la sede electrónica, abiertas a toda la población para recoger aportaciones sobre nuevas normativas y proyectos urbanos. Además, se organizan anualmente Jornadas de Accesibilidad Universal y mesas técnicas donde profesionales, entidades y vecinos comparten experiencias y propuestas de mejora.

Todas estas acciones se desarrollan bajo criterios de accesibilidad real, garantizando formatos inclusivos —lengua de signos, subtítulo, lectura fácil o braille— y fomentando una participación diversa y efectiva. En conjunto, el sistema municipal de participación ciudadana en accesibilidad refuerza la idea de que una ciudad verdaderamente inclusiva solo puede construirse con la voz, la experiencia y la colaboración activa de todas las personas que la habitan.

1) Órganos permanentes de participación (consultivos)⁽¹⁶⁾

- **Consejo Sectorial de la Discapacidad de la ciudad de Madrid:** es un órgano de participación ciudadana en el que se debaten y se desarrollan propuestas, en la búsqueda de soluciones conjuntas, a los problemas y necesidades de las personas con discapacidad.

Su finalidad es canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares a través de las entidades, organizaciones e instituciones más representativas en este sector de la ciudad de Madrid. Asimismo, asesorar al Área y a otros órganos municipales, en su caso, en todo lo relacionado con la promoción del bienestar y mejora de su calidad de vida, proponiendo programas y medidas específicas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias.

- **Consejo Sectorial de las Personas Mayores de Madrid:** tiene por finalidad facilitar el asesoramiento y la participación ciudadanas en el ámbito de las personas mayores y, en particular, los siguientes fines y objetivos:
 - Asesoramiento y consulta al área de gobierno competente en materia de mayores y otros órganos municipales.
 - Promoción del bienestar y mejora en la calidad de vida de las personas mayores, con especial atención a aquellas que, por su mayor edad o situación de dependencia física, relacional o psíquica, así lo requieran.
 - Detección y prevención del sentimiento de soledad no deseada en personas mayores.
- **Mesa de Accesibilidad de la ciudad de Madrid:** Es un órgano colegiado que tiene como finalidad facilitar los canales de coordinación entre diversas Áreas y Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid, así como con otros actores que desarrollan su actividad en el ámbito de la accesibilidad en la ciudad de Madrid y que resultan necesarios para facilitar la consecución de los objetivos de la Oficina de Accesibilidad.

Cuenta con tres grupos de trabajo (1-Estrategia, 2-Red Técnica de Interlocutores Internos, 3-Grupo Técnico de Diseño Universal) de carácter permanente para la realización de tareas de análisis, estudio y elaboración de propuestas concretas en el ámbito de la finalidad y funciones de la Mesa.

16 [Órganos de participación – Ayuntamiento de Madrid.](#)

2) Instrumentos y plataformas para consultas públicas y co-creación

- Consultas públicas y Audiencias Públicas (Sede Electrónica): el Ayuntamiento abre consultas públicas y audiencias para recoger opiniones ciudadanas sobre planes, ordenanzas o proyectos. Estas iniciativas permiten remitir observaciones por la Sede Electrónica o por los canales habilitados. Son el canal formal para que la ciudadanía influya en normativa y proyectos.
- [Decide Madrid](#): plataforma de participación ciudadana para proponer, apoyar y votar iniciativas, participar en consultas y en presupuestos participativos o decidir la normativa municipal y abrir debates para intercambiar opiniones con otras personas. Permite que las propuestas ciudadanas (incluidas las relacionadas con accesibilidad) ganen tracción pública y puedan transformarse en decisiones municipales.
- [Madrid Participa](#) donde se integran metodologías participativas para cocrear soluciones en barrios, incluidas actuaciones de accesibilidad.
- Encuestas y herramientas específicas ([GIS / Survey](#)): el Ayuntamiento y sus servicios técnicos lanzan encuestas accesibles (por ejemplo, en ArcGIS) para captar experiencias directas de la ciudadanía sobre barreras y propuestas de mejora.

3) Acciones presenciales y eventos participativos

- [Jornadas de Accesibilidad Universal](#): Organizadas anualmente desde 2020 por la Oficina de Accesibilidad como espacio de encuentro e intercambio de conocimiento en el que se busca reflexionar, mostrar buenas prácticas de los diferentes servicios municipales, progresar y avanzar en políticas sociales inclusivas utilizando la accesibilidad como medio para que la ciudad de Madrid sea un referente en esta materia.
- Las jornadas incluyen medidas de accesibilidad (intérprete LSE, subtítulo, bucle magnético, materiales en lectura fácil, braille y audiodescripción o reserva de plazas para personas con discapacidad) para garantizar la participación real de personas con distintas necesidades.
- Mesas técnicas y jornadas sectoriales: sesiones temáticas (movilidad, espacio público, edificación, accesibilidad cognitiva etc.) donde se invitan asociaciones, profesionales y ciudadanía a aportar criterios técnicos.

CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación



4) Evaluación participativa y rendición de cuentas

- **Evaluación participativa del PEAUM:** Madrid incluye el compromiso de evaluar participativamente sus estrategias (por ejemplo, en el marco del Plan de Acción 2024–2027 y compromisos del IV Plan de Gobierno Abierto (2024–2027) –ver siguiente apartado–, implicando a la ciudadanía y a las organizaciones en la revisión de resultados y en la co-creación de mejoras. Esto formaliza la participación en la evaluación del impacto de las políticas de accesibilidad.
- **Transparencia y publicaciones (PEAUM y Plan de acción):** el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal (PEAUM) y su Primer Plan de Acción son documentos públicos publicados en el portal de transparencia que recogen objetivos, indicadores y medidas; la accesibilidad del proceso y la participación de grupos (personas mayores, colectivos de discapacidad) están incorporadas en su diseño. ([Transparencia Madrid](#)).

5) Medios y formatos para garantizar la participación efectiva

- **Formatos accesibles:** el Ayuntamiento promueve que las actividades y materiales estén en formatos accesibles (lectura fácil, con subtítulos, intérprete de LSE, sistema braille o bucle magnético) —esto se aplica en jornadas, eventos, actos públicos o en las consultas públicas— para que la participación sea real y efectiva. ([Ayuntamiento de Madrid](#)).
- **Colaboración con ONG´s y terceros:** se trabaja con entidades de representación de la sociedad civil, con especial incidencia con las de representación de las personas mayores y de la discapacidad, como CERMI Comunidad de Madrid y sus entidades miembros, para difundir procesos, captar propuestas y asegurar representatividad. También se utilizan los Consejos como cauce de estas organizaciones. ([Plena Inclusión Madrid](#)).

De este modo, el Ayuntamiento de Madrid consolida un modelo de gobernanza inclusiva que reconoce la participación ciudadana como elemento esencial para avanzar hacia una ciudad plenamente accesible, sostenible y comprometida con los derechos de todas las personas.

Guía de gestión municipal en tiempos de participación ciudadana QUIEN LA SIGUE LA CONSIGUE



Publicada en 2019 esta guía, según indica su introducción “es una especie de radiografía de los pasos y procedimientos administrativos que median entre la aprobación de una propuesta y su materialización. Algunos son requisitos legales, procedimientos que garantizan la seguridad jurídica de la Administración y de otros actores y en otros casos, como en la elaboración de normativas y de planes municipales, garantizan además la participación de la ciudadanía. El objetivo de esta guía es, por tanto, eminentemente pedagógico: conocer cómo funciona el Ayuntamiento de Madrid para hacer un uso más eficiente de los cauces de participación y de coproducción de políticas públicas (los Foros Locales, los Presupuestos Participativos, los plenos de los Distritos, los mecanismos de cooperación público-social, etc.).

Gobierno abierto

Madrid participa en la Alianza para el Gobierno Abierto ([Open Government Partnership](#)⁽¹⁷⁾), que es una estrategia o modelo de gestión pública que propugna que las instituciones actúen de forma transparente, con mecanismos efectivos para que los ciudadanos puedan participar en la toma de decisiones y supervisar la actuación pública. Promueve estándares de integridad, rendición de cuentas, accesibilidad y uso responsable de la tecnología. En esta Alianza los gobiernos nacionales y locales se comprometen a planes de acción plurianuales que avanzan en esos valores.

Madrid forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto desde 2016 y desde entonces ha llevado a cabo varios planes de acción en torno a una estrategia que se articula en tres ejes fundamentales:

- La **transparencia** en la gestión de los recursos públicos.
- Los **datos abiertos**, mediante su progresiva publicación en formato abierto para su reutilización.
- El fomento de la **participación y la colaboración ciudadanas**, para aumentar y garantizar la capacidad de intervención en los asuntos públicos y la toma de decisiones.

Actualmente el Ayuntamiento de Madrid está desarrollando su [IV Plan de Gobierno Abierto \(2024-2027\)](#). Su objetivo principal es avanzar y fortalecer los valores de buen gobierno: transparencia, participación, rendición de cuentas, integridad y colaboración. Para su elaboración se constituyó un grupo motor paritario entre representantes de la administración y sociedad civil. Se realizaron varias fases de elaboración (diagnóstico, diseño, debate, aprobación), con participación ciudadana activa.

17 En 2011, los líderes gubernamentales y los defensores de la sociedad civil se unieron para crear una asociación única, una que combine estas poderosas fuerzas para promover una gobernanza transparente, participativa, inclusiva y responsable.

La Open Government Partnership (OGP) incluye 74 países y 150 gobiernos locales, que representan a más de dos mil millones de personas, y miles de organizaciones de la sociedad civil.

CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación



El plan define el Marco estratégico del Gobierno Abierto en la Ciudad de Madrid que sintetiza las principales líneas de acción que se llevan a cabo en materia de gobierno abierto por los distintos centros y marcan la hoja de ruta común que debe guiar sus actuaciones⁽¹⁸⁾.

Por primera vez, el Ayuntamiento de Madrid ha creado un grupo motor de gobierno abierto de composición paritaria con igual número de representantes de la sociedad civil y de la administración. Han formado parte de este grupo 20 participantes y por primera vez se han incluido personas expertas en accesibilidad: la Directora General de Accesibilidad del Ayuntamiento y dos representantes de la Mesa de Accesibilidad del Ayuntamiento uno de CERMI Madrid y otro de la Asociación Provincial de Mayores y Pensionistas (UDP), en representación de la discapacidad organizada y de los mayores.

Compromisos del IV Plan

- 1. Comunicación clara.** El derecho a entender es fundamental para la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el ejercicio de sus derechos.
- 2. POV MADRID Espacio juvenil de participación digital,** una plataforma atractiva, dinámica e interactiva, que cuente con acompañamiento especializado.

18 ACCESIBILIDAD Y GOBIERNO ABIERTO. Dña. María Pía Junquera Temprano, Directora General de Participación Ciudadana Ayuntamiento de Madrid. Libro de Ponencias, V Jornadas de Accesibilidad Universal. 22 y 23 de octubre de 2024.

CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación

3. THIVIC, laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid, para la búsqueda de soluciones a problemas públicos.

4. Prevenir la soledad no deseada en la población juvenil, desarrollando estrategias para la detección y atención temprana a adolescentes y jóvenes en dicha situación, ampliando espacios de encuentro, la conexión saludable y la generación de vínculos.

5. Evaluación de la estrategia de accesibilidad universal. Para conocer la evolución de las principales necesidades percibidas y adecuar la acción municipal.

Retos e importancia

- Permite mejorar la confianza entre la ciudadanía y la administración al hacer visible el funcionamiento interno, las decisiones y los resultados.
- Facilita que las políticas públicas respondan más directamente a necesidades reales, con aportaciones ciudadanas tempranas.
- Su eficacia depende de la accesibilidad de los procesos (formato de la información, inclusión digital, canalización de las aportaciones), de la capacidad institucional de responder y de la cultura interna del Ayuntamiento.
- Uno de los retos siempre es garantizar que las aportaciones ciudadanas no sean meramente simbólicas, sino que influyan realmente en las decisiones, presupuestos, diseño y ejecución de servicios.

Formación

La formación accesible y sobre accesibilidad es clave para garantizar la participación efectiva de todos los empleados municipales, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. También lo es para facilitar la empleabilidad de las personas con discapacidades, y entre éstas, particularmente las personas con discapacidad intelectual. Y, desde luego, es necesaria para los profesionales encargados de diseñar entornos, productos y servicios. Por ello, el Ayuntamiento de Madrid hace esfuerzos para promocionar la formación sobre esta temática, a distintos niveles.

CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación

La Agencia para el Empleo de Madrid tiene como objetivo promover el empleo normalizado, es decir, que las personas con discapacidad se inserten en entornos laborales ordinarios, bajo las mismas condiciones y derechos laborales que el resto de los trabajadores. Este compromiso por un empleo inclusivo y accesible enmarca sus acciones dentro de la Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024-2027, donde se ha incluido un eje transversal de accesibilidad.

Destacan los talleres de formación y empleo para personas preferentemente con discapacidad intelectual y/o con problemas de salud mental. La formación personalizada y el acompañamiento de las empresas, es uno de los factores claves para la contratación efectiva de las personas con discapacidad. Hay muchas empresas que creen en el empleo normalizado, pero precisan del acompañamiento para llevarlo a cabo. La Agencia, desde el 1 de enero de 2023, ha gestionado 262 ofertas de 93 empresas/entidades colaboradoras y 516 puestos de trabajo para personas con discapacidad, materializándose en 156 contrataciones.

Como parte de su política de inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual el Ayuntamiento también desarrolla convenios con la asociación AFANIAS para prácticas de alumnos con discapacidad intelectual en unidades del propio Ayuntamiento. Ofrece 160 horas de prácticas por alumno, con tutores de acompañamiento y jornadas de sensibilización para el personal municipal. La inclusión se expresa también a través de la convocatoria de 32 plazas específicas (3 de Operario de Servicios Generales y 29 de Personal de Oficios y Servicios Internos), así como la incorporación efectiva de los nuevos funcionarios con acompañamiento, formación y seguimiento personalizado.

Madrid Talento

Madrid Talento es el proyecto del Ayuntamiento de Madrid a través del cual quiere contar con los mejores profesionales para prestar el mejor servicio a los madrileños. Gestado en el marco de la Estrategia de transformación de la gestión de recursos humanos 2019-2023 Madrid Talento se desarrolla desde enero de 2020 a través de iniciativas innovadoras en materia de selección, formación y gestión en busca de la excelencia del capital humano. Esta marca aspira a convertirse en referencia de innovación para otras organizaciones públicas y privadas.

CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación

A través de los cursos ofrecidos por la Escuela de Formación Madrid Talento, el Ayuntamiento de Madrid busca crear un entorno de trabajo más inclusivo y proporcionar oportunidades de desarrollo a todos los empleados, haciendo una apuesta firme por el talento diverso. Estos cursos se dirigen a personal municipal y empleados públicos del Ayuntamiento, especialmente quienes prestan servicios en atención a la ciudadanía, obras e infraestructuras públicas.



Trabajadores del Ayuntamiento en un ejercicio práctico del curso de accesibilidad

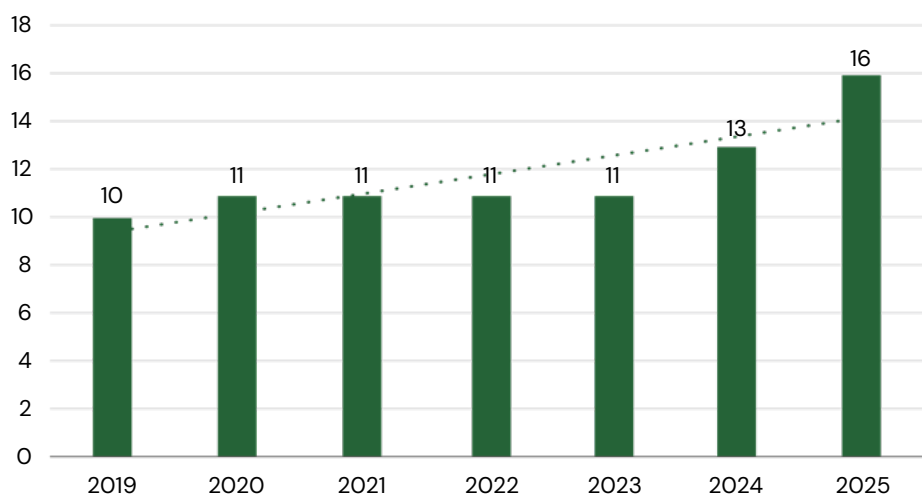
Los cursos están coordinados con la Oficina de Accesibilidad y con distintas áreas municipales que también colaboran en contenidos y actividad docente. A modo de ejemplo, la estructura, el Plan de Formación 2025 ha incorporado un total de 575 actividades formativas a lo largo de 1.093 ediciones, con un total de 33.528 plazas y 18.657 horas lectivas. De las 575 actividades formativas, 137 son nuevas.

La oferta formativa incluye temáticas relacionadas con accesibilidad e inclusión, tales como adaptación de estándares en accesibilidad digital, etiquetado visual, navegación con teclado, contraste de colores; atención al ciudadano con discapacidad, legislación, buenas prácticas. El siguiente cuadro resume los contenidos formativos ofrecidos en la edición de 2025 de este plan de formación.

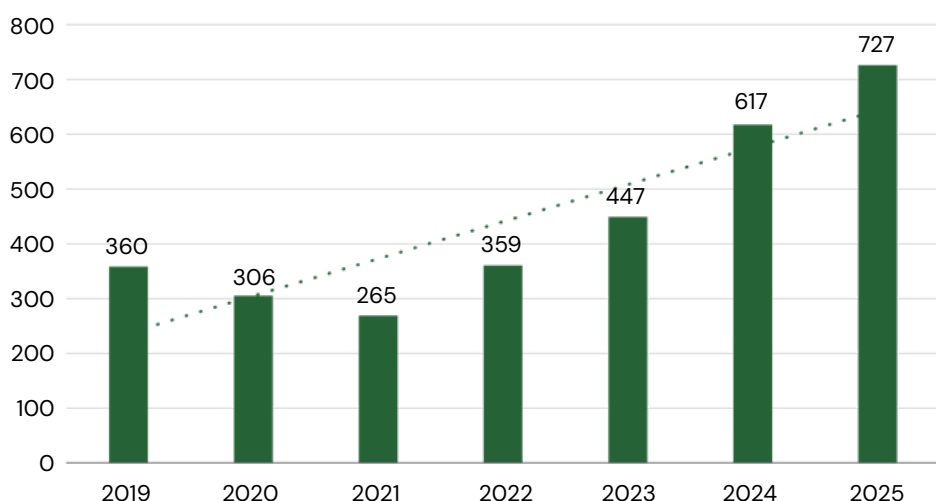
A partir de datos ofrecidos por la Escuela Madrid Talento el 30/05/2025 se han confeccionado los siguientes gráficos que muestran el crecimiento de los cursos de formación sobre la temática de AU que ofrece el Ayuntamiento a sus empleados, así como la buena recepción en cuanto a alumnos participantes.

CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación

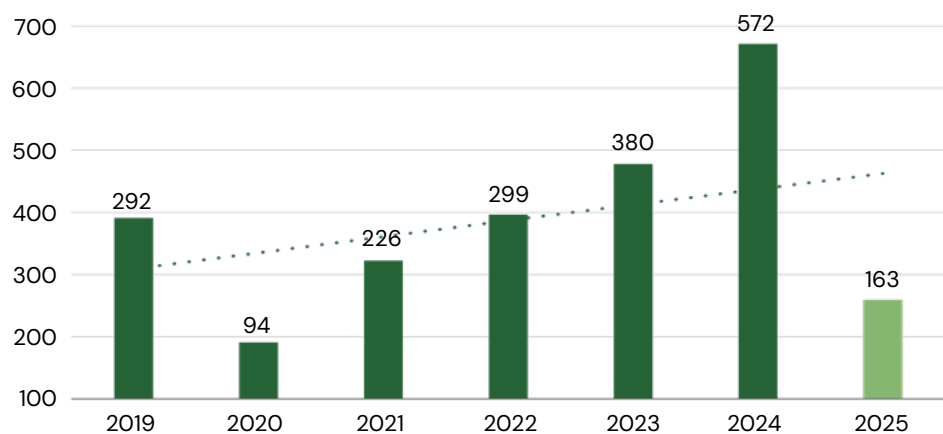
Número de cursos sobre AU impartidos en la Escuela Madrid Talento



Plazas ofertadas



Alumnos finales



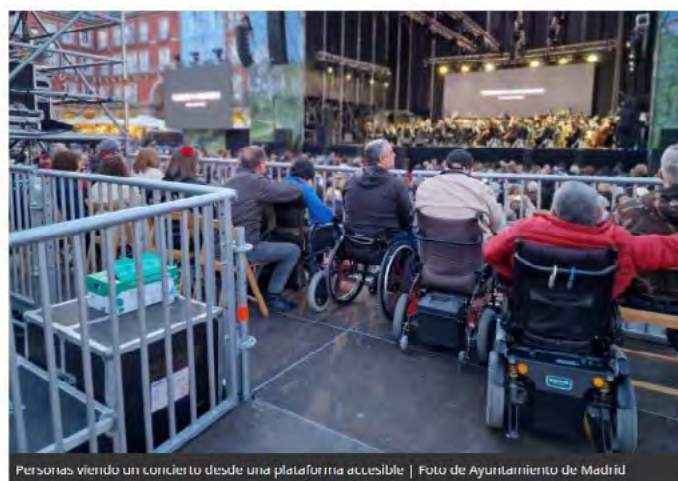
CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación

Hay que destacar que la valoración de los cursos por parte de los alumnos ha sido elevada, oscilando entre 4,4 y 4,6 sobre 5, según el año.

Además, se ha ido progresivamente incorporando el acceso a la formación a distancia (por Teams o virtual semipresencial), de modo que, en 2024, el 63% de los alumnos lo eran en modalidad virtual o semipresencial.

Por otra parte, hay que destacar también la colaboración del Ayuntamiento con el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM) y Fundación ONCE para ofrecer formación especializada sobre el entorno construido: diseño accesible, normativa, criterios técnicos en edificación, espacio público, talleres prácticos, casos reales y diseño universal aplicado. En este caso, los destinatarios son profesionales técnicos: arquitectos, ingenieros, personal técnico municipal, personas de colectivos interesados en diseño universal.

Casi 1.000 profesionales han sido formados hasta ahora mediante estos cursos. En la edición de 2024, por ejemplo 267 alumnos participaron, de los cuales 33 obtuvieron el título de experto en diseño universal y accesibilidad en entorno construido.



Personas viendo un concierto desde una plataforma accesible | Foto de Ayuntamiento de Madrid

Fuente: Servimedia, 27 de enero de 2025

Las jornadas anuales de accesibilidad también se consolidan como un espacio de formación y generación de conocimiento. La capacitación no siempre proviene de cursos formales, también existen espacios como foros, jornadas y mesas de trabajo que resultan altamente formativos para profesionales técnicos, entidades y ciudadanía. Además, su modalidad mixta —presencial y en línea— amplía el alcance de la sensibilización y favorece una mayor difusión del conocimiento sobre la temática.

CAPÍTULO 6: Madrid fundamenta su compromiso con la accesibilidad universal en la participación ciudadana y en la formación



*Centro Cultural Eduardo Úrculo.
V Jornadas de Accesibilidad Universal. 22 y 23 de octubre de 2024.*



*Alumnado del grado medio de 'Mediación Comunicativa'
del IES Ciudad de Jaén, en el distrito de Usera.*

La formación con perspectiva de accesibilidad es una herramienta estratégica para avanzar en los retos del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la Ciudad de Madrid (PEAUM). La formación y sensibilización son clave: preparar a los equipos para acoger talento diverso garantiza el éxito de los procesos de inclusión.

El Ayuntamiento, a través de Madrid Talento, refuerza su compromiso por el talento diverso y por una administración más humana, inclusiva y preparada para atender a toda la ciudadanía en igualdad de condiciones.



CAPÍTULO 7

**La accesibilidad de Madrid
es participativa porque se basa
en la información y concienciación**



La comunicación accesible del Ayuntamiento de Madrid y su portal madrid.es

Madrid apuesta por la accesibilidad en su política comunicativa, tanto en el soporte del mensaje como en su contenido. Se evidencia en documentos estratégicos, planes operativos, compromisos de transparencia, campañas, estructura institucional y presupuestos. El Ayuntamiento de Madrid también utiliza notas de prensa, medios digitales, materiales urbanos y presencia física para visibilizar la accesibilidad como parte de su responsabilidad colectiva.

En el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal, PEAUM, se incorpora una línea estratégica que incluye explícitamente mejorar canales municipales de información y comunicación para garantizar la accesibilidad universal (física, sensorial y cognitiva). Por ejemplo, mediante webs y apps accesibles, intérprete de LSE, mejor comunicación de intervenciones en distritos, atención de quejas/demandas, etc.

La accesibilidad deja así de ser un tema periférico en la comunicación municipal para pasar a formar parte de la esencia de cómo el Ayuntamiento se proyecta hacia la ciudadanía. Esto se evidencia en las campañas donde el foco es la diversidad, mediante la inclusión de personas de diferentes edades o con necesidades diferentes, lo que refuerza la idea de que la accesibilidad beneficia a todas las personas, mejora la calidad de vida y garantiza la igualdad de oportunidades. También se pone el foco en los colectivos ciudadanos más afectados por las barreras o en riesgo de aislamiento social, como las personas mayores o con discapacidad, reforzando su visibilidad tanto en la comunicación corporativa como en las actividades públicas.



Ejemplos de carteles donde se evidencia una comunicación inclusiva

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

En todos los casos, el soporte de la comunicación tiene que ser en si mismo accesible, para lo que se usan recursos diversos: desde la adecuada tipografía o contraste en los mensajes escritos, la redundancia en los avisos y mensajes públicos, el uso de comunicación aumentativa (lenguaje de signos, pictogramas...), etc.

El portal web *madrid.es*

La accesibilidad del portal web *madrid.es* también una línea de trabajo esencial en la comunicación. La accesibilidad web va mucho más allá de que las personas ciegas puedan acceder al contenido (nivel AA de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG), es una oportunidad para lograr que el mayor número de personas puedan percibir, comprender y operar/interactuar en o con las webs o aplicaciones en múltiples dispositivos.

A nivel municipal en 2019 se aprobó la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración electrónica del Ayuntamiento de Madrid que establece en su artículo 6 los principios relativos a la atención a la ciudadanía desde el principio de usabilidad y accesibilidad, que establece:

1. El diseño de los servicios electrónicos centrado en las personas usuarias (...)
2. El uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés para la ciudadanía, de manera rápida, segura y comprensible.
3. El uso de criterios unificados en la investigación y visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales (...)
4. La comprensión de los actos y documentos administrativos utilizando, en la medida de lo posible, un lenguaje fácil y culturalmente accesible (...)
5. La puesta a disposición de las ciudadanas y los ciudadanos con discapacidades o con dificultades especiales de los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos(...)

Con el fin de mantener y garantizar la estrategia de accesibilidad, se constituyó el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Web, cuyo responsable es un grupo de coordinación de gestión de portales y contenidos web, en el que están representados los portales municipales, con representación de las direcciones generales implicadas, y del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Este grupo se reúne periódicamente tanto para avanzar en los desarrollos y necesidades evolutivas del portal, la revisión periódica de la misma, como las acciones necesarias de accesibilidad web.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

La continuidad en esta línea de trabajo de accesibilidad del portal web institucional se refleja también desde 2011 con la obtención de la certificación en accesibilidad TIC de AENOR, según la Norma UNE 139803, «Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web». Desde entonces, esta certificación se renueva periódicamente, habiéndose obtenido la última certificación en diciembre de 2023.

El compromiso con la ciudadanía se refleja también en la Carta de Servicios de Portales Web del Ayuntamiento de Madrid entre cuyos compromisos está el proporcionar un sistema de navegación y contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite el cumplimiento del nivel AA (doble A) en las Pautas de Accesibilidad y cada 3 años se renueva la certificación.

Un buen ejemplo de lo anterior es la implantación de la herramienta de ayuda a la accesibilidad y usabilidad Readspeaker que facilita:

- Escuchar los contenidos a diferentes velocidades y descargar los ficheros en formato .MP3
- Mejorar la visibilidad del texto en paralelo a su lectura (ajustando el tamaño de letra y resaltando el contraste)
- Presentar los contenidos en modo texto (sin imágenes)
- Activar la «máscara de página» oscureciendo parte del texto para facilitar la lectura de la parte clareada.
- Además, permite traducir el texto seleccionado y acceder a las definiciones de las palabras del contenido web.

Por otra parte, el Observatorio de Accesibilidad Web, en el ámbito de las entidades locales, emite periódicamente informes de accesibilidad de *madrid.es* y envía de oficio varios informes de accesibilidad de *madrid.es*, que han servido de base para la puesta en marcha de correcciones y mejoras. El último informe recibido, de 2023, otorgaba al Portal Institucional los resultados siguientes:

- Puntuación media del sitio web: 8,10.
- Nivel de adecuación estimado: AA (doble A).
- Situación de cumplimiento estimada: Parcialmente conforme.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

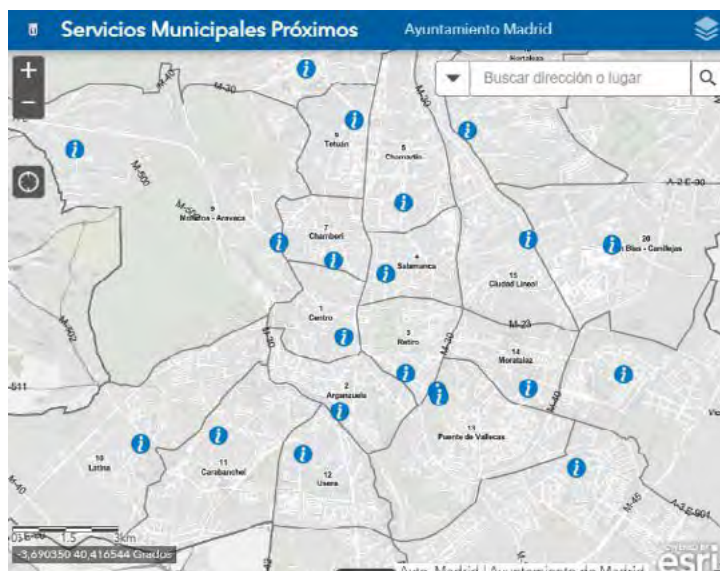
La Intranet 'AYRE' es el portal de los empleados del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Para facilitar el cumplimiento de los requisitos que establece el Real Decreto 1112/2018 sobre los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público esta intranet pone a disposición diversos documentos relacionados con la accesibilidad de contenidos web:

- Guías y pautas de accesibilidad relacionadas con el editor de texto enriquecido del gestor de contenidos y la elaboración de documentos accesibles en Word y PDF.
- Un documento de buenas prácticas en gestión de contenidos.
- Varias guías de accesibilidad publicadas por el Observatorio de Accesibilidad.
- La estrategia de accesibilidad, las actuaciones en materia de accesibilidad y los últimos informes anuales de accesibilidad de portales web municipales y webs externas.

A partir de la publicación de este Real Decreto se ha realizado un esfuerzo importante en difusión, concienciación, sensibilización y comunicación, y se ha fomentado la formación.

Las oficinas de atención a la ciudadanía

El Ayuntamiento de Madrid ha integrado de forma progresiva la accesibilidad universal tanto en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) como en su funcionamiento, pues constituyen uno de los principales puntos de contacto directo entre la administración y los ciudadanos, por lo que su accesibilidad resulta esencial para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos.



CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

Línea Madrid es la marca del Ayuntamiento de Madrid que centraliza la atención a la ciudadanía a través de canales telefónicos, presenciales y digitales. Línea Madrid ofrece:

- Información sobre trámites municipales, servicios, urbanismo, eventos, etc.
- Gestión administrativa: registro, cita previa, certificados electrónicos, padrón, tributos, movilidad, servicios sociales, entre otros.



Desde 2003 la accesibilidad del conjunto de las oficinas municipales ha tenido un gran impulso, y se han implantado medidas que abarcan los ámbitos físico, sensorial, cognitivo, lingüístico y digital, con especial atención a las personas mayores y con discapacidad. A continuación, se detallan las principales actuaciones y políticas observadas.

1. Accesibilidad física.

Todas las oficinas municipales de atención están adaptadas para personas con movilidad reducida; incorporan rampas de acceso, puertas automáticas o de gran anchura, mostradores accesibles, ascensores adaptados, pasillos amplios y aseos accesibles.

Todas las oficinas (26 distribuidas en los 21 distritos municipales) cuentan con itinerarios accesibles desde transporte público y aparcamientos. La entrada y salida debe ser común para todos los usuarios. Las zonas de espera cuentan con asientos ergonómicos y espacios para personas con movilidad reducida.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

2. Accesibilidad sensorial.

En el ámbito auditivo, todas las oficinas están equipadas con bucles de inducción magnética. Asimismo, se ofrece la posibilidad de recibir atención en Lengua de Signos Española (LSE) a las personas sordas o con dificultades de audición. Esta asistencia puede realizarse de forma presencial y o en remoto, a través de videollamada. Esta medida se complementa con la posibilidad de atención por escrito y con el uso de recursos digitales accesibles.

Para personas con discapacidad visual, se ha incorporado señalética en alto contraste y en sistema braille en varios puntos de acceso, así como pantallas con tipografía ampliada en algunos terminales de información.

3. Accesibilidad cognitiva y comunicativa.

El Ayuntamiento ha iniciado la aplicación de principios de comunicación clara y lectura fácil en los documentos informativos que se entregan en las OAC, así como en los contenidos de la web municipal.

Asimismo, los formularios y folletos informativos están siendo revisados para adaptarse a un lenguaje más directo y visual. En determinadas oficinas se han instalado pantallas digitales con iconografía comprensible y pictogramas que facilitan la orientación y explican los pasos de los trámites más frecuentes.

4. Accesibilidad lingüística y cultural.

La atención ciudadana se ofrece de manera habitual en español, inglés y, bajo petición, en lengua de signos española. Algunas oficinas también disponen de personal que puede comunicarse en otros idiomas, como rumano, árabe o chino mandarín, entre otros.

Esta política responde a la necesidad de atender a una población diversa y multilingüe, garantizando que las barreras idiomáticas no impidan el acceso a los servicios municipales básicos.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

5. Atención prioritaria y trato inclusivo.

Las personas mayores de 65 años pueden acudir sin cita previa a las oficinas de Línea Madrid para realizar sus propios trámites o los de otras personas mayores. También se les ofrece una cita preferente con el fin de evitar esperas prolongadas.

El personal de atención recibe formación continua sobre trato inclusivo, comunicación con personas con discapacidad y atención a la diversidad.

6. Accesibilidad digital.

La red de OAC se complementa con los servicios de atención telefónica y telemática de Línea Madrid, que cumplen con las normas internacionales de accesibilidad web (WAI-AA). La web municipal y los servicios de cita previa en línea están diseñados para poder ser utilizados con lectores de pantalla, tipografía ampliada o navegación por teclado. También se han incorporado sistemas de chat y videollamada que permiten mantener la atención desde el domicilio.

7. Evaluación y mejora continua.

El Ayuntamiento de Madrid evalúa la calidad del servicio a través del Plan de Calidad de la Atención a la Ciudadanía, que incluye indicadores específicos de accesibilidad y satisfacción.

El Ayuntamiento continúa ampliando progresivamente estas medidas en el marco del PEAUM y de su estrategia de Gobierno Abierto, reforzando su compromiso con una atención a la ciudadanía cercana, accesible e inclusiva.



Oficina de información turística de Plaza Mayor

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

Aunque existen diferencias puntuales entre oficinas y aún se trabaja en mejorar la accesibilidad cognitiva y la evaluación de impacto, el modelo de atención madrileño representa un referente en la administración local española por su enfoque inclusivo y su esfuerzo sostenido por hacer de la ciudad un espacio verdaderamente accesible para todas las personas.

Accesibilidad cognitiva y lectura fácil

La [accesibilidad cognitiva](#)⁽¹⁹⁾ se refiere a que los entornos, documentos, servicios y recursos sean comprensibles para personas con dificultades de comprensión, discapacidad intelectual, personas mayores con deterioro cognitivo, personas con baja alfabetización, etc.



La accesibilidad cognitiva se hace efectiva a través de medidas como la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos, entre otras.

La lectura fácil es parte de la accesibilidad cognitiva, y está recogida dentro de la ley 6/2022 de accesibilidad universal. A través de ella, se eliminan las barreras de acceso para los madrileños con dificultades de comprensión lectora en los trámites y gestiones administrativas del Ayuntamiento de Madrid y se facilita la gestión de ayudas, certificados, prestaciones y recursos. Por ejemplo: padrón municipal, pagos de impuestos, asistencia domiciliaria, acceso a la vivienda, etc.⁽²⁰⁾

19 CERMI define la accesibilidad cognitiva como la característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

20 https://decide.madrid.es/presupuestos/presupuestos-participativos-2024/proyecto/22296?utm_source=chatgpt.com

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

El Ayuntamiento de Madrid se rige, entre otros, por la norma [UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos](#). La lectura fácil es un método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño/maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora (Norma UNE 153101EX).

Estas dificultades están relacionadas con la memoria, el lenguaje empleado, la capacidad de abstracción, la fluidez en el uso del idioma, la orientación, el razonamiento o el aprendizaje. La lectura fácil permite una lectura y una comprensión más sencilla de un contenido. No sólo abarca el texto, sino también se refiere a las ilustraciones y maquetación.

Inmigrantes, personas mayores, con trastornos del aprendizaje, o con escolarización deficiente o tardía son algunas de las personas beneficiarias de la lectura fácil.

Los documentos escritos en lectura fácil se identifican con el logo europeo de Lectura fácil hecho por Inclusion Europe.



Hay múltiples aplicaciones en documentos oficiales del Ayuntamiento adaptados a lectura fácil y también proyectos para adaptar trámites administrativos para que personas con dificultades de comprensión lectora puedan entender mejor los formularios, certificados, etc. Los avances incluyen también:

- En bibliotecas públicas municipales, se han incorporado libros en lectura fácil; hay ya varios títulos adaptados además de una colección creciente de materiales accesibles y de apoyo, como obras en letra grande o lupas.
- La web municipal incorpora páginas con información reorganizada, con bloques temáticos más claros y una estructura simplificada como “Servicios Sociales / mayores / discapacidad”, que mejora la navegación y la comprensión de los contenidos.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

- La Oficina de Accesibilidad anualmente realiza las adaptaciones de obras literarias a lectura fácil y promueve la accesibilidad cognitiva como parte del Plan de Acción de Accesibilidad Universal con un enfoque transversal.
- Proyectos participativos, a través de los que el Ayuntamiento incorpora a las personas con dificultades de comprensión lectora como validadoras como en las adaptaciones a lectura fácil o en la generación de pictogramas accesibles, pues para garantizar la eficacia de los materiales, es fundamental contar con la participación de quienes los utilizarán, tanto en el proceso de adaptación como en el de validación, asegurando así su utilidad práctica y real.

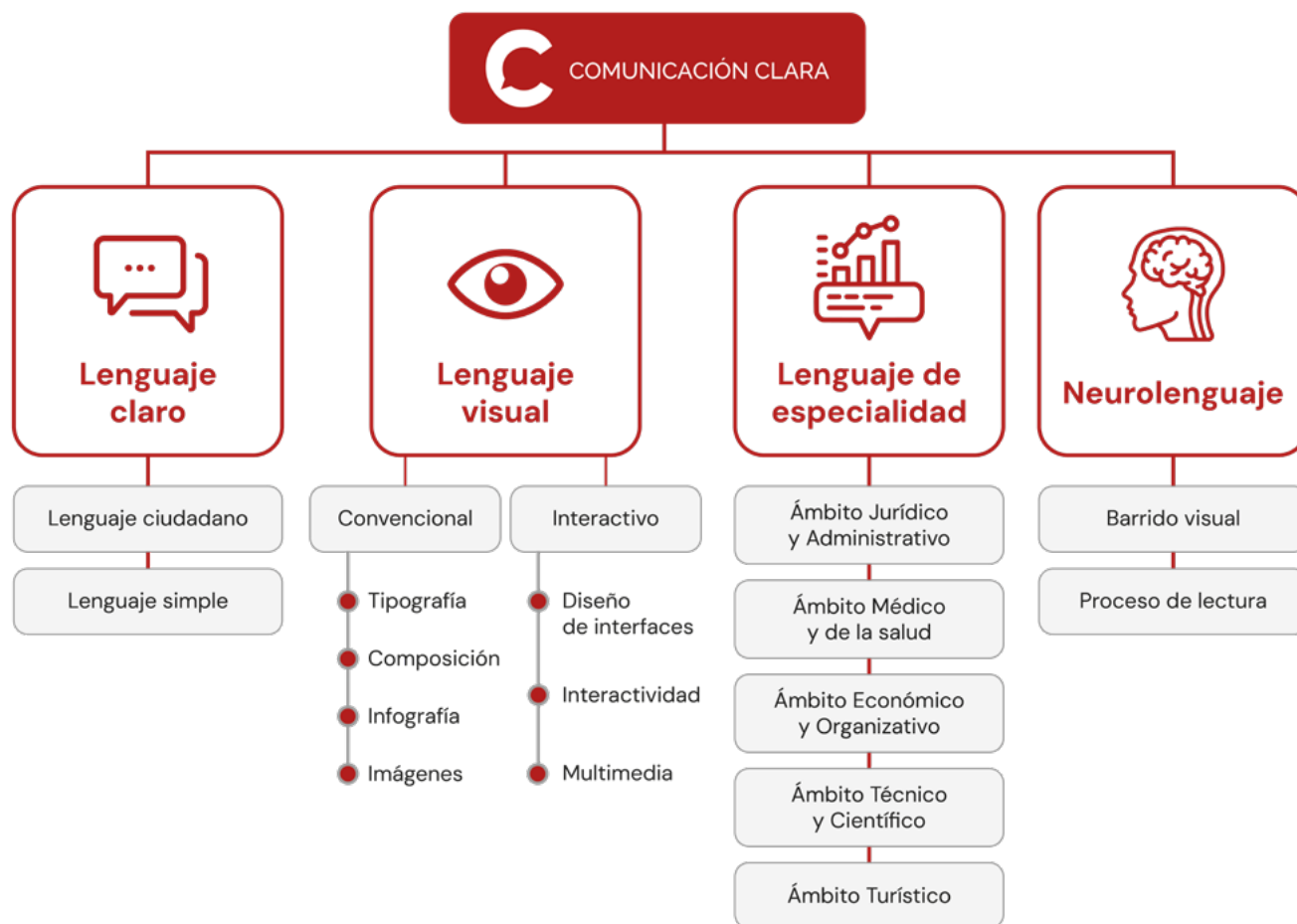
En conclusión, la accesibilidad cognitiva forma parte activa de las políticas de accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid, impulsando que cada vez más servicios y oficinas incorporen progresivamente estas medidas.

La estrategia de Comunicación Clara

El propósito de la Comunicación Clara es que la ciudadanía comprenda de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz la información y las comunicaciones que proceden de organizaciones privadas y públicas. En el ámbito de las Administraciones Públicas, la Comunicación Clara es esencial para que la ciudadanía ejerza plenamente sus derechos. Para conseguirlo, la información y los documentos públicos han de estar redactados y diseñados de forma clara e inequívoca. Y siempre que sea posible, conforme a pautas de lectura fácil, que permita la comprensión a las personas con algún tipo de discapacidad cognitiva o intelectual (www.madrid.es/comunicacionclara).

La Comunicación Clara va más allá de la simple creación de textos que se entiendan sin dificultad, implica tanto al contenido como al diseño. Los iconos, las fotografías, los gráficos e incluso la interactividad son susceptibles de utilizar técnicas de clarificación.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación



El Ayuntamiento de Madrid quiere crear, liderar y normalizar una nueva cultura que garantice la comprensión de lo que quiere comunicar y utiliza la comunicación clara como metodología que combina lenguaje claro, lenguaje visual, lenguajes de especialidad y neuro lenguaje. Esto va más allá de la transparencia, ya que no pretende tan solo ofrecer toda la información, sino ser capaz de expresarla de forma sencilla y directa, comprensible y fácil de entender.

El Ayuntamiento sigue así la ruta iniciada por otras administraciones internacionales que llevan trabajando en proyectos similares desde hace más de 50 años.

El proyecto se plantea en el Ayuntamiento de Madrid a finales de 2016, y en marzo de 2017 se pone en marcha un equipo de trabajo, que entre otros cometidos tiene la elaboración de una Guía Práctica y la adaptación de documentos administrativos según los criterios de comunicación clara, abarcando tanto el lenguaje como la estructura, edición y diseño de los textos.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación



Desde 2018 el Plan de Formación anual de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid incorpora una sesión formativa titulada “Introducción a la Comunicación Clara”, con el objetivo de contribuir al conocimiento y la sensibilización de la plantilla municipal en esta materia.



Logotipo de Comunicación Clara

La intranet municipal destinada al personal municipal, Ayre, cuenta con un espacio de Comunicación Clara que se creó al poco tiempo de ponerse en marcha el proyecto con el fin de difundirlo internamente e y compartir los avances.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

Campañas de concienciación

El Ayuntamiento de Madrid desarrolla de forma continuada campañas de concienciación en materia de accesibilidad universal con el objetivo de promover una ciudad inclusiva, equitativa y libre de barreras. Estas iniciativas buscan sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de garantizar que todos los espacios, servicios y medios de comunicación sean utilizables y comprensibles por todas las personas, con independencia de su edad o capacidad. A través de acciones en medios digitales, cartelería urbana, jornadas divulgativas y colaboraciones con entidades del tercer sector, el Ayuntamiento impulsa una cultura de respeto y responsabilidad compartida hacia la discapacidad. Campañas como **“Madrid, ciudad accesible”** o **“Tú haces accesible Madrid”** reflejan este compromiso institucional, transmitiendo que la accesibilidad no es solo una cuestión técnica, sino un valor esencial para la convivencia y la igualdad de oportunidades en la capital.



Ejemplos de campañas desarrolladas

Campaña *“No pongamos obstáculos”*

Con el doble objetivo de concienciar a la sociedad de que la accesibilidad beneficia a todas las personas, mejora la calidad de vida, garantiza la igualdad de oportunidades y favorece la inclusión y la vida independiente, e implicar a la sociedad para que sean agentes de accesibilidad, respetándola y haciéndola respetar.

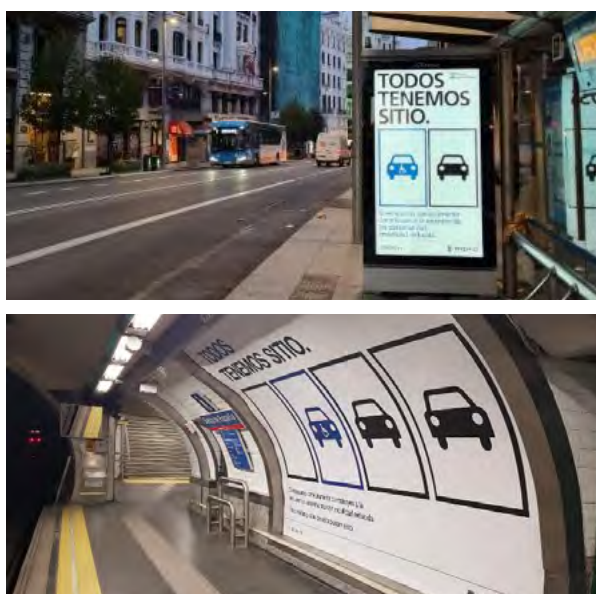
CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación



Esta campaña fue galardonada en 2022 con el premio Grand Laus de diseño gráfico, los máximos galardones en España en materia de creatividad.

Campaña “*Madrid, donde todos tenemos sitio*”

Con el objetivo de concienciar a la sociedad en el respeto de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida.



CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

Con esta campaña se quiere hacer énfasis en que las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida.

- Contribuyen a facilitar la igualdad de oportunidades para todas las personas.
- Solo pueden ser utilizadas por personas titulares de tarjeta de estacionamiento reservado.
- Las personas titulares de tarjeta pueden ser conductores o no del vehículo.
- La tarjeta es personal e intransferible y solo puede hacer uso de ella su titular.
- Ninguna persona debe aparcar en dichas plazas, si no es titular de dicha tarjeta

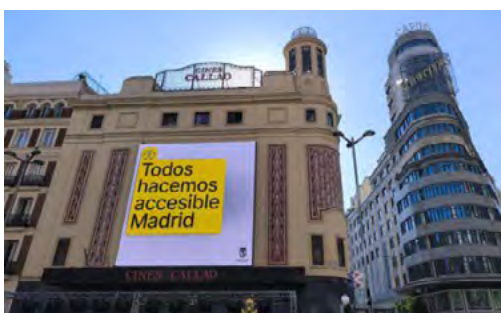
Campaña “*Tú haces accesible Madrid*”

Con el objetivo general de concienciar a la sociedad en que el respeto de la accesibilidad depende de todas las personas y que facilitarla es, en muchas ocasiones, una cuestión de actitud.

La campaña persigue también objetivos específicos como:

- Remover conciencias y provocar cambios en la forma de actuar, a través de la reflexión y la empatía.
- Evidenciar acciones cotidianas, pequeños gestos a nivel individual, que contribuyen a la mejora de la accesibilidad.
- Mostrar comportamientos individuales que se realizan de forma habitual y que pueden inspirar a otras personas a imitarlos.

En definitiva, esta iniciativa pone el foco en la mejora del espacio público como lugar de convivencia, a través de ejemplos de acciones individuales que provocan efectos positivos en el conjunto de la ciudadanía, contribuyendo así a la accesibilidad universal. Por ello, todos los mensajes finalizan con el lema ‘Todos hacemos accesible Madrid’.



CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación



Resumen de estilos visuales, consistencias y formatos

- Tipografía clara, sin serifa, aspecto moderno, buenas proporciones para lectura.
- Colores sólidos contrastados; muchas ilustraciones con bloques de color, iconos; siluetas de personas diversas.
- Uso de símbolos gráficos representativos: personas con silla de ruedas, cochecitos, bastones, personas mayores, etc.
- Formatos variados: carteles físicos, mupis, marquesinas, pantallas digitales, PDFs de descarga, elementos online para prensa / web municipal.
- Se cuida accesibilidad en los materiales: tipografía legible, contraste suficiente, en algunos casos lectura fácil. Algunos eventos usan intérprete de lengua de signos, bucle magnético, subtítulo.

Se puede acceder a la información de las campañas en la página [“Accesibilidad – Carteles de Madrid”](#) del Ayuntamiento donde existe una sección de carteles, formato PDF descargable.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

Las jornadas de accesibilidad

Desde 2020 la Dirección General de Accesibilidad organiza anualmente las jornadas sobre Accesibilidad Universal como espacio de encuentro, de aportaciones e intercambio de conocimiento con el fin de:

- contribuir a la mejora de la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid,
- fomentar un diseño de ciudad para todas las personas,
- sensibilizar sobre el rol que toda la ciudadanía tiene como agentes de cambio e impulsores de accesibilidad y
- buscar soluciones conjuntas y transversales que contribuyan a mejorar la inclusión de todas las personas en la ciudad.

Con el desarrollo de las jornadas se pretende reflexionar, progresar y avanzar en políticas sociales inclusivas utilizando la accesibilidad como medio para que la ciudad de Madrid sea un referente en esta materia.

Durante las jornadas se abordan temas de interés y acciones impulsadas por el Ayuntamiento, ya que, con el desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid, se puso de manifiesto la necesidad de incrementar el conocimiento de cuanto se hace desde el Ayuntamiento, por lo que las jornadas centraron su mirada en las acciones impulsadas durante el año por la organización municipal desde las diferentes áreas, distritos y organismos autónomos, quedando recopiladas todas las intervenciones en vídeo y en un libro de ponencias.

Se presentan a continuación, algunos carteles creados para anunciar las Jornadas de Accesibilidad en distintas ediciones, y de la Semana de Accesibilidad.



CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación



Cartel de las VI Jornadas de Accesibilidad Universal (2025) "Accesibilidad en acción. Madrid, una ciudad conectada. Cartel de las IV Jornadas de Accesibilidad Universal "Entre todos construimos el Madrid de la Inclusión". Cartel de las II Jornadas de Accesibilidad Universal "Retos y oportunidades de una ciudad para todas las personas".



Cartel I Semana Madrileña de la Accesibilidad

El proyecto Leer Madrid

El proyecto "Leer Madrid" tiene como objetivo principal el de desarrollar un sistema unificado de orientación peatonal (wayfinding) para la ciudad de Madrid, que sea integrado, universal, sostenible e inteligente, con especial atención a la accesibilidad universal y la participación ciudadana.

Incorpora el diseño de un sistema de orientación peatonal accesible y personalizado con los siguientes contenidos:

- Información centrada en un radio de 5 minutos caminando.
- Inclusión de datos sobre pendientes, accesos accesibles, zonas de descanso, juegos, etc.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

- Incorporación de pictogramas, ilustraciones y lenguaje claro para mejorar la accesibilidad cognitiva.

Se desarrolla mediante la participación ciudadana activa con:

- Más de 500 encuestas y entrevistas.
- Talleres de toponimia y paseos inclusivos con colectivos diversos (personas mayores, migrantes, personas con discapacidad, etc.).
- Validación del diseño con grupos inclusivos.



Evaluación de planos

Aplica el enfoque “Design for All”:

- Diseño respetuoso, comprensible, saludable y funcional.
- Inclusión de colectivos con distintas capacidades desde el inicio del proyecto.

Aporta los valores de:

- Accesibilidad como eje transversal del diseño urbano: El proyecto demuestra que la accesibilidad no es un añadido, sino un principio estructural del diseño de ciudad.
- La señalización como herramienta de inclusión: Un sistema de orientación bien diseñado mejora la autonomía, seguridad y experiencia urbana de todas las personas.

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

- La ciudad como espacio educador y participativo: La implicación de la ciudadanía en el diseño refuerza el sentido de pertenencia y la eficacia de las soluciones adoptadas.
- Innovación tecnológica al servicio de la diversidad: La combinación de señalética física y digital permite una experiencia más rica, adaptada a distintos perfiles de usuario.

Se ha desarrollado un prototipo de implementación mediante la instalación de 13 tótems, 8 postes direccionales y 1 banderola en dos zonas clave de la ciudad.



Ejemplos del prototipo modelos Tótem y Direccional



Poste direccional en Atocha



Tótem y mupi en Plaza de España

CAPÍTULO 7: La accesibilidad de Madrid es participativa porque se basa en la información y concienciación

El GT2 y el boletín de noticias de accesibilidad

El Grupo de Trabajo 2 (GT2), Red Técnica de Interlocutores Internos, es un grupo creado a partir de la Mesa de Accesibilidad de la ciudad de Madrid. Lo compone personal municipal de perfil técnico especializado abarcando más de 80 unidades organizativas a lo largo y ancho del organigrama municipal.

Tiene como objetivo el de compartir e intercambiar información sobre acciones en materia de accesibilidad universal (recursos formativos, contenidos de la web, canales de comunicación y difusión, campañas, jornadas, publicaciones, anuario, etc.).

Se consideran contenidos de interés la normativa técnica; la publicación de guías, manuales, estudios o documentación similar; las buenas prácticas a nivel nacional e internacional; la celebración de jornadas, conferencias y actividades formativas; el conocimiento de productos y servicios; así como aquellos que den cuenta de cualquiera de las acciones relacionadas con la AU realizadas por las distintas unidades organizativas y que puedan servir como modelo para otras; etc.

Sus componentes se reúnen al menos una vez trimestralmente, aunque entre reuniones hay una comunicación fluida.

El Boletín de Novedades nace a raíz de la creación del GT2 y se distribuye semanalmente. Recoge noticias de interés en materia de accesibilidad universal recopiladas por toda España.

Entre todas y todos podemos hacer crecer y mejorar el Boletín de novedades

- El Boletín de novedades nace a raíz de la creación del GT2
- Se envía semanalmente y recoge noticias en materia de accesibilidad
- Comparte las acciones, iniciativas y proyectos que hayáis puesto en marcha o estéis desarrollando en tu unidad organizativa
- Cuéntanos si has visto una noticia interesante sobre accesibilidad que te gustaría compartir con el grupo
- Escribenos a oficinaaccesibilidad@madrid.es





CAPÍTULO 8

Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad



Madrid: la accesibilidad como política de ciudad

Durante las dos últimas décadas, el urbanismo ha transitado desde una lógica centrada en la infraestructura y la movilidad motorizada hacia una mirada más humana y relacional del espacio. En ese tránsito, la accesibilidad universal ha emergido como un eje estructural: ya no se trata únicamente de eliminar barreras arquitectónicas, sino de diseñar entornos, servicios, tecnologías y sistemas urbanos que puedan ser utilizados por todas las personas, con independencia de su edad, condición física, sensorial o cognitiva.

Esta visión amplia de la accesibilidad universal es coherente con distintos instrumentos que se han ido desplegando en los últimos años para transformar las ciudades. En ellos la accesibilidad universal no se trata como un tema sectorial, sino como un principio transversal de todas las políticas urbanas. Los proyectos urbanos más innovadores del siglo XXI —desde Madrid Río, Madrid Nuevo Norte o las Superillas de Barcelona, hasta Green Square en Sídney, Marina Bay en Singapur, Cheonggyecheon en Seúl o el East Side Coastal Resiliency de Nueva York— comparten esta visión. Todos incorporan la accesibilidad universal no como un requisito normativo, sino como criterio de calidad urbana, equidad social y competitividad territorial. En todos ellos las nuevas tecnologías son imprescindibles, así como que éstas estén al servicio de todas las personas.

Convencida de esta visión, Madrid desarrolla una transformación profunda. A diferencia de etapas anteriores, donde la accesibilidad era tratada como un asunto sectorial —limitado al urbanismo o al transporte—, en la última década se ha convertido en una política transversal, integrada en la planificación estratégica, la gestión municipal y la cultura de proyecto. Y el instrumento de que se ha dotado para guiar el futuro desarrollo de la accesibilidad universal en Madrid es el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM), junto con su primer Plan de Acción de Accesibilidad. EL PEAUM plantea una visión renovadora: lo que se ha denominado “Accesibilidad 3.0”, que va más allá de una visión convencional de la accesibilidad y se abre a nuevos campos y enfoques, como los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad



El Plan recoge enfoques y estrategias para conectar las intervenciones de accesibilidad universal no solo con distintas áreas sectoriales, sino también con distintos colectivos como las personas mayores, las mujeres, la infancia –y, por supuesto, las personas con discapacidad– a través de los servicios, los entornos y las tecnologías de comunicación e información.

En este capítulo se mira hacia delante para entender cómo el Ayuntamiento de Madrid orienta el futuro desarrollo de su gestión y sus proyectos de ciudad desde la perspectiva de la accesibilidad universal 3.0 y la ambición de convertirse en una ciudad de referencia global en la materia.

Conexión de la accesibilidad universal con la Agenda Urbana y los ODS

Los grandes marcos internacionales (New Urban Agenda / ONU-Hábitat, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad –CRPD–, la OMS / Banco Mundial, la Estrategia de la UE y estudios especializados) coinciden en que la accesibilidad universal debe ser tratada como un principio transversal de la planificación urbana, no como una intervención puntual.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

En concreto, la accesibilidad juega un papel clave en el desarrollo urbano como:

- **Catalizador de inclusión social y económica:** la accesibilidad permite que personas con movilidad reducida, mayores y otros colectivos accedan al empleo, educación y servicios urbanos, reduciendo la desigualdad. [Organización Mundial de la Salud](#).
- **Elemento de sostenibilidad:** facilita desplazamientos a pie y en transporte público, contribuyendo a objetivos climáticos y de calidad de vida. [World Bank Blogs](#).
- **Factor de resiliencia urbana:** entornos accesibles son también más adaptables ante emergencias (mejores rutas de evacuación, señalización clara). [UN-Habitat](#).
- **Motor de innovación urbana:** La accesibilidad universal es una palanca de innovación, de mejora urbana, de inclusión y de sostenibilidad. Ciudades que la integran de forma estratégica no solo mejoran la calidad de vida de sus habitantes, sino que se anticipan al futuro (población envejecida, nuevas tecnologías, servicios digitales), generan nuevos modelos de negocio y regeneran entornos urbanos. Por ejemplo, la accesibilidad universal impulsa soluciones TIC, economía de cuidado y nuevos servicios asistivos que generan mercado y empleo.
- **Marco de derechos humanos:** la accesibilidad está reconocida como obligación jurídica en instrumentos como la CRPD; por tanto, es un requisito de cumplimiento legal y moral, no solo técnico. [Comisión de Derechos Humanos de la ONU](#).

La accesibilidad universal tiene un papel clave en la Agenda Urbana 2030 de la ONU, cuyo objetivo es lograr entornos urbanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Por extensión está presente en la hoja de ruta española de esta agenda, que es la Agenda Urbana Española 2030. En este marco, la accesibilidad universal actúa como un eje vertebrador que conecta múltiples políticas públicas:

- **Social:** garantiza autonomía y participación.
- **Económica:** mejora la productividad y reduce costes asistenciales.
- **Ambiental:** favorece un diseño urbano más sostenible y de proximidad.
- **Tecnológica:** impulsa innovación en productos y servicios urbanos accesibles.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

En la Agenda Urbana Española de 2019 se contempla la Accesibilidad Universal en los siguientes Objetivos Estratégicos:

- 1. Objetivo Estratégico 2:** Evitar la dispersión urbana y revitalizar la ciudad existente, en concreto en los siguientes objetivos específicos:
 - **2.2.** Garantizar la complejidad funcional y diversidad de usos.
 - **2.3.** Garantizar la calidad y la Accesibilidad universal de los espacios públicos.
- 2. Objetivo Estratégico 5:** Favorecer la proximidad y la movilidad sostenible, en concreto en los objetivos específicos:
 - **5.2.** Potenciar medios de transporte sostenibles.
- 3. Objetivo Estratégico 6:** Fomentar la cohesión social y buscar la equidad, en concreto en los objetivos específicos:
 - **6.2.** Buscar la igualdad de oportunidades desde la perspectiva de género, edad y discapacidad.
- 4. Objetivo Estratégico 8:** Garantizar el acceso a la vivienda, en concreto en los objetivos específicos:
 - **8.2.** Garantizar el acceso a la vivienda, especialmente de los colectivos más vulnerables.

La accesibilidad universal se integra de forma transversal en los ODS, específicamente con las siguientes metas de desarrollo sostenible:



Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible.

Meta 3.6. Reducir el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

La accesibilidad universal es una parte esencial de la movilidad urbana sostenible y segura. La implementación de principios como la cadena de movilidad accesible y el itinerario peatonal accesible están vinculados con la Meta 3.6.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Meta 4.a. Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.

Esta meta está relacionada con la accesibilidad de servicios, productos, instalaciones y equipamientos educativos y la necesidad de que, tanto estos como su entorno urbano inmediato y sus recorridos de acceso, tengan en cuenta la diversidad funcional de las personas.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Meta 5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

Meta 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Meta 5.b. Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.

La promoción de entornos urbanos universales, que atiendan a criterios de inclusión de género mediante mejoras en la seguridad y movilidad, fomentan la participación de mujeres y niñas en la vida social y pública.



Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Meta 11.1. De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

Meta 11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Meta 11.3. De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

Meta 11.6. De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Meta 11.7. De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

La Meta 11.1. Guarda relación con la mejora en la oferta de equipamientos y servicios de calidad para la población de los distritos de la ciudad.

Como ha sido mencionado anteriormente, la AU está íntimamente vinculada con la sostenibilidad. Esta vinculación se da en el impacto ambiental que supone mejorar los entornos urbanos e infraestructuras de transporte para la promoción de una movilidad segura y accesible.

La perspectiva de accesibilidad universal ampliada influye también sobre la mejora de la seguridad vial y urbana, promoviendo un mayor equilibrio entre peatones y vehículos y generando espacios, entornos e infraestructuras más seguras para todas las personas.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Meta 16.7. Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

Al incluir una estrategia participativa en materia de accesibilidad universal, el PEAUM promueve un diálogo necesario con colectivos habitualmente excluidos de los espacios de tomas de decisión.

Esta iniciativa se ajusta tanto a la meta 16.7. como a la 1.3.

Estos objetivos plantean que la accesibilidad universal sea un elemento dinamizador en debates de contenido técnico más específico, tanto en los debates urbanos y de transporte, como en las nuevas modalidades y tendencias de vivienda y edificios.

Integrando la accesibilidad desde las primeras fases del diseño urbano: el caso de Madrid Nuevo Norte

La planificación estratégica de la ciudad es un proceso participativo y multidisciplinar que orienta el desarrollo urbano a largo plazo. La accesibilidad universal es una herramienta estructural de la planificación estratégica que permite construir una ciudad inclusiva y sensible a las necesidades de todos los colectivos, creando entornos, servicios y procesos comprensibles y utilizables por todas las personas, en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía.

Este enfoque se ha incorporado, y lo seguirá haciendo en el futuro, a lo largo de múltiples líneas de acción y a varios niveles:

- En los proyectos de regeneración urbana y mejora del espacio público.
- En la revitalización de las áreas industriales para convertirlos en entornos productivos inclusivos.
- En los proyectos de sostenibilidad ambiental y adaptación al cambio climático.
- En el ámbito digital, desarrollado herramientas como el Visor Urbanístico, el Geoportal, el proyecto Cibeles o los mapas interactivos, que facilitan el acceso equitativo a la información.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

La ciudad está en constante transformación, y repleta de proyectos de renovación y adaptación a las nuevas demandas de su ciudadanía. Todos ellos destacan por incorporar de manera creciente la accesibilidad como parte de su visión estratégica. Ese es el caso de uno de ellos que destaca por su amplitud y ambición: Madrid Nuevo Norte.

[Madrid Nuevo Norte \(MNN\)](#) es ese gran proyecto de crecimiento y regeneración que destaca como símbolo del nuevo urbanismo inclusivo. Concebido como la mayor operación de regeneración urbana de Europa, MNN no sólo redefine la movilidad y la conectividad norte-sur de la capital, sino que integra la accesibilidad universal como criterio estructural del proyecto.

El proyecto Madrid Nuevo Norte incorpora la accesibilidad universal desde sus fases iniciales, mediante estrategias explícitas, normas, procesos participativos, y criterios de diseño urbano orientados a que el espacio público, la movilidad, la edificación y los servicios sean utilizables por todos. Madrid Nuevo Norte no es solo una obra emblemática, sino una declaración de intenciones: la accesibilidad es ya un valor estructural en la visión de ciudad.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

El proyecto Madrid Nuevo Norte

Madrid Nuevo Norte es un proyecto de regeneración urbana que nace de la necesidad de integrar y transformar el enorme ámbito ferroviario y periurbano alrededor de la estación de Chamartín en una nueva centralidad norte de Madrid.

Sus orígenes vienen de la histórica iniciativa conocida como Operación Chamartín —un plan de intervención sobre las cocheras y terrenos ferroviarios que lleva décadas en debate— que fue redefinida y relanzada en la última década bajo el nombre Madrid Nuevo Norte con mayor ambición y acuerdo institucional entre administraciones y promotores.

El proyecto propone reordenar un largo corredor urbano para crear un nuevo distrito mixto con vivienda (unos 10.500 pisos previstos, el 20 % protegidos), oficinas y un gran centro de negocios ligado a la estación de Chamartín, junto a amplias zonas verdes, equipamientos y mejora de la conectividad con la ciudad.



CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

Su escala y objetivos lo convierten en la mayor operación de regeneración de la capital: busca transformar más de un millón de metros cuadrados de suelo urbanos, reducir la edificabilidad originalmente propuesta para priorizar sostenibilidad y generar una nueva trama urbana que cubra y reorganice la infraestructura ferroviaria (creación de parques y ejes peatonales, nuevos puentes y pasarelas, y una redistribución de usos para impulsar economía y empleo). El plan también incluye una gran torre emblemática, nuevas conexiones de transporte y actuaciones por fases que se extenderán durante años, con el fin de revitalizar barrios contiguos (Fuencarral, Las Tablas, Tres Olivos) y consolidar una centralidad complementaria a la Castellana.

Principales elementos que hacen de Madrid Nuevo Norte una iniciativa que incorpora la accesibilidad de forma integral desde sus orígenes:

1. Estrategia de “Accesibilidad Universal Ampliada”.

- Se ha definido una estrategia más allá del cumplimiento mínimo normativo; se apoya en mejoras no solo en movilidad, sino orientación, uso, comunicación con diversidad funcional. Se plantea un espacio público óptimo para todos, independientemente de edad, capacidad física o sensorial.
- Los documentos oficiales del proyecto “Distrito Castellana Norte”, ahora CREA Madrid Nuevo Norte (entidad promotora) reconocen este enfoque ampliado como piedra angular para los recorridos, las superficies peatonales, las calles, y los accesos.

2. Movilidad peatonal, ciclista y transporte público accesible.

- MNN redefine la movilidad y la conectividad norte-sur de la capital e integra la accesibilidad universal como criterio estructural del proyecto.
- Sus espacios públicos, estaciones y áreas residenciales están diseñados bajo el principio de “cadena de accesibilidad continua”, garantizando que cualquier persona —sea cual sea su condición— pueda desplazarse, orientarse y participar plenamente en la vida urbana.
- El diseño urbanístico busca viarios públicos con aceras amplias, espacios estanciales, itinerarios peatonales con pendiente máxima (cuando sea posible) del 5 %. Esto ayuda a reducir las barreras físicas para personas con movilidad reducida.
- Infraestructura de transporte prevista con estaciones a menos de 5-10 minutos caminando, aparcamientos y nodos de transporte integrados. Se contempla también carril bici segregado y puntos de estacionamiento de bicicletas adecuados.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

- Se prevé un “[metro automatizado](#)” en parte del área Nuevo Norte, lo que puede mejorar frecuencias, accesos, adaptaciones tecnológicas.

3.Consultas ciudadanas y participación específica de colectivos.

- Se han desarrollado [talleres participativos](#) dirigidos a personas con discapacidad, sus cuidadores/familiares, para recoger necesidades específicas relacionadas con accesibilidad universal desde el origen del proyecto.
- También se incluyen sesiones con barrios adyacentes, con infancia y adolescencia, para recoger visiones diversas que alimenten el diseño.

4.Normas y estándares más exigentes.

- Madrid Nuevo Norte adopta no solo lo que exige la normativa española de accesibilidad o urbanismo, sino que incorpora mejores prácticas (“Ampliada”) para asegurar que todos los espacios públicos, mobiliario, recorrido peatonal, cruces de calle, señalización, iluminación, etc., cumplan criterios elevados de usabilidad universal.
- Se plantea que los trazados peatonales contemplen el “[Itinerario Peatonal Accesible \(IPA\)](#)” con características como ancho mínimo libre, pavimentos adecuados, iluminación, inclinaciones limitadas, pasos rebajados, semáforos con tiempo suficiente de cruce, etc.

5.Espacio público inclusivo y diseño urbano sensible.

- Madrid Nuevo Norte incluye grandes zonas verdes, espacios estanciales, parques urbanos que serán accesibles. Uno de los ejemplos es la [transformación del entorno de la antigua estación de tren](#) hacia un bosque urbano, con conectividad peatonal y ciclista, para reducir dependencia del vehículo privado.
- Diseño de centro de negocios y edificación con criterios de movilidad reducida, accesos adaptados, aparcamiento adecuado, tanto para vehículos como bicicletas, así como integración de soluciones de accesibilidad en los edificios residenciales, dotacionales y terciarios.

6.El proyecto destaca por su innovación en varios ámbitos.

- Movilidad multimodal accesible, con interfaces adaptadas, transporte inclusivo y espacios peatonales universales.
- Espacios verdes y de descanso con señalética táctil y elementos sensoriales.
- Vivienda adaptable, con tipologías que permiten modificaciones sin barreras físicas.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

En definitiva, Madrid Nuevo Norte representa uno de los proyectos urbanos más ambiciosos de Madrid en los próximos decenios, y la accesibilidad universal está integrada de forma clara y explícita desde sus fases iniciales de planeamiento. Se ha puesto sobre la mesa una estrategia de accesibilidad ampliada, movilidad sostenible, diseño universal de espacios públicos, participación activa de colectivos vulnerables, y normativas exigentes para los accesos, recorridos y edificaciones. El cumplimiento sostenido de los compromisos, acompañado de calidad técnica en la ejecución y supervisión continua, constituye el mecanismo que garantiza la consolidación exitosa de la meta.

Otros proyectos urbanos y sociales recientes o en curso

Se presentan proyectos recientes que destacan por incluir accesibilidad universal desde el origen.

Estrategia Urbana 360 / Nuevo Plan General de Ordenación Urbana

El Ayuntamiento aprobó en marzo de 2025 el contrato para la redacción de la Estrategia Urbana 360, que sustituirá al Plan General de Ordenación de 1997. Este nuevo instrumento urbanístico incluye criterios desde su redacción para asegurar que la nueva urbanización de la ciudad responda a los retos de vivienda, transformación urbana y sostenibilidad.

Incluye herramientas digitales como el “Simulador Estratégico”, visualizaciones virtuales, participación ciudadana (“Sueña Madrid”) para recoger propuestas sobre cómo debe ser el Madrid del futuro. Así, la accesibilidad puede introducirse en el diseño de espacios públicos, movilidad, equipamientos, etc., desde fases iniciales del planeamiento.

Paisaje de la Luz

En el año 2019 España presentó a la UNESCO la candidatura del Paseo del Prado y el Buen Retiro, Paisaje de las Artes y las Ciencias para inscribirse en la Lista del Patrimonio Mundial. Su propuesta fue resuelta favorablemente en 2021 habiendo sido incluido en calidad de Paisaje Cultural, un paisaje modelado por el hombre a lo largo de la historia con un valor excepcional.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

El Parque del Retiro, es un pulmón verde en el centro de la ciudad y el Ayuntamiento ha ido ejecutando mejoras puntuales (mobiliario, pavimentos y entradas accesibles: 14 de 18 accesos ya adaptados en actuaciones recientes), dentro de la política de mejora continua del parque. Su plan director establece actuaciones globales que afectan al parque en su conjunto y otras localizadas en puntos concretos, además de iniciativas relativas a la gobernanza del parque y medidas centradas en el ámbito de la I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).

Hay que destacar, dentro de este plan, la puesta en marcha de un plan de accesibilidad universal que comprenderá, entre otras cosas, la creación de itinerarios accesibles para facilitar la visita de personas con discapacidad a los puntos emblemáticos y adaptar los equipamientos y la cartelería. El plan establece que sus objetivos y directrices serán tenidos en cuenta en futuros proyectos de remodelación o rehabilitación. Teniendo en cuenta las limitaciones para realizar intervenciones por ser un jardín histórico, se estudiará la instalación de sistemas de comunicación e información para personas con discapacidad.

Madrid, Capital Digital⁽²¹⁾

Madrid Capital Digital se consolida como un proyecto clave para la construcción de una ciudad inteligente, inclusiva y accesible, donde la tecnología actúe como herramienta de cohesión social y no de exclusión. Se contempla integrar la accesibilidad en toda la cadena de valor digital, desde el diseño de interfaces hasta la participación ciudadana, con el enorme reto de hacer que Madrid sea una capital digital y accesible para todas las personas.

THIVIC, Laboratorio de Innovación Social⁽²²⁾

El 22 de junio de 2022, el Consejo Social de Madrid, máximo órgano colegiado de consulta y participación municipal, acordó la creación de un Hub de Innovación Social en el Ayuntamiento de Madrid para generar espacios de encuentro entre expertos, ciudadanos y profesionales del Ayuntamiento para la búsqueda de soluciones a los problemas públicos.

21 <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Estrategia-de-Transformacion-Digital-de-la-Ciudad-de-Madrid-Madrid-Capital-Digital/?vgnnextchannel=Ofed59f24ac25710VgnVCM20000001f4a900aRCRD&vgnextfmt=default&vgnextoid=aad4349ad0c45910VgnVCM10000001d4a900aRCRD&u>

22 <https://decide.madrid.es/thivic>

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

THIVIC es el laboratorio de innovación social de Madrid y su nombre es una combinación de las palabras inglesas Think y Civic. Con él se persigue promover, fortalecer y mejorar la calidad de la participación en la gestión pública, permitiendo a los ciudadanos participar en la toma de decisiones públicas, con el objetivo de lograr mejores resultados y mayor calidad democrática.

Este laboratorio busca contribuir a la sensibilización de la sociedad y a los empleados públicos sobre los valores del Gobierno Abierto, favoreciendo el diseño colaborativo de políticas públicas y la innovación, facilitando el cambio cultural y generando una predisposición a diseñar servicios públicos de forma colaborativa y utilizando técnicas de innovación abierta entre los empleados públicos del ayuntamiento.

IV Plan de Gobierno Abierto⁽²³⁾

El IV Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid (2024–2027) contempla explícitamente la accesibilidad universal como uno de los principios que debe guiar los servicios públicos municipales.

A través del compromiso de participación ciudadana, transparencia e innovación en la administración pública el Plan favorece que las políticas de accesibilidad (no solo física sino también sensorial, cognitiva y digital) estén sujetas a evaluación, participación y rendición de cuentas.

La importancia de la accesibilidad en el Plan se pone de manifiesto con la representación desde la administración a través de su dirección general, como con la participación ciudadana a través de las entidades de representación en la Mesa de Accesibilidad, el tercer sector de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

Estos, son solo algunos ejemplos de cómo la ciudad aborda los retos urbanos y sociales desde una perspectiva de accesibilidad que sitúa a las personas, en toda su diversidad, en el eje central de sus actuaciones.

23 <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Plan-Estrategico/IV-Plan-de-Gobierno-Abierto-del-Ayuntamiento-de-Madrid-2024-2027/?vgnextchannel=4448d941c9b25710VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextoid=db2c0aaefa73>

La Accesibilidad Universal entre los grandes compromisos de las ciudades del S. XXI: una recapitulación

Analizando proyectos recientes de distintas regiones del mundo —Madrid, Barcelona, Vancouver, Sídney, Bogotá, Seúl o Singapur— se detectan varios patrones convergentes en la forma de entender la accesibilidad.

1. Muchos de los proyectos vinculan la accesibilidad con la sostenibilidad. Las estrategias de resiliencia climática (renaturalización, reducción del tráfico, mejora de parques y movilidad activa) se complementan con criterios de accesibilidad universal, creando entornos más saludables y utilizables por toda la ciudadanía. La accesibilidad se presenta como una dimensión social de la sostenibilidad, que asegura que los beneficios ambientales lleguen efectivamente a todas las personas. Por ello se utiliza la participación ciudadana como instrumento para identificar las barreras reales y percibidas.

La accesibilidad, más allá de ser una cuestión técnica se convierte en una política de gobernanza democrática y de co-creación.

2. A menudo se ha subestimado la dimensión económica de la accesibilidad. Sin embargo, los casos internacionales muestran que las ciudades más inclusivas son también más competitivas, por las siguientes razones:

- Porque amplían la base de usuarios y consumidores. Espacios públicos accesibles, transporte adaptado y servicios digitales inclusivos abren oportunidades de consumo, empleo y turismo.

El caso de Cartagena, premiada por la Unión Europea, puede ser muestra de que, incluso ciudades no tan especializadas (en este caso turismo accesible), con políticas coherentes en la materia pueden beneficiarse de un segmento en expansión que combina valor cultural y sostenibilidad económica.

- La accesibilidad incrementa el valor inmobiliario y la productividad. En *Madrid Nuevo Norte*, la aplicación de criterios de accesibilidad en vivienda y movilidad se considera un factor que mejora la habitabilidad y el atractivo para empresas y residentes.
- Desde la perspectiva macroeconómica, la accesibilidad reduce costes públicos: cada euro invertido en diseño accesible genera ahorros a largo plazo en asistencia, transporte especializado o rehabilitación posterior.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

- Las ciudades accesibles fomentan innovación y empleo en sectores tecnológicos (movilidad inteligente, señalización, domótica, TIC accesibles), abriendo un campo emergente de economía social y tecnológica.

3. Otro aspecto que comparten los proyectos analizados es la vinculación entre accesibilidad y resiliencia. Los planes urbanos recientes asumen que la ciudad del futuro debe ser capaz de resistir y adaptarse a crisis —climáticas, sanitarias, sociales— sin dejar a nadie atrás.

La pandemia de COVID-19 reveló las consecuencias de no tener entornos accesibles: aislamiento de mayores, dificultad de desplazamiento para colectivos vulnerables y desigualdad digital.

Incorporar accesibilidad universal en infraestructuras, transporte y comunicación fortalece la capacidad adaptativa de la ciudad, asegurando continuidad de servicios y participación durante emergencias.

Por tanto, la accesibilidad es también infraestructura de resiliencia social.

En definitiva, las ciudades más modernas demuestran, con sus grandes proyectos, que la accesibilidad universal no es un lujo ni una moda: es una estrategia de futuro. Tiene efectos tangibles sobre el bienestar, la cohesión social, la igualdad, la economía y la sostenibilidad ambiental.

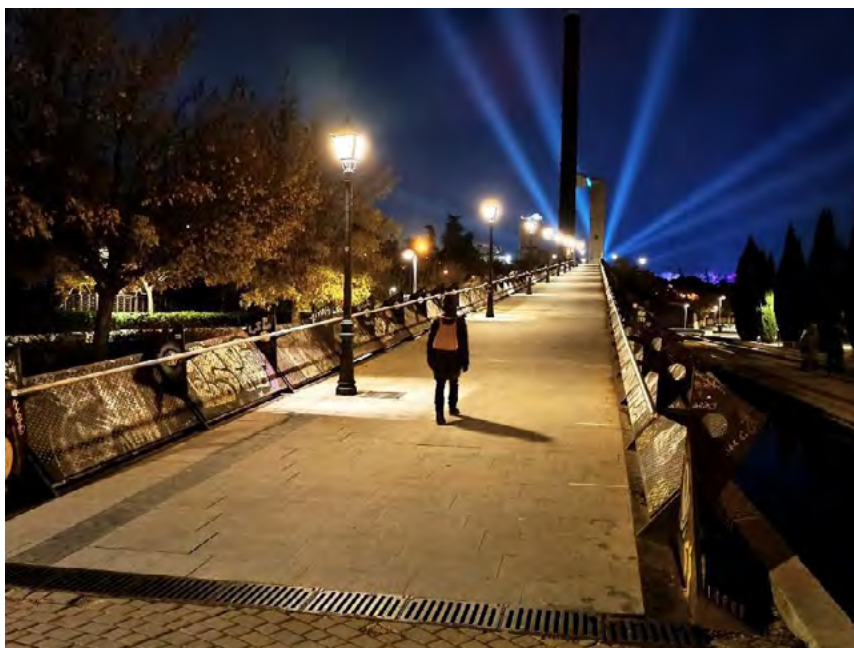
- En términos de calidad de vida, humaniza el espacio urbano.
- En términos demográficos, responde al envejecimiento y a la diversidad funcional.
- En términos de derechos humanos, garantiza inclusión y dignidad.
- En términos económicos, genera competitividad, innovación y ahorro público.

Se puede afirmar que la accesibilidad universal no es solo un componente del diseño urbano contemporáneo, sino la base de un nuevo contrato social entre ciudad y ciudadanía. Cada rampa, señal táctil o calle sin bordillos representa mucho más que una mejora técnica: simboliza una ciudad que entiende que el derecho a usar y disfrutar el espacio urbano es también el derecho a pertenecer.

Mirando al futuro: Madrid 2030, capital de la Accesibilidad Universal

El futuro de Madrid se está construyendo hoy, obra a obra, calle a calle, aplicación a aplicación. Cada intervención accesible, cada mejora en transporte, cada edificio adaptado y cada señal digital comprensible conforman una identidad urbana nueva: una ciudad que se reconoce en su diversidad y la convierte en fuerza. Porque Madrid aspira a ser la capital de la accesibilidad donde todas las personas puedan:

- Vivir en su hogar y barrio con apoyos adecuados.
- Desplazarse de forma autónoma y segura.
- Acceder a vivienda adaptada y espacios públicos inclusivos.
- Participar plenamente en la vida social y digital.



Madrid puede posicionarse como referente global en políticas de accesibilidad urbana, exportando conocimiento, metodologías y modelos de gestión a América Latina y Europa, reforzando así su papel como capital iberoamericana del urbanismo inclusivo. El modo en que Madrid está institucionalizando la accesibilidad anticipa un futuro urbano más inclusivo y competitivo a escala internacional. Si mantiene esta dirección, en la próxima década podría consolidarse como una “capital de la accesibilidad universal” en Europa, con un modelo replicable por otras ciudades.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

A ello contribuye la visión estratégica del PEAUM, que plantea la visión de

- *Servir de referencia en la gestión, gobernanza, impulso e implantación de la accesibilidad universal con un carácter transversal y con capacidad de innovación y liderazgo, tanto a nivel nacional como internacional.*
- *Ser una ciudad conocida y valorada por sus ciudadanos, usuarios y visitantes, por su nivel de accesibilidad a entornos, productos y servicios, con altos estándares de calidad y usabilidad.*

Para ello una vez conseguidos los grandes avances en accesibilidad universal que se muestran en esta memoria, Madrid aún habrá de seguir conquistando algunos retos:

- Profundizar en la accesibilidad cognitiva en todos los ámbitos.
- Hacer frente al reto demográfico del envejecimiento con una estrategia proactiva (calles más seguras, vivienda accesible, infraestructuras y servicios, apoyos personales, parques intergeneracionales, señalización y servicios digitales adaptados...). La accesibilidad debe favorecer una infraestructura del bienestar que permita a las personas mayores mantenerse activas y autónomas, evitando la exclusión social y reduciendo la presión sobre los servicios asistenciales.
- Seguir potenciando la transformación digital del Ayuntamiento, incorporando criterios de accesibilidad en portales web, aplicaciones móviles y sistemas de atención ciudadana.
- Convertirse en referente de ciudad inteligente inclusiva, donde la tecnología no aumente la brecha digital, sino que la reduzca, permitiendo que todos los ciudadanos interactúen con los servicios públicos sin barreras.
- Un turismo accesible y patrimonialmente inclusivo. Monumentos, museos, teatros y espacios históricos están siendo adaptados con criterios de accesibilidad sin alterar su valor cultural. Esto permite abrir el patrimonio a nuevos públicos y fortalecer la imagen de Madrid como destino europeo de referencia en turismo inclusivo, con impacto directo en su economía local y reputación internacional.
- Avanzar para alcanzar una movilidad cómoda y segura, con plena accesibilidad, en todos los ámbitos de la ciudad.
- Un sistema urbano sin discontinuidades, donde el transporte público, los espacios públicos, los edificios municipales y los servicios digitales conformen una experiencia accesible continua.

CAPÍTULO 8. Madrid 2030–2035: compromisos y futuro de la capital que fascina con su accesibilidad

- Una ciudadanía empoderada, donde el diseño de la ciudad sea colaborativo con instituciones, empresas y ciudadanía, y con especial consideración a los órganos de representación de las de personas con discapacidad, mayores y asociaciones vecinales en el diseño de la ciudad.
- Una economía urbana inclusiva, que genere empleo en sectores de innovación social, diseño universal y tecnologías de apoyo.

En definitiva, Madrid está en camino de demostrar que la verdadera modernidad urbana no reside en la velocidad ni en la altura, sino en la capacidad de incluir. Y si mantiene su rumbo actual, no es utópico imaginar que, hacia 2030, sea reconocida no sólo como una de las capitales culturales y sostenibles de Europa, sino también como una de las ciudades más accesibles del mundo.



MADRID
OFICINA DE ACCESIBILIDAD

