

Facultad de Ciencias

PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA LA CIUDAD DE MADRID



“Madrid+Accesible”

(Strategic Plan for Universal Accessibility in Madrid)

Trabajo Fin de Máster
para acceder al

MÁSTER EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA



Autor: Gerardo Santiago Villares
Director: Eloy Gregorio Cuéllar Martín
Mayo de 2015

A mi padre.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Madrid en cifras.....	14
1.2. Organización del Ayuntamiento de Madrid.....	16
2. ANTECEDENTES.....	17
2.1. Candidatura al Access City Award 2014.....	17
2.2. Plan Madrid Incluye 2014-2015.....	18
3. DIAGNÓSTICO.....	20
3.1. Investigación cualitativa.....	20
3.1.1. Cuestionario B.....	20
3.1.2. Análisis DAFO.....	22
3.1.3. Identificación del problema.....	23
3.2. Apoyo del argumento.....	23
3.2.1. Legislación y demografía.....	23
3.2.2. Documentos, planes, estrategias.....	25
3.3. Estado del arte.....	27
3.3.1. Informe económico.....	27
3.3.2. El Consejo Municipal de la Discapacidad.....	28
3.3.3. Cuestionario A (Benchmarking).....	28
4. PROPUESTA DE MEJORA.....	29
4.1. Objetivos.....	29
4.2. Alineación con otros documentos estratégicos del Ayuntamiento.....	29
4.3. Diseño estratégico. Desarrollo y contenido del Plan Estratégico.....	29
4.3.1. Visión, misión y valores.....	30
4.3.2. La imagen.....	31

4.3.3. La estructura general.....	31
4.3.4. El Eje Estratégico.....	31
4.3.5. Los Objetivos Estratégicos.....	32
4.3.6. Las Líneas de acción.....	32
4.3.7. Las Acciones Operativas, Indicadores y Programación.....	34
4.4. Implantación.....	76
4.5. Seguimiento y evaluación.....	76
5. BIBLIOGRAFÍA.....	79
6. ANEXOS.....	83
6.1. Anexo nº 1: Cuestionario B.....	85
6.1.1. El Cuestionario B.....	86
6.1.2. Participantes en el cuestionario B.....	96
6.1.3. Resultados del Cuestionario B.....	98
6.2. Anexo nº 2: Cuestionario A.....	111
6.2.1. El Cuestionario A.....	112
6.2.2. Participantes y colaboradores en el cuestionario A.....	128
6.2.3. Resultados del Cuestionario A.....	129
6.3. Anexo nº 3: Indicadores.....	143

LISTADO DE ACRÓNIMOS

<u>Acrónimo</u>	<u>Significado</u>
AM	Ayuntamiento de Madrid
AG	Área de Gobierno
AU	Accesibilidad Universal
CEPAT	Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
CIF	Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud
CMD	Consejo Municipal de la Discapacidad
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DG	Dirección General
EDAD	Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia
EMT	Empresa Municipal de Transporte
INE	Instituto Nacional de Estadística
OOAA	Organismos Autónomos
RDL	Real Decreto Legislativo

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS E IMÁGENES

Gráfico nº 1. Esquema conceptual del ámbito de la Accesibilidad Universal	14
Gráfico nº 2. Plano de densidad de población por barrios en la ciudad de Madrid.....	15
Tabla nº 1. Madrid en cifras relevantes para el plan.....	15
Gráfico nº 3. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid.....	16
Gráfico nº 4. Esquema de la gestión de la AU en el Ayuntamiento de Madrid	18
Imagen nº 1. Entrega del premio dela Federación Autismo Madrid	19
Tabla nº 2. Cuadro resumen análisis DAFO.....	22
Gráfico nº 5. Pirámide de población años 2013-2023.....	24
Gráfico nº 6. Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2011-2015.....	26
Tabla nº 3. Cuadro resumen de importes dedicados a promoción Accesibilidad 2011-2014.....	27
Gráfico nº 7. Gestión inteligente.....	29
Imagen nº 2. Logotipo del plan “Madrid+Accesible”.	31
Gráfico nº 8. Estructura general del plan estratégico	31
Gráfico nº 9. Propuesta de ubicación orgánica de la Oficina de la Accesibilidad a partir del organigrama actual de Alcaldía	38
Gráfico nº 10. Cronograma de implantación de la Oficina de la Accesibilidad.....	39
Imagen nº 3. Propuesta de logotipo de la Oficina de la Accesibilidad.....	39
Imagen nº 4. Propuesta de página de inicio del sitio web sobre AU realizada según estructura y diseño del portal web “madrid.es”.....	68
Gráfico nº 11. Cronograma valorado de implantación, desarrollo y asignación presupuestaria de “Madrid+Accesible”	77

AGRADECIMIENTOS

Además de las personas citadas en los Anexos por su participación directa en la fase de diagnóstico de este plan, también, y muy especialmente, quiero agradecer el apoyo, las aportaciones, el interés - y la **infinita paciencia** - que me han prestado a lo largo de la realización de este máster, a las siguientes personas:

Arántzazu Cabello López, Beatriz Casco Martín, Elena Díaz Carnerero, Eloy Gregorio Cuéllar Martín, Víctor García-Quismondo García-Quismondo, Nieves Peinado Margalef, Paz Martínez García, Rosa Ramos Mullor, Elvira Saro Ortiz, José María Vicent García, y, por supuesto, a mis compañeros de “**La Local**” en el máster (me olvidaré de alguien, seguro, pero no me lo tengáis en cuenta, ya me conocéis).

Ha sido todo un viaje.

RESUMEN EJECUTIVO

En el año 2014 el Ayuntamiento de Madrid dedicó 15 euros por habitante, del presupuesto municipal, a la atención a la discapacidad y la promoción de la Accesibilidad Universal en la ciudad. Esta cantidad ascendió a 88 euros por habitante en la suma de los ejercicios 2011 a 2013¹.

Sin embargo, según corroboran los datos de diagnóstico del presente plan, la percepción de los ciudadanos de Madrid sobre el nivel global de accesibilidad de la ciudad apenas supera el “aprobado”, con una nota de 5,53 sobre 10, a tenor de los resultados que ofrece la encuesta realizada al efecto con motivo de la redacción de este plan².

¿Por qué tan importante asignación de recursos tiene tan escasa percepción de sus resultados? Esta pregunta es reiterada por aquellas personas de la organización implicadas directa o indirectamente con acciones de promoción de la Accesibilidad Universal y el diagnóstico realizado con motivo de este plan ofrece respuestas que tienen que ver con la identificación de importantes recorridos de mejora en aspectos como la coordinación, la planificación, la comunicación, la participación y la calidad. En definitiva, mejorar la eficacia y eficiencia no con el empleo de mayores recursos sino con la mejora en la gestión de los mismos. El Anexo nº 2 del presente documento ofrece una visión en datos de la gestión de la Accesibilidad Universal por parte de otros ayuntamientos españoles considerados ejemplo de buenas prácticas en esta gestión.

Hablar de calidad es hablar de formación, de compromiso y de correcto funcionamiento de cada uno de los eslabones que componen la llamada “cadena de la accesibilidad”. Es lamentable – y carísimo para el ciudadano – cómo a día de hoy siguen generándose barreras en nuestras ciudades, ello motivado en ocasiones por la incorrecta aplicación de los criterios técnicos en materia de Accesibilidad Universal, cuando no, por flagrantes incumplimientos de la normativa vigente.

De lo mencionado hasta el momento se puede inferir que la propuesta de redacción de este plan estratégico es **PERTINENTE** e **IMPORTANTE**.

Por si todo lo anterior no fuera suficiente, las previsiones de evolución demográfica en nuestro país nos muestran un futuro muy cercano de población longeva, notablemente envejecida y, por ello, con una pérdida en sus capacidades que, confrontadas a un entorno poco accesible, puede complicar notoriamente la realización de las actividades de la vida diaria para gran parte de la población.

La fecha del 4 de diciembre de 2017 ha sido establecida por la legislación española como fecha límite para la adecuación de entornos a las condiciones de AU determinadas en la normativa técnica correspondiente o, al menos, a realizar los ajustes razonables necesarios.

¹ Fuente: Ayuntamiento de Madrid. AG de Economía, Hacienda y Administración Pública.

² Ver Anexo nº 1 del presente documento

Así las cosas, actuar en la mejora de las condiciones de accesibilidad de nuestras ciudades – el sector público y el privado, cada cual según sus competencias – es, no solo pertinente e importante sino, además, **URGENTE**. Y de plena actualidad:

Noticias

Sociedad

29/04/2015 14:09

El Senado pide al Gobierno que declare 2020 Año de la Accesibilidad Universal



El Senado pide al Gobierno que declare 2020 Año de la Accesibilidad Universal

<http://www.servimedia.es/Noticias/Detalle.aspx?n=448114>

Noticias

Sociedad

15/04/2015 17:06

La defensora del Pueblo pide el fin de las barreras arquitectónicas en edificios



La defensora del Pueblo pide el fin de las barreras arquitectónicas en edificios

<http://www.servimedia.es/Noticias/Detalle.aspx?n=444404&s=23>

Este plan estratégico que se presenta, centra su objetivo de acción en las ideas, el conocimiento y la sensibilización, proponiendo tareas que tienen que ver con la formación, la participación, la innovación y el compromiso. Como se mencionaba anteriormente, **no se trata de emplear más recursos, sino mejor**.

“**Madrid + Accesible**” es un plan estratégico diseñado para un periodo de vigencia de **CINCO** años. Se articula siguiendo la estructura clásica de este tipo de documentos estratégicos: la Visión, Misión y Valores donde, a partir de un eje estratégico de los definidos en el *Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2011-2015*, se anclan tres objetivos estratégicos que, a su vez, se desarrollan en cinco líneas de acción bajo las que se proponen dieciocho acciones operativas.

Los Objetivos estratégicos se definen y encadenan siguiendo la siguiente secuencia lógica: *gestionar la Accesibilidad Universal con inteligencia PARA mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en su relación con los espacios, entornos, productos y servicios de gestión municipal Y CON ELLO mejorar la percepción de la ciudad de Madrid como ciudad accesible y proactiva para sus habitantes y visitantes*.

Se insiste en la idea de la percepción, no como fin último sino como la “prueba del nueve” de la consecución de los objetivos propuestos. La mejora en la percepción se considera importante si viene acompañada de la participación en la tarea, sirve como puesta en valor de lo conseguido, mejora la autoestima y es generadora de sentido de identidad con los objetivos.

Para la selección de las acciones operativas que incluye el presente plan se han tenido en cuenta los siguientes criterios de selección:

- 1) No se trata de acciones necesariamente originales o novedosas, muchas de ellas ya han sido realizadas por otras organizaciones con mayor o menor éxito lo que permite, para

esta nueva propuesta, un aprendizaje con respecto a los aciertos y errores anteriormente constatados.

- 2) Se trata de acciones que inciden directamente sobre aquellos ámbitos con mayor recorrido de mejora detectados en la fase de diagnóstico y aquellos considerados básicos o troncales, buscando la mejor relación entre los recursos destinados y los impactos esperados, con efectos persistentes en el tiempo a medio y largo plazo. Por ello, salvo dos de ellas, el resto tienen una vigencia ilimitada en el tiempo.
- 3) Se trata de acciones relacionadas principalmente con la gestión del conocimiento y la participación.
- 4) Se trata de acciones centradas en las personas y la sociedad, que intentan hacer aflorar el talento, generar ventanas de oportunidad a la innovación, el desarrollo económico y la colaboración entre el sector público y el privado.

La acción clave de este plan y la que lo vertebra es la formación de la **Oficina de la Accesibilidad**. Con ello se pretende dar respuesta a la falta de un referente claro en la temática de la AU, tanto interno como externo a la organización y constituirse como elemento nodal, nexo, apoyo y facilitador de las iniciativas promovidas y lideradas desde los distintos ámbitos de la organización o externos a ella, sin perjuicio de las acciones a emprender directamente por la propia Oficina. Dotar a las acciones de coherencia con la estrategia, facilitar el contacto y colaboración entre los agentes implicados, sumar sinergias, mejorar la eficiencia con la reutilización de recursos empleados en las diversas iniciativas, mejorar la cohesión y la alineación con los objetivos, promover el trabajo en red, la innovación y la participación, establecer y vitalizar los canales de comunicación, en una palabra, dotar de los criterios de accesibilidad a la propia gestión, son los elementos clave que configuran la misión de la Oficina de la Accesibilidad.

La asignación de recursos para la ejecución del presente plan se ha estimado en **6.630.000** euros como suma de los cinco años de su periodo de vigencia. Esto podría parecer incongruente con el propósito manifestado anteriormente de buscar un plan de bajo coste de implantación y alto rendimiento esperado. Sin embargo, de esa cantidad, **4.050.000** euros corresponden a Capítulo 1 asignado al funcionamiento de la Oficina de la Accesibilidad, no considerando este importe como gasto nuevo al proveerse la Oficina de la Accesibilidad de personas ya presentes en la organización. El resto, **2.580.000** euros, correspondiente al desarrollo del resto de acciones operativas e incluido prácticamente en su totalidad como Capítulos 2 y 4, sí podría considerarse incremento de gasto, si bien los **516.000** euros de importe anual que representa supone un porcentaje del **1,08%** sobre el importe dedicado en 2014. Dicho porcentaje podría incluso considerarse recuperable por la mejora de la eficiencia prevista y esperable tras la implantación de este plan estratégico.

Estas previsiones permiten calificar al plan como económicamente **VIABLE**.

El plan incorpora, finalmente, los elementos – indicadores y cronograma – necesarios para el seguimiento de su implantación y desarrollo y la evaluación de los objetivos alcanzados, de manera que permitan la realización de correcciones y el aprendizaje para nuevas ediciones.

1. INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD 2008), realizada por el Instituto Nacional de Estadística, arrojaba como conclusión el siguiente dato: *“En 2008 hay 3,85 millones de personas residentes en hogares que afirman tener discapacidad o limitación. Esto supone una tasa de 85,5 por mil habitantes.”*³ La metodología utilizada para la elaboración de esta encuesta se ha basado en la opinión de cada persona encuestada sobre sus limitaciones importantes en la actividad, tal como propone la CIF, con duración mayor de un año.

Como puede deducirse, la subjetividad del dato basado en la opinión de los encuestados y filtrado por los criterios básicos de la propia encuesta, nos lleva a sospechar que el número de personas con dificultades leves o moderadas e incluso temporales en su relación con el entorno, supera ampliamente el 8,55% de la población en España. Más aún si incorporamos a las personas de su entorno más próximo como afectados “colaterales”.

Porque el concepto de discapacidad/capacidad es tan diverso como la propia diversidad humana, variable en el tiempo a lo largo de la vida y relativo al enfrentar las capacidades de las personas con el grado de accesibilidad que ofrezca el entorno. La Accesibilidad Universal trata principalmente de la manera de diseñar entornos, productos y servicios facilitadores y no discapacitantes para su utilización por parte de las personas en sus actividades de la vida diaria

Para facilitar la correcta interpretación de este documento y de su intención resulta conveniente hacer dos precisiones iniciales:

En primer lugar, no es lo mismo la atención a la discapacidad y las políticas dirigidas y diseñadas para dar servicio a un colectivo concreto de personas, que la Accesibilidad Universal cuyo objetivo se dirige a mejorar las condiciones de vida de **TODAS** las personas en su relación con los entornos y servicios urbanos.

En segundo lugar, tampoco es lo mismo este plan estratégico, que pretende señalar el rumbo y los márgenes de actuación que sirvan para alinear el conjunto de las políticas públicas diseñadas hacia la mejora de las condiciones de accesibilidad universal de la ciudad, que los denominados planes de accesibilidad municipales, definidos como *“...plan de actuación, cuyo objetivo es hacer accesible gradualmente el entorno existente, con el objetivo de que todas las personas lo puedan utilizar libre y autónomamente. El Plan evaluará el nivel de barreras que existen en un espacio determinado, definirá las actuaciones necesarias para adaptarlo, las valorará, priorizará y propondrá un plan de etapas para su ejecución.”*⁴

El concepto de Accesibilidad Universal se define con precisión en el artículo 2 k) del RDL 1/2013:

“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

³ Panorámica de la discapacidad en España pág. 2

⁴ Guía para la redacción de un Plan Municipal de Accesibilidad. Pág. 15.

autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse».

Es la propia definición legal la que ofrece una idea de la dimensión transversal del concepto de AU y de lo ambicioso de la tarea propuesta, y las previsiones demográficas (que se comentarán más adelante) las que determinan la necesidad de decisiones inmediatas sobre esta cuestión.

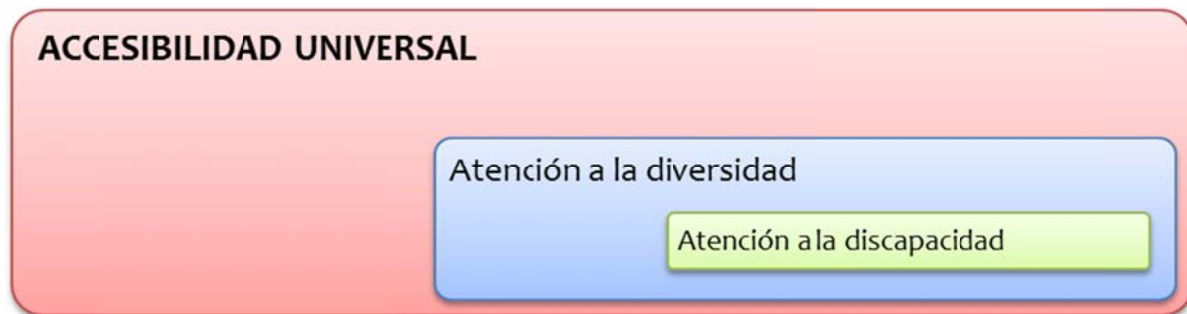


Gráfico 1. Esquema conceptual del ámbito de la Accesibilidad Universal. Fuente: Elaboración propia.

1.1. Madrid en cifras

Habitual y ortodoxo en este tipo de documentos es mostrar el escenario, contexto y ámbito de implantación de las propuestas de este plan estratégico. Sin embargo la concisión exigida al plan – y el conocimiento de la ciudad de Madrid que con seguridad poseen los posibles lectores de este documento – conduce a hacer una exposición de las cifras que pueden ser relevantes para el planteamiento de la estrategia que, de hecho, se utilizan en diversos apartados más adelante y una reflexión sobre la que, en opinión del autor, puede ser la característica más relevante y definitoria de la ciudad, la “marca Madrid”, que no es otra que las personas que lo habitan y objetivo único de este plan. La condición de “gato”, expresión castiza con la que se denomina a los madrileños, se adquiere con el único requisito de desearlo, la diversidad de procedencia de sus gentes es lo que confiere a Madrid su estatus de ciudad abierta que brinda oportunidades (muchas o pocas) a todos.

En Madrid no hay forasteros. En esta virtud también reside el inconveniente de cierto desapego generalizado hacia la ciudad y una opinión permanentemente crítica con la misma.

El municipio de Madrid se divide a nivel territorial y administrativo en 21 distritos que se subdividen, a su vez, en 119 barrios. La distribución de la población de Madrid es muy desigual respecto al territorio por lo que saber dónde se ubican las personas, sujetos principales de este plan, es un dato relevante para el mismo.

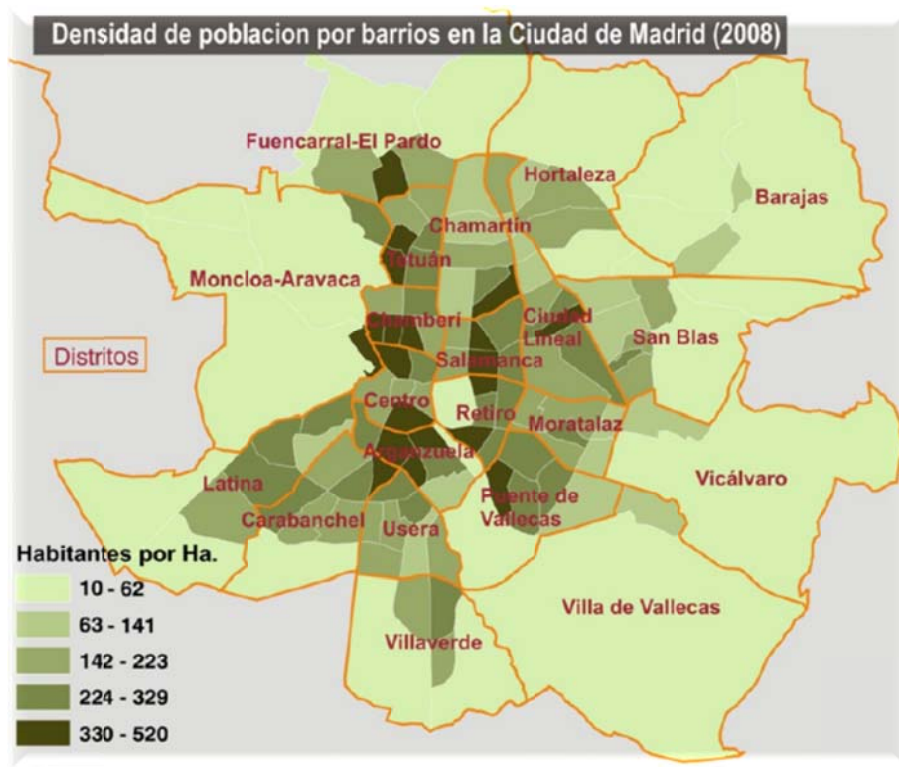


Gráfico 2. Plano de densidad de población por barrios en la ciudad de Madrid. Fuente: Futuro Ciudad Madrid 2020.

Y, por supuesto, las cifras.

Población y superficie		Vías públicas y espacios urbanos	
Superficie	60.430,8	Superficie de calzadas (m2)	29.385.044
Población	3.165.235	Superficie de aceras (m2)	21.618.316
Densidad (Hab./Ha.)	52	Superficie de zonas verdes (m2)	648.362
Densidad máx. (Distrito de Chamberí)	296	Movilidad	
Densidad mín. (Distrito de Fuencarral - El Pardo)	10	Viajeros autobús urbano (EMT)	404.102.000
Menores de 15 años	14%	Viajeros Metro	562.967.000
Mayores de 64 años	20%	Formación	
Personas con discapacidad	5%	Alumnos E. Infantil	129.006
Viajeros visitantes	7.520.834	Alumnos E. Primaria	168.201
Inmuebles de titularidad municipal		Alumnos E. Secundaria	105.990
Servicios administrativos	70	Alumnos Bachillerato	47.942
Centros de Servicios Sociales y similares	128	Alumnos E. Especial	2.588
Centros de carácter cultural	86	Alumnos E. Universitaria	143.026
Mercados	25	Alumnos Formación Técnico Profesional	28.725
Cantones de limpieza	41	Actividad económica y cultural	
Parques de bomberos	8	Locales puerta de calle	83.613
Colegios y Centros de Enseñanza	274	Visitantes museos total	10.903.700
Centros deportivos	33	Visitantes museos municipales	596.500
Aparcamientos subterráneos	286	Trabajadores municipales	25.925
TOTAL	951	Servicios prestados en centros deportivos	30.182.083

Tabla 1. Madrid en cifras relevantes para el plan. Fuentes: *Inventario del Ayuntamiento de Madrid 2014* y *Anuario Estadístico 2014*.

1.2. Organización del Ayuntamiento de Madrid

La organización administrativa actual del Ayuntamiento de Madrid se articula en: Alcaldía, seis Áreas de Gobierno, veintiún Distritos, cinco Organismos Autónomos, tres Sociedades Mercantiles Locales y cuatro Empresas de Economía Mixta, siguiendo el esquema que se muestra a continuación.

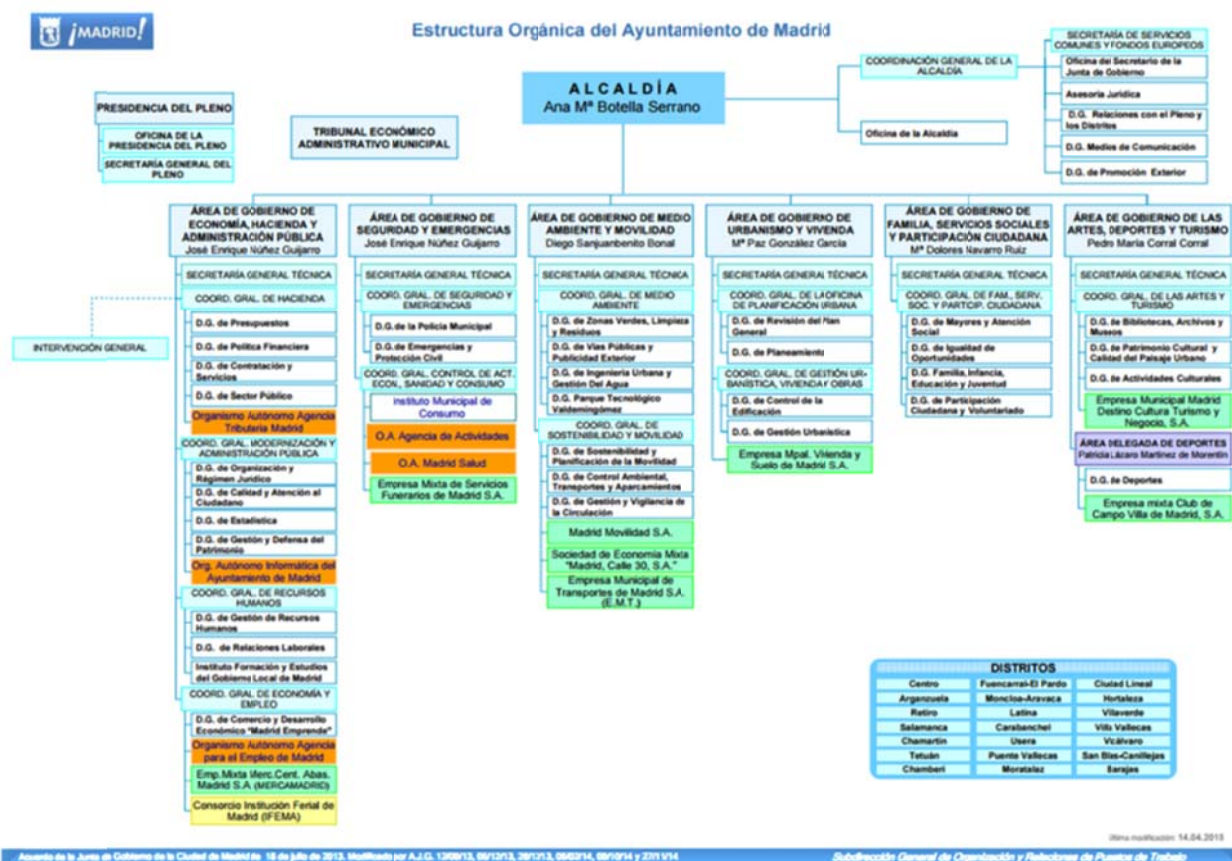


Gráfico 3. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid. Fuente: Ayuntamiento de Madrid <http://www.madrid.es/UnidadWeb/UGBDD/ObjetosExternos/Organigramas/EstructuraOrganica.pdf>

2. ANTECEDENTES

Durante el año 2013, con motivo de la realización de sendos trabajos como fueron: la Candidatura de la ciudad de Madrid al *Access City Award 2014* y la redacción del *Plan MADRID INCLUYE 2014-2015*, se ofreció la oportunidad de realizar un rastreo por toda la organización municipal en busca de las personas y las actuaciones más relevantes en materia de Accesibilidad Universal – en adelante AU - llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid en los últimos años.

En aquellas reuniones de trabajo quedaron patentes algunas realidades:

- Con mucha probabilidad (a falta de datos concretos en aquel momento) el Ayuntamiento de Madrid es la administración local que, en España, más recursos de todo tipo destina a la promoción de la AU en su municipio.
- El Ayuntamiento de Madrid fue una de las primeras administraciones locales en promulgar normativa relativa a la AU con la aprobación en el año 1980 de su *Ordenanza sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos*.
- El nivel de calidad e innovación de muchas de las actuaciones del AM en materia de AU puede calificarse de excelente (véase el ejemplo de la EMT, entre otros).

Sin embargo a todo lo anterior la percepción de los ciudadanos es que Madrid es una ciudad llena de barreras, con pocas actuaciones en materia de promoción de la AU y, lo que es igual de malo, esa misma percepción se repite en el plano nacional e internacional relacionado con la AU. Por otro lado, en la misma línea, se echa en falta una referencia clara que identifique, tanto para los ciudadanos, las organizaciones e incluso dentro de la propia organización municipal, la AU en el Ayuntamiento de Madrid.

La medida más relevante en este sentido llevada a cabo por el Ayuntamiento de Madrid fue la creación del Consejo Municipal de la Discapacidad en el año 2009, si bien este órgano tiene un carácter consultivo y no operativo.

2.1. Candidatura al Access City Award 2014

Durante los meses de julio y agosto de 2013, liderado por la DG de Igualdad de Oportunidades del AG de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, se formó un equipo de trabajo con el encargo de preparar y presentar la candidatura de Madrid a los *Access City Award 2014*. Desde su primera edición en el año 2011 las candidaturas de ciudades españolas vienen siendo ampliamente reconocidas.

El mencionado equipo de trabajo, compuesto por personas implicadas en la promoción de la AU en sus respectivas y diversas áreas de gobierno, pudo constatar las remarcables actuaciones llevadas a cabo en la ciudad en aras de la mejora de la AU, los importantes recursos consumidos y la falta de comunicación y coordinación de dichas actuaciones. La candidatura presentaba como

punta de lanza a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, respaldada por actuaciones en distintos ámbitos según el esquema siguiente⁵:

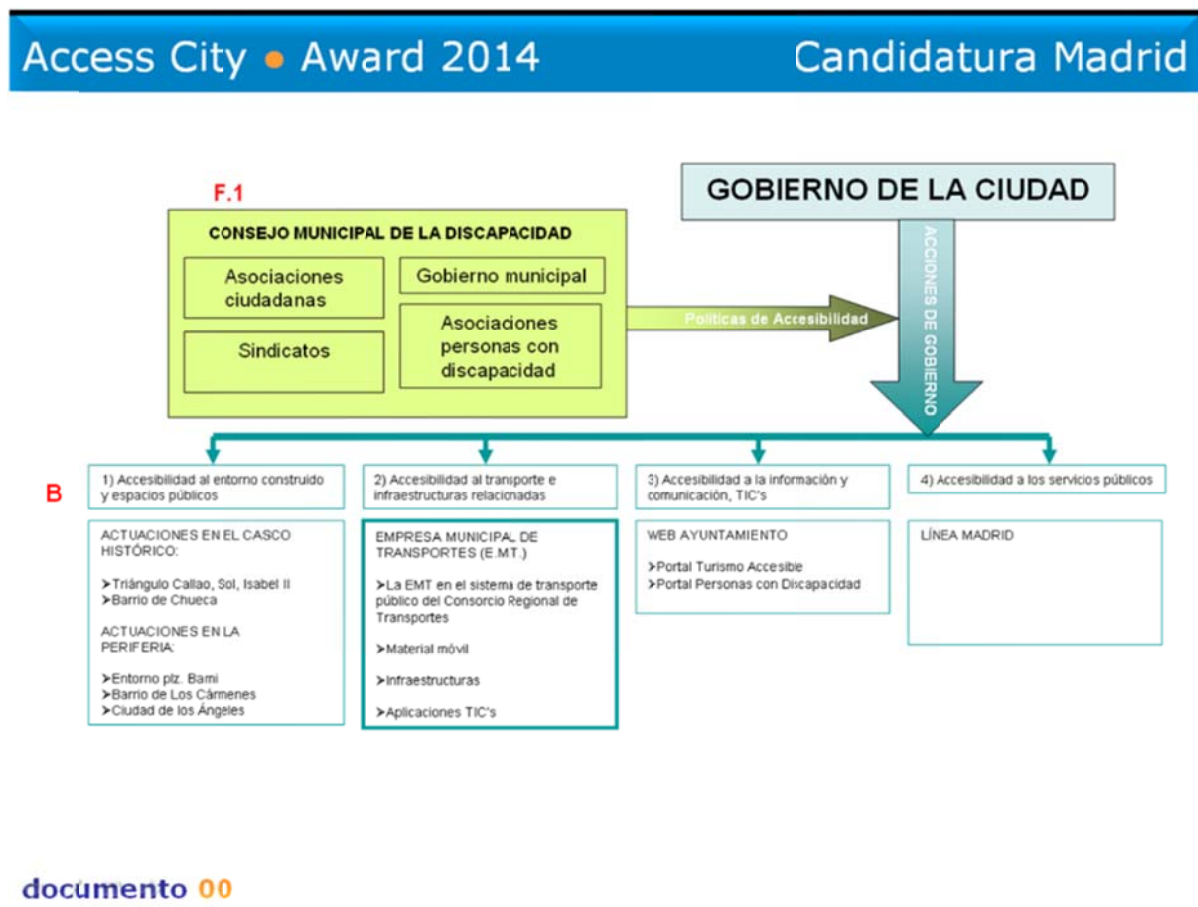


Gráfico 4. Esquema de la gestión de la AU en el Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

2.2. Plan Madrid Incluye 2014-2015

El Pleno del Consejo Municipal de la Discapacidad en su reunión de junio de 2012 aprobó la elaboración de un Plan Municipal de la Discapacidad con el objetivo general de lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad en la ciudad de Madrid, desarrollando actuaciones públicas y privadas coordinadas y transversales tendentes al logro de una ciudad más accesible para todos/as., integrando el compromiso del conjunto de las áreas municipales.

⁵ La documentación completa presentada en la candidatura se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://drive.google.com/folderview?id=oBwxj1MUCICqmeG94MmlLRWxVY28&usp=sharing>

En enero de 2013 se forman los grupos de trabajo representando a todas las direcciones generales con presencia en el Consejo Municipal de la Discapacidad que realizaron propuestas concretas de actuación, con su correspondiente dotación presupuestaria (si necesaria). El Plan⁶ contempla la puesta en marcha de un programa de seguimiento de cumplimiento de las acciones. El Plan fue aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión ordinaria celebrada el día 6 de febrero de 2014.



El Plan fue premiado en abril de 2014 por la Federación Autismo Madrid.

La puesta en marcha de este Plan ha supuesto un importante hito al tratarse de la **primera iniciativa transversal y coordinada** de acciones concretas, unas en cuanto a promoción de la AU en la ciudad y otras en la atención a las personas con discapacidad.

Imagen 1. Entrega del premio de la Federación Autismo Madrid. Imagen de la web:

<http://www.autismomadrid.es/noticias/madrid-incluye-por-una-ciudad-inclusiva-y-cohesionada/>

[rid-incluye-por-una-ciudad-inclusiva-y-cohesionada/](http://www.autismomadrid.es/noticias/madrid-incluye-por-una-ciudad-inclusiva-y-cohesionada/)

⁶ El Plan Madrid Incluye 2014-2015 puede consultarse en el siguiente enlace:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/IgualdadDeOportunidades/Publicaciones/planinclusion14/PISOC14.pdf>

3. DIAGNÓSTICO

La realización de un acertado diagnóstico de la situación existente es un elemento absolutamente fundamental para detectar las posibles necesidades y realizar las propuestas de mejora correctas, adecuadas y viables. A pesar de que el concepto de Accesibilidad Universal es absolutamente transversal en la gestión de cualquier organización, e incluso en el conjunto de la sociedad, es bien cierto que su implantación y desarrollo es una tarea de total actualidad, iniciada a partir de la década de los 80 del pasado siglo con la paulatina promulgación de un cuerpo legislativo que define el concepto y fija su anclaje con la defensa de los derechos fundamentales de las personas. A día de hoy, no todas las organizaciones – públicas o privadas – han incorporado a su gestión los criterios de AU y, las que lo han hecho, han seguido modelos dispares. Por ello la recolección de datos o indicadores objetivos de esta implantación puede suponer una tarea ardua y finalmente ineficaz. Por tanto, para la realización del presente plan se ha seguido un proceso de investigación cualitativa habiéndose utilizado dos instrumentos de diagnóstico.

En primer lugar se ha solicitado, a través de un cuestionario elaborado al efecto, la opinión de personas relevantes y cualificadas en la materia que se pretende abordar, con responsabilidad en organizaciones que pretenden cubrir un amplio espectro: Ayuntamiento de Madrid, otras Administraciones Locales, Administración Autonómica, Administración General del Estado, movimiento asociativo de la discapacidad, Universidad, Fundaciones, representantes ciudadanos, etc., cuyos resultados completos se muestran en el Anexo nº 1. Este proceso tiene como propósito secundario (además del evidente de verificar la necesidad de la mejora que se propone) el de propiciar un encuentro de actores relevantes alrededor de la propuesta del plan estratégico.

El segundo elemento de diagnóstico empleado es un análisis DAFO en cuya confección han colaborado las personas consultadas para el cuestionario mencionado en el párrafo anterior.

3.1. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

3.1.1. Cuestionario B

Como elemento de diagnóstico principal para la redacción de este plan, se ha elaborado un cuestionario con 14 ítems que fue enviado durante el mes de enero de 2015 a 37 personas estimadas relevantes por el autor del este trabajo. Se han recibido 32 cuestionarios cumplimentados que arrojan la siguiente “fotografía” de la ciudad de Madrid y la gestión de la AU en la misma⁷:

La valoración global de la AU en la ciudad de Madrid es de 5,53 sobre 10, si bien la media de las valoraciones por sectores baja a 5,16, lo que indica que la valoración global es algo más benevolente que la valoración pormenorizada.

Segmentando por sectores, los mejor valorados son: transporte público (6,56), servicios sanitarios (5,70) y espacio público urbano (5,59). Y los peor valorados: información y

⁷ El informe completo puede consultarse al final de este documento en el Anexo nº 1

comunicación (4,81), edificios privados no residenciales (4,17) y vivienda (3,77) aunque algunos otros sectores tampoco alcanzan el “aprobado” con puntuaciones menores a 5,00. Cabe señalar que algunos de los sectores considerados se encuentran excluidos del ámbito competencial del Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto a la identificación del concepto de AU con otros conceptos y valores propuestos, los que han obtenido mayor puntuación son: derechos fundamentales (9,55), equidad (9,41) y calidad de vida (9,00), si bien todos los propuestos han sido altamente valorados. Asimismo los participantes en la encuesta propusieron nuevos ítems como la cohesión social.

En cuanto a la valoración sobre cuál debe ser el rol del ayuntamiento en la gestión de la AU, el rol de liderazgo/impulsor fue calificado con 8,87 y el de ente facilitador con 7,35, por lo que puede inferirse que ambos roles se perciben como muy necesarios y complementarios.

En la valoración sobre la notoriedad de determinadas organizaciones o iniciativas relacionadas con la AU, las mejor valoradas entre las propuestas fueron: CERMI (7,97) y CEAPAT (7,06) y las menos conocidas la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores (5,45) y el Consejo Municipal de la Discapacidad del Ayuntamiento de Madrid (5,26).

Sobre el recorrido de mejora de diferentes aspectos de la gestión en AU, la comunicación externa (8,41), la participación (8,34) y la planificación (8,29) se identificaron como aquellos significativamente mejorables, mientras que la asignación de recursos humanos (7,75), la transparencia (7,68) y la producción normativa (5,79) como los menos, si bien todos los aspectos propuestos se valoraron como mejorables.

Entre los instrumentos y herramientas más valorados para la promoción de la AU se encuentran: la formación (9,03), planes de medidas concretas (8,63) y plan estratégico (8,53), y los menos: premios (7,00), producción normativa (6,61) y memorias (6,13). También en este punto cabe destacar la alta valoración de todas las propuestas y las realizadas por los encuestados así como los comentarios aportados.

Sobre la propuesta de formación de una estructura organizativa específica para la gestión transversal de la AU en el ayuntamiento se estimaron como rango y ubicación más adecuados el de una dirección general (6,59) imbricada en el área de presidencia o alcaldía (7,25).

3.1.2. Análisis DAFO

Como conclusión de la información mencionada en los puntos anteriores y de los ítems aportados por las personas encuestadas se confecciona el siguiente diagrama DAFO:

FACTORES INTERNOS	
DEBILIDADES:	FORTALEZAS:
- Deficiente coordinación en materia de AU - Deficiente comunicación sobre AU - Desigualdades entre distritos - Inexistente planificación en materia de AU - Impunidad ante el incumplimiento de la normativa en AU - Falta de coherencia técnica en los diseños - Complejidad Normativa (Estado/CC. AA/Ayuntamiento) - Inexistencia de estructura organizativa específica - Falta de sensibilización general - Falta de formación de los técnicos del ayuntamiento - Insuficiente implicación en materia de AU por parte de los responsables políticos	- Asignación de recursos económicos - Conocimiento experto en la organización - Buenas prácticas realizadas en el ámbito del Turismo Accesible - Cualquiera de las obras de remodelación urbana o rehabilitación y/o mejora de la edificación - Incorporación de Madrid a la Red de Ciudades por la Accesibilidad REDCA-4ALL (04/12/2013) - Incorporación de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores (16/05/2014) - Renovación de las Ordenanzas Municipales con criterios de AU - Revisión del Plan General de Ordenación Urbana (proceso coincidente en el tiempo) - Aprobación del Plan Madrid Incluye 2014-2015
FACTORES EXTERNOS	
AMENAZAS:	OPORTUNIDADES:
- Recortes presupuestarios - Dimensión y complejidad de la tarea - Horizonte cortoplacista en la planificación y toma de decisiones - Indisciplina en materia de AU - Complejidad de los procedimientos sancionadores - Falta de conciencia y cultura ciudadana y profesional en la materia - Escasa consideración de la AU por parte de la ciudadanía	- Generación de una inercia positiva - Asociaciones e Instituciones expertas - Alianzas con el movimiento asociativo de personas con discapacidad y universidades - Alianzas con otros ayuntamientos que han realizado avances en este ámbito - Impulso desde la Comunidad Europea - Empresas privadas especializadas - Impulso desde otras administraciones y estamentos del Estado (Defensor del Pueblo)

Tabla 2. Cuadro resumen análisis DAFO. Elaboración propia.

3.1.3. Identificación del problema

La gestión de la Accesibilidad Universal por el Ayuntamiento de Madrid es percibida como muy mejorable al igual que los resultados de dicha gestión en algunos sectores. La ciudad de Madrid se percibe con un nivel medio de accesibilidad, lejos de los resultados esperables a cambio de los recursos dedicados - asunto que se abordará más adelante - lo que significa que el empleo de esos recursos no está siendo todo lo eficiente que debería. Esta falta de eficiencia y, finalmente, de eficacia, es achacable a las deficiencias en coordinación, comunicación y finalmente, planificación de la gestión transversal de la AU en la organización.

Por todo ello la redacción de un Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid se considera la herramienta primordial para abordar la mejora de la gestión de la AU en el municipio, promovido por decisión política del más alto nivel y conducido por la alta gerencia, redactado por un equipo interdisciplinar de especialistas, que cuente en su confección con la participación desde el momento inicial de todos los actores relevantes y recabe el consenso político y social que le otorgue la imprescindible legitimación que permita su supervivencia y desarrollo más allá de los ciclos electorales y, finalmente, comunicado a los ciudadanos.

3.2. APOYO DEL ARGUMENTO

Por si las herramientas de diagnóstico utilizadas no fueran consideradas como suficientes para la identificación del problema, se tendrán en cuenta otros elementos que sirvan de apoyo al argumento planteado.

3.2.1. Legislación y demografía

La legislación vigente⁸ *“relaciona la accesibilidad con el goce de todos los derechos y, de forma específica, con la vida independiente y con la participación plena en cualquier aspecto de la vida. La accesibilidad universal se presenta así como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos, en igualdad de condiciones, de todas las personas, superando los obstáculos o barreras que impiden el disfrute de estos derechos”*⁹. Obliga por tanto a la toma en consideración de la gestión de la AU como un factor fundamental, destacando dos premisas primordiales:

- 1) La **no discriminación** de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad.
- 2) La fecha del **4 de diciembre de 2017**¹⁰ como límite para la adecuación de entornos a las condiciones de AU determinadas en la normativa técnica correspondiente o, al menos, a realizar los ajustes razonables necesarios.

⁸ En la Bibliografía se ofrece referencia de las principales normas legales sobre esta materia.

⁹ E. DÍAZ. *El coste de lo razonable*.

¹⁰ Disposición adicional tercera del RDL 1/2013

Por si esto no fuera suficiente, las previsiones de la evolución demográfica en España nos sitúan frente al escenario de una población de mayor edad (y de mayores exigencias que la actual) desarrollando sus actividades de la vida diaria – si no se remedia - en entornos insuficientemente accesibles y, por tanto, discapacitantes.

Los datos y previsiones del INE no dejan margen de duda sobre la necesidad de mejora en las condiciones de AU y la urgencia de la puesta en marcha de políticas públicas orientadas hacia ese objetivo. Según el informe *Proyección de la Población de España a Corto Plazo 2013-2023*:

“Como consecuencia del envejecimiento poblacional, la pérdida de población se concentrará en el tramo de edad entre 20 y 49 años, que se reducirá en 4,7 millones de personas en la próxima década (un 22,7%)...

Por el contrario, la población se incrementaría en la mitad superior de la pirámide de población... En concreto, dentro de 10 años en España residirían 9,7 millones de personas mayores de 64 años, 1,5 millones más que en la actualidad (un 17,6% más).

En el año 2023 un total de 23.428 personas superarían los 100 años, casi el doble que los 12.033 centenarios actuales.”

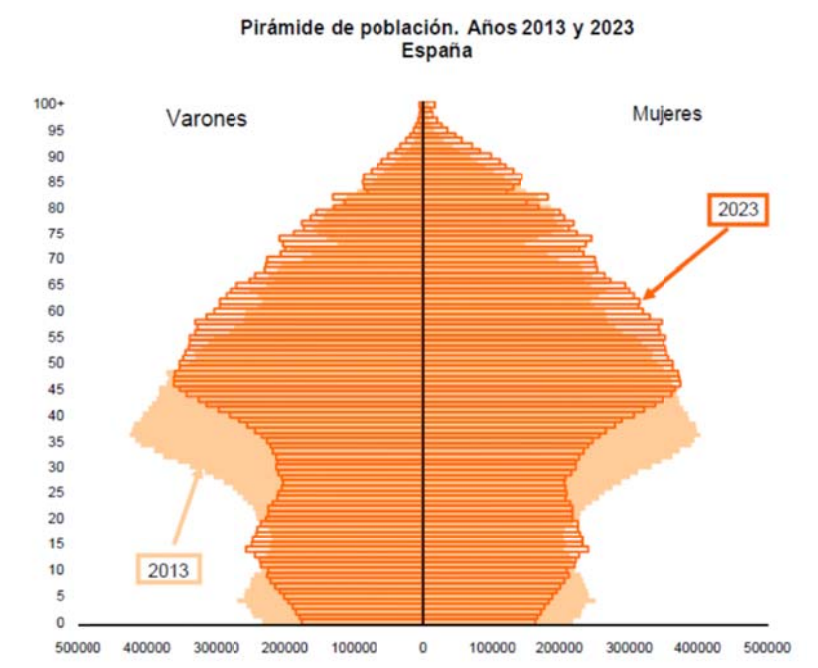


Gráfico 5. Pirámide de población años 2013-2023.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística

“La tasa de dependencia (entendida como el cociente, en tanto por ciento, entre la población menor de 16 años o mayor de 64 y la población de 16 a 64 años) se elevaría en más de nueve puntos, desde el 51,0 actual hasta el 59,2% en 2023.”

No hay tiempo (ni recursos) que perder en la mejora de la AU de nuestras ciudades que, en caso contrario, devendrán en entornos discapacitantes para sus habitantes y visitantes futuros, con menores capacidades y mayores expectativas que los actuales.

3.2.2. Documentos, planes, estrategias

Numerosos documentos y planes estratégicos incorporan objetivos y acciones de promoción de la AU en sus respectivos ámbitos sectoriales. Entre otros se mencionan los siguientes:

El **Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España 2011**, págs. 216 y 217 recomienda “Incorporar en los sistemas de gestión municipal habituales - o crear sistemas específicos - los Instrumentos que permitan lograr la accesibilidad universal así como su control efectivo –planificación y ordenamiento del urbanismo, de la edificación al servicio público, de los servicios a los ciudadanos y de las políticas en general; procedimientos de contratación (incluidos los de dotación y los de prestación de servicios) y de seguimiento; concesión de licencias,... Reseñar, como en cualquier sistema de gestión, la importancia de que la máxima autoridad, en este caso cada corporación municipal, defina objetivos y se ocupe de la dotación de los medios suficientes para alcanzarlos – diagnóstico, plan de acción, asignación de funciones, dotación de recursos, apoyo y seguimiento, evaluación...”

El **Programa Operativo 2007-2011 del Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda**, determina entre sus objetivos estratégicos “Hacer de Madrid una ciudad más accesible, integrada y habitable...”

El documento de planificación **Futuro Ciudad Madrid 2020**, tras un minucioso proceso de diagnóstico y una exhaustiva enumeración de las acciones emprendidas por el Ayuntamiento de Madrid en materia, entre otras, de AU propone los siguientes objetivos y acciones relacionados bajo el eje estratégico “Ciudad con calidad de vida”:

- “Atender a los retos del envejecimiento y la dependencia. Potenciar el papel activo de los mayores.
- Adecuar el espacio público haciéndolo accesible, seguro y atractivo, de forma que mejore la calidad de vida y las relaciones sociales intergeneracionales.
- Avanzar, a través del Consejo Municipal de la Discapacidad, en la coordinación de las distintas Áreas del Gobierno municipal para la atención a las personas con discapacidad y favorecer la participación de las mismas, y de las entidades que las representan, en el diseño y planificación, con criterios de accesibilidad universal, de las actuaciones municipales que repercutan en una mejora de su calidad de vida...
- Superar las barreras que dificultan el acceso de los ciudadanos a la cultura. Avanzar en la búsqueda de nuevas formas de relacionar al ciudadano con los bienes y servicios culturales...”

El documento de **Avance** sobre la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOUM)¹¹, establece los siguientes argumentos básicos y objetivos consecuentes:

“Garantizar las condiciones del espacio público para permitir el pleno desarrollo de las dos funciones básicas que el individuo despliega sobre el mismo, movilidad y estancia- relación, está en la base de la

¹¹ Propuestas de carácter estratégico, págs. 189 a 193

definición del propio concepto de Accesibilidad Universal...afirmar que un edificio ha de ser funcional, seguro y habitable implica decir que debe ser accesible, que debe facilitar el acceso y la evacuación de los usuarios y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de sus espacios y elementos.

Los transportes, públicos y privados y sus instalaciones, y los sistemas y medios de comunicación sensorial, que posibilitan el acceso a la información, completan el repertorio de campos de actuación para la consecución de la accesibilidad universal en la ciudad.”

Objetivos pormenorizados:

- “Integrar la accesibilidad universal en el modelo de ciudad
- Incluir la perspectiva de la accesibilidad universal en el desarrollo urbano
- Mejorar progresivamente la accesibilidad universal en la ciudad consolidada”

El propio **Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2011-2015** hace referencia al concepto de accesibilidad en objetivos de cada uno de sus ejes estratégicos:

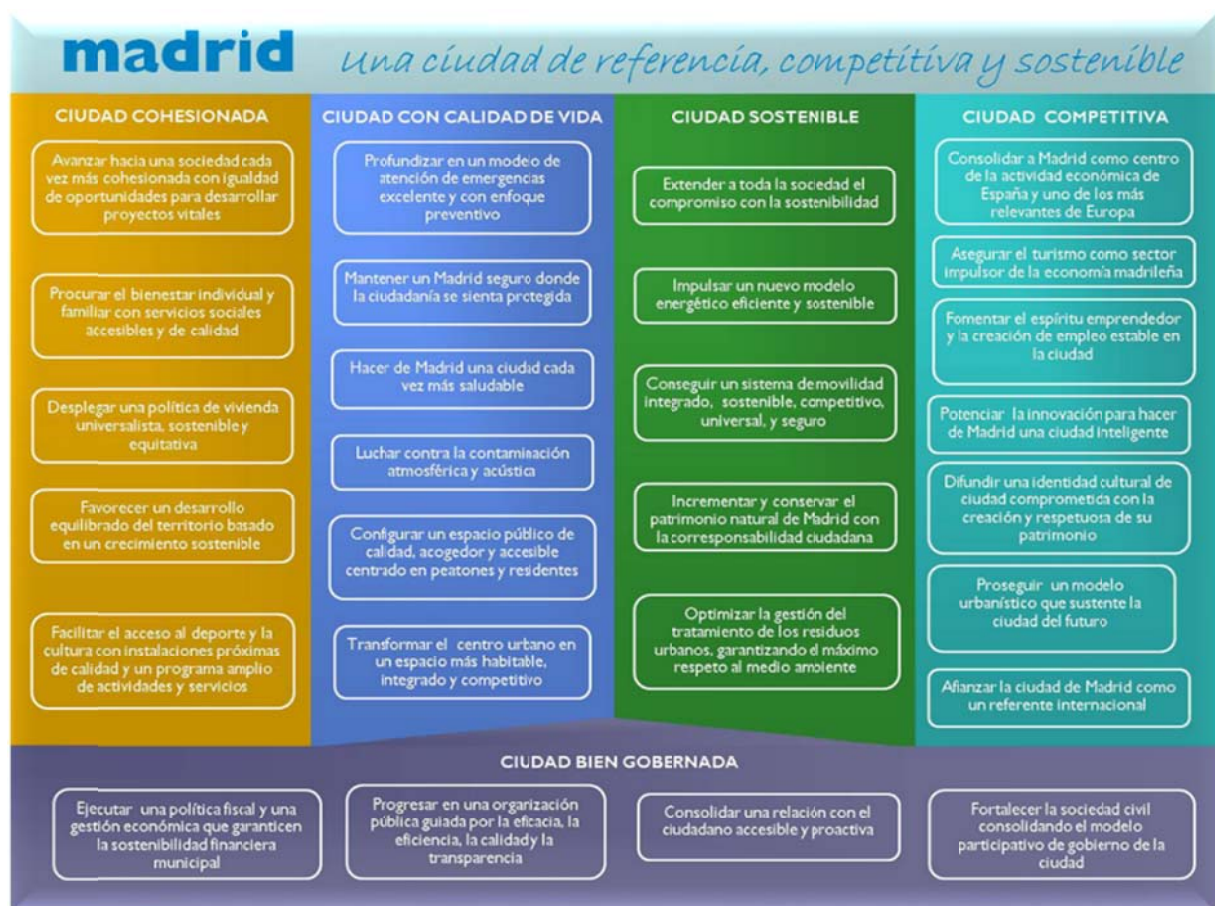


Gráfico 6. Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2011-2015. Fuente: Ayuntamiento de Madrid.

3.3. ESTADO DEL ARTE

Como se mencionaba en el apartado antecedentes de este documento el Ayuntamiento de Madrid fue una de las primeras administraciones locales en producir una ordenanza municipal específica de promoción de la AU – o supresión de barreras, tal como solía denominarse en 1980 – demostrando con ello la implicación de la organización en esta materia. Desde entonces y fundamentalmente en los últimos años la asignación de recursos a la promoción de la AU ha sido considerable así como el nivel alcanzado en las actuaciones realizadas¹².

La importante aportación económica y la creación del CMD se muestran como aspectos más relevantes.

3.3.1. Informe económico

La siguiente tabla recoge los importes económicos destinados a promoción de la AU por el Ayuntamiento de Madrid entre los años 2011 a 2014.

	IMPORTE 2011	IMPORTE 2012	IMPORTE 2013	PRESUPUESTO 2014
AYUNTAMIENTO DE MADRID	69.978.968,79	55.137.261,77	49.373.765,13	46.532.550,84
• Gasto corriente	42.597.809,64	45.280.715,79	43.511.715,50	43.175.271,58
• Gasto capital	27.381.159,15	9.856.545,98	5.862.049,63	3.357.279,26
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	268.827,09	195.660,30	241.644,45	271.738,26
• Gasto corriente	139.562,63	150.047,73	146.342,41	166.057,38
• Gasto capital	129.264,46	45.612,57	95.302,04	105.680,88
EMPRESAS MUNICIPALES	47.795.671,85	41.926.136,28	15.020.402,17	996.836,80
• Empresa Municipal de Transporte	41.586.249,29	36.786.486,78	13.251.044,64	387.300,00
• Otras	6.209.422,56	5.139.649,50	1.769.357,53	609.536,80
TOTAL	118.043.467,73	97.259.058,35	64.635.811,75	47.801.125,90

Tabla 3. Cuadro resumen de importes dedicados a promoción Accesibilidad 2011-2014. Datos: Ayuntamiento de Madrid.

A destacar la importante inversión de la Empresa Municipal de Transporte en los años 2011 y 2012 en la adquisición de vehículos con los máximos niveles de accesibilidad.

¹² Recogen relación detallada de actuaciones la ya mencionada documentación de la candidatura a los Access City Awards y el apartado de diagnóstico del documento *Futuro Ciudad Madrid 2020*.

3.3.2. El Consejo Municipal de la Discapacidad

Creado en enero de 2009, como órgano de participación ciudadana de carácter consultivo con el objetivo de promover y facilitar el intercambio, la puesta en común y la adopción de soluciones ante las distintas necesidades que plantea la atención a personas con discapacidad.

Su finalidad es facilitar la participación de personas con discapacidad y de sus familiares, a través de las Entidades, Organizaciones e Instituciones más representativas del Sector en la ciudad de Madrid. Está adscrito al AG de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, quien tiene las competencias en esta materia.

El Consejo se organiza en Pleno y Grupos de Trabajo. La composición del Pleno la constituyen: asociaciones de la discapacidad, organizaciones sindicales, organizaciones empresariales, el Real Patronato de la Discapacidad, la Comunidad de Madrid, y representantes de las AAGG.

3.3.3. Cuestionario A (Benchmarking)

Para la elaboración de este plan de mejora se ha realizado un trabajo de *benchmarking* estudiando la magnífica labor desarrollada en los últimos años por los ayuntamientos de Alcobendas, Ávila, Córdoba, Málaga, Santander y Sevilla, no solo en cuanto a gestión de la AU sino también en cuanto a la imbricación de la AU como elemento integrante de sus modelos de gestión inteligente de la ciudad.

En este apartado se ha utilizado un nuevo cuestionario para recabar la información detallada sobre la gestión de estos ayuntamientos. Resulta justificado agradecer la disposición y el esfuerzo de todos ellos por colaborar en este trabajo, habiendo recibido, en el plazo disponible, cuatro cuestionarios cumplimentados.

Hay mucha y muy interesante información recogida en esos cuestionarios que, sin duda, también será de utilidad para todos los participantes en la encuesta, pudiéndose extraer dos conclusiones principales para su aplicación en la mejora de la gestión que propone el presente plan:

- 1) La necesidad de una estrategia claramente definida que sirva para alinear, dotar de coherencia, coordinar, programar y optimizar todas las acciones actualmente en marcha o planificadas por las distintas Áreas de Gobierno municipal en materia de AU.
- 2) La necesidad de la formación de una estructura organizativa que asuma la necesaria elaboración de planificación estratégica, el papel vertebrador y representativo sobre la materia, el de interlocutor interno y externo a la organización sobre la Accesibilidad Universal.

Como muestra cabe señalar que los ayuntamientos consultados (casos de éxito) se han dotado de estructuras organizativas de máximo nivel para la gestión transversal de la AU en sus municipios.

4. PROPUESTA DE MEJORA

4.1. Objetivos

Este plan que se propone no puede tener otra pretensión – a corto plazo – que la de provocar una llamada de atención, una reflexión y una propuesta de actuación como vehículo para articular de manera más eficiente los recursos dedicados por el Ayuntamiento de Madrid en la promoción de la AU en la ciudad, estimando que sin incremento de los citados recursos podrían obtenerse más y mejores resultados. Por ello este plan propone acciones que, en su mayoría pueden considerarse de “coste mínimo” o, al menos, integrados en los recursos dedicados en la actualidad.

La idea fuerza consiste en introducir la AU en la rueda de “ingredientes” que conforman lo que puede denominarse como gestión inteligente orientada hacia las personas. La particularidad que ofrece la integración del concepto de la AU es la de la orientación hacia TODAS las personas.

Gráfico 7. Gestión inteligente. Fuente: Elaboración propia.



El presente plan estratégico ha sido diseñado contemplando un periodo de vigencia de **CINCO AÑOS**.

4.2. Alineación con otros documentos estratégicos del Ayuntamiento

El presente plan estratégico busca su alineación con el resto de documentos estratégicos de la organización, algunos de ellos citados en el apartado de diagnóstico, principalmente con el *Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2011-2015* y con el *Futuro Ciudad Madrid 2020*.

4.3. Diseño estratégico. Desarrollo y contenido del Plan Estratégico

La estructura propositiva del presente plan se ajusta al esquema clásico de este tipo de documentos estratégicos: la visión y la misión que señalan el rumbo y el puerto de arribada, los valores que lo sustentan e impulsan su singladura y, finalmente los objetivos estratégicos y acciones que señalan la derrota a seguir.

4.3.1. Visión, misión y valores

La visión y misión quedan enunciadas por tanto como sigue:

VISIÓN
Consolidar a la ciudad de Madrid como ciudad accesible para todos sus ciudadanos, usuarios y visitantes, percibida por estos como una ciudad comprometida con la mejora de la calidad de vida de las personas mediante la aplicación de políticas públicas innovadoras y participativas.

MISIÓN
El ayuntamiento, como administración pública más próxima a las personas, y en virtud de las competencias atribuidas por las leyes, gestiona los recursos públicos bajo criterios de eficacia y eficiencia, emprendiendo las políticas públicas que tras la escucha activa de las necesidades de sus ciudadanos y con la participación de estos en su diseño, avancen en la consecución de los logros definidos en la visión.

Los valores que sustentan y orientan este plan estratégico quedan definidos según las valoraciones realizadas por los participantes en el Cuestionario B:

VALORES
• Derechos fundamentales • Equidad • Calidad • Buen gobierno y orientación al ciudadano • Participación • Innovación • Transparencia

4.3.2. La imagen



Se ha considerado relevante asignar a este plan estratégico una denominación propia. Se ha elegido la de “**Madrid+Accesible**” como indicativo de acción hacia el objetivo propuesto. Igualmente se ha confeccionado un logotipo para el plan consistente en las siglas M+A superpuestas a una interpretación del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

Imagen 2. Logotipo del plan “Madrid+Accesible”. Elaboración propia.

4.3.3. La estructura general

Siguiendo la estructura clásica mencionada anteriormente el presente plan estratégico se articula a partir de un eje estratégico bajo el que se anclan tres objetivos estratégicos que, a su vez, se desarrollan en cinco líneas de acción bajo las que se proponen dieciocho acciones operativas.

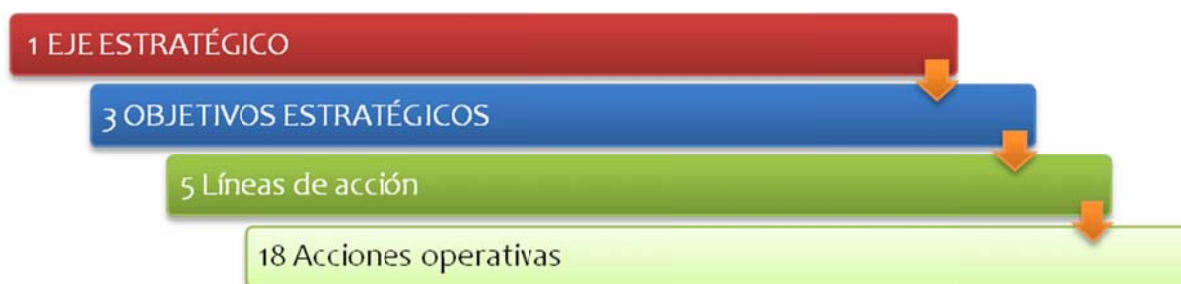


Gráfico 8. Estructura general del plan estratégico. Elaboración propia.

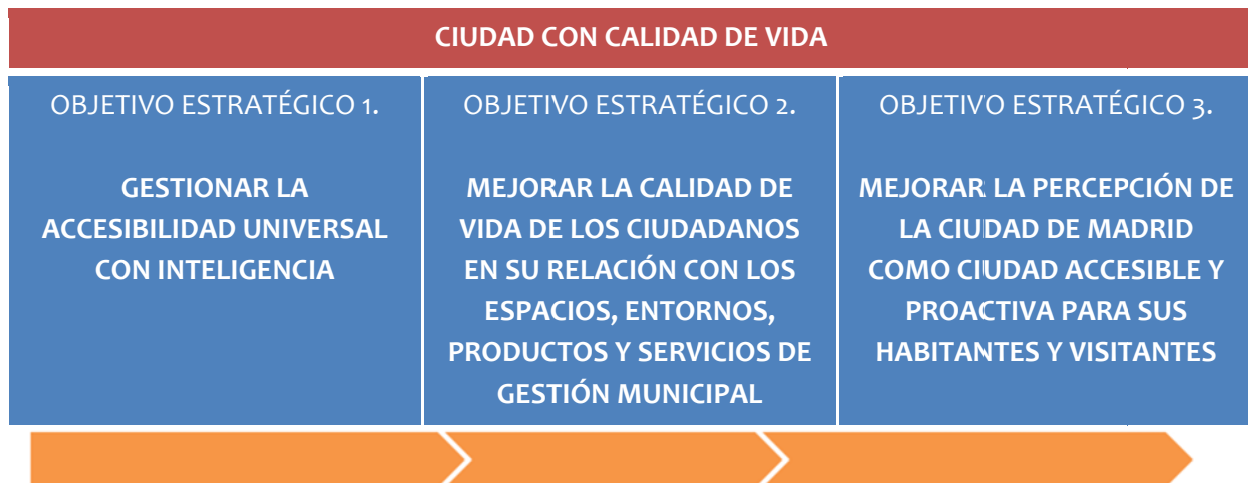
4.3.4. El Eje Estratégico

El eje estratégico sobre el que se cimienta todo el plan es, como no podría ser de otra manera, uno de los ejes fundamentales del *Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2011-2015*, concretamente el que se enuncia como **CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA**. Accesibilidad, sostenibilidad y el binomio eficacia/eficiencia como elementos indispensables e inseparables en la consecución de un escenario de calidad para la vida de las personas.

4.3.5. Los Objetivos Estratégicos

Anclados al eje estratégico se proponen tres objetivos estratégicos que pueden citarse en una relación encadenada de los mismos:

Gestionar la Accesibilidad Universal con inteligencia **PARA** mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en su relación con los espacios, entornos, productos y servicios de gestión municipal **Y CON ELLO** mejorar la percepción de la ciudad de Madrid como ciudad accesible y proactiva para sus habitantes y visitantes.



4.3.6. Las Líneas de Acción

De cada uno de los objetivos estratégicos se derivan líneas de acción que se concretan en acciones operativas, alineándolas según los criterios de: gestión eficiente, formación y conocimiento, buenas prácticas e innovación, calidad y comunicación y participación. El conjunto queda enunciado en los gráficos siguientes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL CON INTELIGENCIA
Línea de acción 1.1. Gestión eficiente
Acciones: 1.1.1. Creación de la Oficina de la Accesibilidad
Línea de acción 1.2. Formación y conocimiento
Acciones: 1.2.1. Formación interna. Cursos de concienciación y formación para el personal municipal 1.2.2. Formación externa. Convenios de colaboración con las universidades madrileñas para la asignatura de AU 1.2.3. Becas para estudios superiores de posgrado en AU 1.2.4. Campaña de formación “El bus de la accesibilidad llega a tu cole” 1.2.5. Producción de manuales y documentación técnica sobre AU

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON LOS ESPACIOS, ENTORNOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE GESTIÓN MUNICIPAL

Línea de acción 2.1. Buenas prácticas e innovación en materia de AU

Acciones:

- 2.1.1. Gestionar las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre AU en coordinación con atención al ciudadano
- 2.1.2. Establecimiento del sello “Espacio Accesible” para espacios y edificios de uso público, comercio, hostelería, etc.
- 2.1.3. Concurso de ideas innovadoras
- 2.1.4. Jornada de exposición de buenas prácticas del Ayuntamiento de Madrid en AU y diseño para todos

Línea de acción 2.2. Calidad

Acciones:

- 2.2.1. Programa de evaluación en AU de los edificios e instalaciones municipales
- 2.2.2. Inclusión preceptiva en los proyectos de intervención sobre el espacio público urbano y el entorno edificado de un Estudio de Accesibilidad
- 2.2.3. Exigir formación específica en AU en los concursos para la provisión de puestos de trabajo
- 2.2.4. Foro de consultas técnicas en AU

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDAD DE MADRID COMO CIUDAD ACCESIBLE Y PROACTIVA PARA SUS HABITANTES Y VISITANTES

Línea de acción 3.1. Comunicación y participación

Acciones:

- 3.1.1. Plan de Comunicación
- 3.1.2. Portal web sobre AU
- 3.1.3. Mesas de coordinación de acciones en AU con las Áreas de Gobierno, los Distritos y actores relevantes
- 3.1.4. Organización dentro del marco de la Red de Ciudades por la Accesibilidad de un encuentro anual
- 3.1.5. Participación del Ayuntamiento de Madrid en foros, jornadas y congresos de carácter nacional e internacional en materia de AU

4.3.7. Las Acciones Operativas, Indicadores y Programación

Las acciones operativas que propone el presente plan estratégico han sido seleccionadas atendiendo prioritariamente a los siguientes criterios:

- 1) No se trata de acciones necesariamente originales o novedosas, muchas de ellas ya han sido realizadas por otras organizaciones con mayor o menor éxito lo que permite, para esta nueva propuesta, un aprendizaje con respecto a los aciertos y errores anteriormente constatados.
- 2) Se trata de acciones que inciden directamente sobre aquellos ámbitos con mayor recorrido de mejora detectados en la fase de diagnóstico y aquellos considerados básicos o troncales, buscando la mejor relación entre los recursos destinados y los impactos esperados, con efectos persistentes en el tiempo a medio y largo plazo. Por ello, salvo las dos acciones diseñadas con fecha de finalización (creación de la Oficina de la Accesibilidad y el Plan de Comunicación), el resto de ellas tienen una vigencia ilimitada en el tiempo.
- 3) Se trata de acciones relacionadas principalmente con la gestión del conocimiento y la participación.
- 4) Se trata de acciones centradas en las personas y la sociedad, que intentan hacer aflorar el talento, generar ventanas de oportunidad a la innovación, el desarrollo económico y la colaboración entre el sector público y el privado.

Las acciones operativas se desarrollan a través de unas fichas de acción donde se describen el objetivo, el agente responsable de su puesta en marcha y seguimiento, los actores implicados, la incidencia en la estrategia e impactos buscados, los elementos considerados a utilizar para su seguimiento y evaluación (indicadores), la asignación de recursos económicos y su programación en el tiempo de vigencia del plan estratégico que se ha estimado en CINCO AÑOS.

En cuanto a los indicadores propuestos cabe señalar que se trata de indicadores básicos, sin perjuicio de los que se puedan derivar, más complejos y específicos, de algunas acciones como las relacionadas con la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones o la explotación del portal web o el foro de consultas técnicas, cuya enumeración y descripción se ha estimado excede el marco del presente plan.

Como regla general en la casilla “Valor objetivo” se refleja el valor acumulado en el periodo total de vigencia del plan.

En los apartados referidos a la programación de la acción, tanto en el valor previsto para los distintos indicadores como en la asignación presupuestaria, se consignan los valores parciales correspondientes al periodo, en este caso, anual y los acumulados.

Los indicadores de recuento numérico han sido utilizados generalmente para el dimensionamiento de los recursos precisos para la realización de las acciones; éstos, a su vez, son utilizados como numerador de los indicadores de rendimiento que evalúan el impacto cuantitativo de cada acción y permiten el seguimiento de su desarrollo. Finalmente, los

indicadores de percepción evalúan el impacto de las acciones a través del grado de satisfacción de las personas destinatarias.

En el Anexo nº 3 figura una tabla descriptiva de los indicadores utilizados.

A continuación se presentan las fichas correspondientes a las dieciocho acciones operativas propuestas.

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	1.1. Gestión eficiente
Acción:	1.1.1. Creación de la Oficina de la Accesibilidad.
Objetivo de la acción:	Se describe a continuación de la ficha
Responsable acción:	Alcaldía
Actores implicados:	- Consejo Municipal de la Discapacidad - AAGG, Distritos y OAAA
Incidencia en estrategia:	FUNDAMENTAL. Es la acción clave para la puesta en marcha y el desarrollo del plan estratégico.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	1.1.1.
Sin datos de origen					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Operatividad de la OA	Porcentual	Alcaldía		Estimación	100%
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 1		Fecha de finalización:	Inicio año 2	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Operatividad de la OA	50%	100%	100%	100%	100%
Valor acumulado	50%	100%	100%	100%	100%
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Operatividad de la OA (Capítulo 1)	450.000	900.000	900.000	900.000	900.000
Valor acumulado	450.000	1.350.000	2.250.000	3.150.000	4.050.000
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como para la ejecución presupuestaria.					

La Oficina de la Accesibilidad

La creación de la Oficina de la Accesibilidad es la pieza clave para la puesta en marcha del presente plan estratégico y su desarrollo posterior. Pretende dar respuesta a la falta de un referente claro en la temática de la AU, tanto interno como externo a la organización,

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

Gerardo Santiago Villares, mayo de 2015

manifestado en la fase de diagnóstico. Sin embargo no se trata de la asunción de un rol de protagonismo como como de servir de nexo, apoyo y elemento facilitador de las iniciativas promovidas y lideradas desde los distintos ámbitos de la organización o externos a ella – lo contrario sería un error – sin perjuicio de las acciones a emprender directamente por la propia Oficina. Dotar a las acciones de coherencia con la estrategia, facilitar el contacto y colaboración entre los agentes implicados, sumar sinergias, mejorar la eficiencia con la reutilización de recursos empleados en las diversas iniciativas, mejorar la cohesión y la alineación con los objetivos, promover el trabajo en red, la innovación y la participación, establecer y vitalizar los canales de comunicación, en una palabra, dotar de los criterios de accesibilidad a la propia gestión, son los elementos clave que configuran la misión de la Oficina de la Accesibilidad.

ESTRUCTURA DE LA OFICINA DE LA ACCESIBILIDAD

A continuación se muestra la estructura propuesta para la Oficina, con tres áreas de gestión y sus cometidos relevantes que, lejos de constituir compartimentos estancos, interactúan entre sí y con el resto de la organización en la puesta en marcha y desarrollo de procesos transversales. El cuarto elemento, denominado Gerencia, se constituye más como un campo envolvente que como un elemento nuclear.

OFICINA DE LA ACCESIBILIDAD			
Gerencia	Área de Gestión del Conocimiento	Área de Gestión de Redes	Área de Gestión Administrativa
Planificación estratégica	Coordinación de acciones formativas internas	Establecimiento, coordinación y mantenimiento de red interna	Asesoría jurídica
Refuerzo a las áreas	Participación en acciones formativas externas	Ídem redes externas	Personas
Optimización de recursos	Producción de contenidos	Consejo Municipal de la Discapacidad, REDCA4ALL, etc.	Económico-financiera, presupuesto, costes, contratación
Portavocía	Detección y difusión de contenidos	Convenios y patrocinios	Tramitación
Comunicación	Repositorio	Organización de, participación en eventos	Elaboración de procedimientos
	Consultas técnicas	Redes sociales	Asesoría para la redacción de pliegos de contratos
	Web	Participación	Calidad y evaluación
	Innovación	Innovación	Innovación

Elemento esencial para el establecimiento de la red interna serán los INTERLOCUTORES designados por cada una de las Áreas de Gobierno, Distritos y organismos autónomos que actuarán como conexión permanente de cada uno de estos ámbitos con la Oficina y entre sí.

COMPOSICIÓN

A partir de la estructura básica y de las competencias enumeradas anteriormente se procederá a un estudio detallado mediante una herramienta de análisis y valoración de puestos – que no se aborda en este documento – para el diseño completo de la estructura organizativa adecuada a las tareas a desempeñar, pormenorizando las necesidades y los perfiles específicos para cada uno de los puestos y dimensionando el número de puestos en función de la carga de trabajo prevista. No se prevé la incorporación de personas ajenas al propio ayuntamiento por lo que la colaboración de las Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos resulta imprescindible en la identificación, selección y “reclutamiento” de las personas con la formación, competencias y motivación requeridas.

En una estimación inicial, necesaria para situar el orden de magnitud del presupuesto en capítulo 1 de la Oficina de la Accesibilidad, podría considerarse una dotación de 22 personas con un presupuesto de 900.000 € anuales. Esta dotación presupuestaria no debe considerarse sin embargo como aumento de gasto al tratarse de personas ya presentes en la organización.

UBICACIÓN

Del resultado obtenido en la consulta sobre el particular en el Cuestionario B se considera como ubicación más adecuada para la Oficina de la Accesibilidad dependiente directamente de Alcaldía, con el rango de Dirección General – es absolutamente imprescindible que la Oficina de la Accesibilidad cuente con los “galones” precisos para poder enfrentar las esperables resistencias al cambio que sin duda aparecerán -, lo que supondría un organigrama de la citada unidad de Alcaldía – derivado del existente en el momento de redacción de este documento – como el que se muestra en el gráfico siguiente:

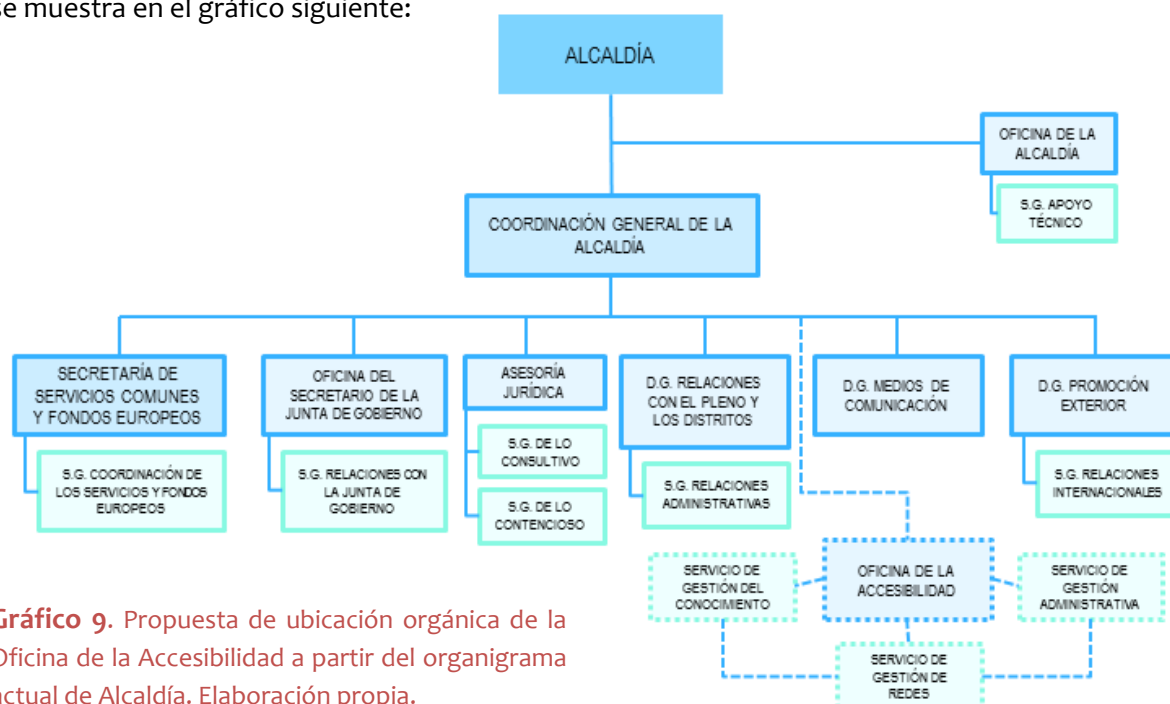


Gráfico 9. Propuesta de ubicación orgánica de la Oficina de la Accesibilidad a partir del organigrama actual de Alcaldía. Elaboración propia.

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

CRONOGRAMA DE CREACIÓN E IMPLANTACIÓN

La constitución de la Oficina de la Accesibilidad se llevará a cabo durante el primer año de vigencia del presente plan en la denominada FASE DE IMPLANTACIÓN para, a partir de este punto y durante los cuatro años siguientes afrontar su PERIODO OPERATIVO.

ACCIÓN	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Propuesta y aprobación de la formación de la Oficina de la Accesibilidad					
Delegación de competencias.					
Diseño y aprobación RPT					
Dotación presupuestaria					
Incorporación del personal					
Redefinición y aprobación Plan Estratégico					
Redacción y aprobación Plan de Comunicación					
Diseño de procesos					
Identificación de agentes y establecimiento red interna					
Identificación de agentes y establecimiento redes externas					
Evaluación etapa implantación					
Reajustes derivados de evaluación					
Acciones operativas					
Evaluación etapa consolidación					
Plan Estratégico					
Plan de Comunicación					
Reajustes derivados de evaluación					
Inicio proceso certificación UNE 170001					

FASE DE
IMPLANTACIÓN

PERIODO
OPERATIVO

Gráfico 10. Cronograma de implantación de la Oficina de la Accesibilidad. Elaboración propia.

LOGOTIPO

Siguiendo las especificaciones contenidas en el *Manual de identidad Corporativa de la Ciudad de Madrid*, se propone el siguiente logotipo para la Oficina de la Accesibilidad.



Imagen 3. Propuesta de logotipo de la Oficina de la Accesibilidad. Elaboración propia.

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	1.2. Formación y conocimiento.
Acción:	1.2.1. Formación interna. Cursos de concienciación y formación para el personal municipal.
Objetivo de la acción:	En coordinación con los actores implicados se detectarán las necesidades formativas en materia de AU de los diferentes servicios. Colaboración con los coordinadores de las acciones formativas en la programación de ediciones, elaboración de contenidos y propuesta de formadores. El IFEGLM oferta en la actualidad quince acciones formativas relacionadas con la AU, impartiendo unas treinta ediciones a seiscientos alumnos cada año, aproximadamente. La acción pretende aumentar a veinte el número de cursos con sesenta ediciones para mil doscientos alumnos anuales. Ej. Curso a Policía Municipal.
Responsable Acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	- AAGG, Distritos y OOAA - Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid (IFEGLM)
Incidencia en estrategia:	BÁSICO. La formación de las personas incide directamente en la calidad de su trabajo, su orientación hacia la AU y la inclusión de las personas con discapacidad.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	1.2.1.
Datos de origen, en su caso, en la Tabla n 1 pág. 15					
El IFEGLM cuenta con un completo sistema de evaluación cuantitativa y cualitativa de sus actividades formativas					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
N° Actividades formativas (ediciones)	Recuento	IFEGLM		Cuantitativo	270
N° Alumnos	Recuento	IFEGLM		Cuantitativo	5.400
Satisfacción de alumnos	Escala 1-5	IFEGLM		Percepción	4,5
Porcentaje empleados municipales con formación básica en AU	Porcentual	IFEGLM		Rendimiento	20,8%
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 1		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
N° Actividades formativas (ediciones)	30	60	60	60	60
Valor acumulado	30	90	150	210	270
N° Alumnos	600	1.200	1.200	1.200	1.200
Valor acumulado	600	1.800	3.000	4.200	5.400
Satisfacción de alumnos	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Porcentaje empleados municipales con formación básica en AU	2,3%	4,6%	4,6%	4,6%	4,6%
Valor acumulado	2,3%	6,9%	11,6%	16,2%	20,8%
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Únicamente se consigna el incremento sobre la situación actual	0	75.000	75.000	75.000	75.000
Valor acumulado	0	75.000	150.000	225.000	300.000
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	1.2. Formación y conocimiento.
Acción:	1.2.2. Formación externa. Convenios de colaboración con las universidades madrileñas para la asignatura de AU.
Objetivo de la acción:	Promover, facilitar y colaborar en la firma de convenios entre los actores implicados para la puesta en marcha de seminarios, asignaturas, etc., en materia de AU de nivel superior, en facultades y escuelas universitarias, con la asignación de créditos ECTS. Colaboración en la elaboración de contenidos y propuesta de formadores.
Responsable acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid (IFEGLM) • Universidades • Colegios profesionales • Fundaciones y Asociaciones de la discapacidad
Incidencia en estrategia:	• BÁSICO. La formación de las personas incide directamente en la calidad de su trabajo, su orientación hacia la AU y la inclusión de las personas con discapacidad. El impacto en los estudiantes y en su futuro desempeño profesional, con la adquisición de conocimientos y competencias sobre AU y Diseño para Todos, va más allá de la concienciación en los niveles formativos básicos.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	1.2.2.	
Sin datos de origen						
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo	
Nº Asignaturas implantadas	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	12	
Nº Alumnos	Recuento	Universidades		Cuantitativo	300	
Satisfacción alumnos	Escala 1-5	Universidades		Percepción	4,5	
Programación de la acción						
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Nº Asignaturas implantadas				2	4	6
Valor acumulado				2	6	12
Nº Alumnos				60	120	120
Valor acumulado				60	180	300
Satisfacción alumnos				4,5	4,5	4,5
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sin asignación presupuestaria						
Seguimiento y evaluación						
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.						

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	1.2. Formación y conocimiento.
Acción:	1.2.3. Becas para estudios superiores de posgrado en AU
Objetivo de la acción:	Promover y financiar el acceso de empleados municipales de los subgrupos A1 y A2 a la formación superior de posgrado en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Facilitar la realización de prácticas y proponer temas para los trabajos fin de posgrado colaborando en su tutorización. Facilitar la exposición de los trabajos en la web municipal y en la jornada anual de buenas prácticas (ver acción 2.1.4.) y promover su implantación.
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	- Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid - AAGG, Distritos y OOAA
Incidencia en estrategia:	BÁSICO. La formación de las personas incide directamente en la calidad de su trabajo, su orientación hacia la AU y la inclusión de las personas con discapacidad. El impacto en los empleados municipales y en su desempeño profesional, con la adquisición de conocimientos y competencias sobre AU y Diseño para Todos, incide directamente en la promoción de la AU en la ciudad.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	1.2.3.	
4.723 empleados municipales de los subgrupos A1 y A2. Fuente: Ayuntamiento de Madrid, <i>Anuario Estadístico 204</i>						
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo	
Nº Alumnos	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	16	
Satisfacción alumnos	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,5	
Porcentaje empleados municipales A1 y A2 con formación superior en AU	Porcentual	Oficina de la Accesibilidad		Rendimiento	0,34%	
Programación de la acción						
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Nº Alumnos becados			4	4	4	4
Valor acumulado			4	8	12	16
Satisfacción alumnos			4,5	4,5	4,5	4,5
Porcentaje empleados municipales A1 y A2 con formación superior en AU			0,08%	0,08%	0,08%	0,08%
Valor acumulado			0,08%	0,17%	0,25%	0,34%
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Importe Becas			8.000	8.000	8.000	8.000
Valor acumulado			8.000	16.000	24.000	32.000
Seguimiento y evaluación						
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.						

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	1.2. Formación y conocimiento.
Acción:	1.2.4. Campaña de formación “El bus de la accesibilidad llega a tu cole”
Objetivo de la acción:	Jornada formativa itinerante, a realizar en los colegios que lo soliciten, en la que un grupo de formadores llegados a los centros educativos en un bus accesible proponen a los alumnos una serie de actividades, juegos y talleres relacionados con la diversidad humana, la inclusión de las personas con discapacidad, la detección de barreras en el entorno y la propuesta de soluciones.
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Empresa Municipal de Transportes • Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid • Asociaciones de la discapacidad
Incidencia en estrategia:	• BÁSICO. La formación en AU a edades tempranas interioriza los conceptos de diversidad, empatía e inclusión así como activa un sentido crítico con respecto al entorno en el que se desarrollan las actividades cotidianas.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	1.2.4.
Nº colegios estimado: 540. N° alumnos primaria, ESO, bachillerato, EE, FP: 353.446					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
N° Colegios visitados	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	175
Porcentaje colegios visitados sobre total colegios	Porcentual	Oficina de la Accesibilidad		Rendimiento	32,4%
N° Alumnos participantes	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	8.750
Porcentaje alumnos participantes sobre total alumnos	Porcentual	Oficina de la Accesibilidad		Rendimiento	2,5%
Satisfacción alumnos	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,5
Programación de la acción					
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:	
				Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4
Nº Colegios visitados			25	50	50
Valor acumulado			25	75	125
Porcentaje colegios visitados sobre total colegios			4,6%	9,3%	9,3%
Valor acumulado			4,6%	13,9%	23,1%
Nº Alumnos participantes			1.250	2.500	2.500
Valor acumulado			1.250	3.750	6.250
Porcentaje alumnos participantes sobre total alumnos			0,4%	0,7%	0,7%
Valor acumulado			0,4%	1,1%	2,5%
Satisfacción alumnos			4,5	4,5	4,5
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Formadores, materiales y medios auxiliares			20.000	40.000	40.000
Valor acumulado			20.000	60.000	100.000
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	1.2. Formación y conocimiento.
Acción:	1.2.5. Producción de manuales y documentación técnica sobre AU
Objetivo de la acción:	Promover la investigación, la innovación y la generación de conocimiento en materia de AU, facilitar su difusión en la web municipal y en la jornada anual de buenas prácticas (ver acción 2.1.4.). Ejemplos: Actualización del manual de accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid; Instalación de elementos de alumbrado público, señalización y mobiliario urbano en general con criterios de AU; Pautas de interpretación del concepto de ajustes razonables; Estudio del modelo de plataforma única en vías urbanas; artículos técnicos; etc.
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• AAGG, Distritos y OOAA • Universidades • Colegios profesionales • Empresas • Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) • Red Española de Ciudades por la Accesibilidad (RECA4ALL)
Incidencia en estrategia:	• Investigación, innovación y difusión del conocimiento experto en materia de AU.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	1.2.5.		
Sin datos de origen							
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo		
Nº de contenidos producidos	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	36		
Satisfacción usuarios	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,0		
Nº Descargas / consultas	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	Indeter.		
Programación de la acción							
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:		Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5	
Nº de contenidos producidos			4	8	12	12	
Valor acumulado			4	12	24	36	
Satisfacción usuarios			4,0	4,0	4,0	4,0	
Nº Descargas / consultas			Indeterm.	Indeterm.	Indeterm.	Indeterm.	
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Consultoría y edición			12.000	12.000	12.000	12.000	
Valor acumulado			12.000	24.000	36.000	48.000	
Seguimiento y evaluación							
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.							

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.1. Buenas prácticas e innovación en materia de AU.
Acción:	2.1.1. Gestionar las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre AU en coordinación con el servicio de atención al ciudadano.
Descripción de la acción:	En coordinación con la D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano se establecerán los criterios para identificar las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en materia de AU para, una vez segmentadas, dirigir con mayor precisión su cauce de tramitación. Fruto de esa segmentación la utilización de los dispositivos de evaluación y calidad ya implantados y en funcionamiento en Línea Madrid permitirán extraer información relevante sobre número y tipología de entradas, ubicación geográfica, etc. así como la calidad de la gestión y su evolución en el tiempo.
Responsable acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• D.G. Calidad y Atención al Ciudadano • Ciudadanos
Incidencia en estrategia:	• Mejora en la eficacia y eficiencia (menor tiempo de respuesta y menores recursos) en la resolución de las quejas y reclamaciones. • Canal de entrada de información relevante sobre casos concretos de mejora y percepción de los resultados. • Exportación de datos para su utilización en aplicaciones que puedan suponer incremento de valor (p.ej. aplicaciones GIS, etc.)

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.1.1.
Sin datos de origen. La D.G. Calidad y Atención al Ciudadano tiene establecido un completo sistema de evaluación de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Porcentaje de reclamaciones resueltas	Porcentual	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano		Rendimiento	90%
Índice de satisfacción del usuario	Escala 1-5	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano		Percepción	4,5
Programación de la acción					
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:	Final año 5
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Porcentaje de reclamaciones resueltas		70%	80%	90%	90%
Índice de satisfacción del usuario		3,5	4,0	4,5	4,5
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sin asignación presupuestaria					
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.1. Buenas prácticas e innovación en materia de AU.
Acción:	2.1.2. Establecimiento del sello “Espacio Accesible” para espacios y edificios de uso público, comercio, hostelería, etc.
Descripción de la acción:	Mediante acuerdo con los actores relevantes, se establecerán los criterios y requisitos técnicos para la obtención de la certificación “Espacio Accesible”. Igualmente se acreditarán los profesionales o entidades con capacidad para expedir el citado certificado. El establecimiento interesado, una vez conseguido el sello “Espacio Accesible” podrá exhibirlo y publicitar tal circunstancia y se integrará en listados y guías especializadas sobre la materia como p.ej. la Guía de Turismo Accesible del Ayuntamiento de Madrid.
Responsable acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Colegios y asociaciones profesionales • Asociaciones de la discapacidad • Asociaciones sectoriales
Incidencia en estrategia:	• Visualización de la progresión en el número de espacios accesibles. • Evaluación del impacto económico en los establecimientos adheridos • Identificación del establecimiento con los valores de la AU

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.1.2.
Datos de origen, en su caso, en la Tabla n 1 pág. 15. 83.613 establecimientos puerta de calle.					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Nº Acreditaciones expedidas	Recuento	Organismos de acreditación		Cuantitativo	20.000
Establecimientos acreditados s/ total	Porcentual	Cámara de Comercio de Madrid		Rendimiento	23,9 %
Impacto sobre ventas	Encuesta	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	Positivo
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 2		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Nº Acreditaciones expedidas		800	5.000	7.200	7.000
Valor acumulado		800	5.800	13.000	20.000
Establecimientos acreditados s/ total		1,0 %	6,0 %	8,6 %	8,4 %
Valor acumulado		1,0%	6,9%	15,5%	23,9%
Impacto sobre ventas		---	Positivo	Positivo	Positivo
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Encuesta impacto sobre ventas			3.000 €	3.000 €	3.000 €
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.1. Buenas prácticas e innovación en materia de AU.
Acción:	2.1.3. Concurso de ideas innovadoras.
Objetivo de la acción:	Organizar un concurso anual de ideas innovadoras en materia de AU con participación abierta a todos los ciudadanos. Selección de finalistas por los actores implicados y elección de ganadores por votación abierta. Apoyo y compromiso del Ayuntamiento en el desarrollo e implantación de las iniciativas ganadoras, difusión en la web municipal y en la jornada anual de buenas prácticas (ver acción 2.1.4.)
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Ciudadanos • Consejo Municipal de la Discapacidad • D.G. Calidad y Atención al Ciudadano • Fundaciones y Asociaciones de la discapacidad
Incidencia en estrategia:	• Implicación de los ciudadanos en la innovación y promoción de la AU en la ciudad. • Escucha activa para la detección del talento entre los ciudadanos. • Propuesta de negocio y actividad económica.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.1.3.
Datos de origen, en su caso, en la Tabla n 1 pág. 15					
El programa del Ayuntamiento de Madrid “Madrid Innova” puesto en marcha en el año 2014 y su sistema de evaluación constituye el modelo a seguir para esta acción.					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información	Tipo	Valor objetivo	
Nº Ediciones	Recuento	Oficina de la Accesibilidad	Cuantitativo	4	
Nº Propuestas presentadas	Recuento	Oficina de la Accesibilidad	Cuantitativo	800	
Satisfacción participantes	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad	Percepción	4,5	
Nº Propuestas implantadas	Recuento	Oficina de la Accesibilidad	Cuantitativo	8	
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 2		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Nº Ediciones		1	1	1	1
Valor acumulado		1	2	3	4
Nº Propuestas presentadas		200	200	200	200
Valor acumulado		200	400	600	800
Satisfacción participantes		4,0	4,5	4,5	4,5
Nº Propuestas implantadas		2	2	2	2
Valor acumulado		2	4	6	8
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Proyecto ejecutivo de las iniciativas ganadoras		10.000	10.000	10.000	10.000
Valor acumulado		10.000	20.000	30.000	40.000
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.1. Buenas prácticas e innovación en materia de AU.
Acción:	2.1.4. Jornada de exposición de buenas prácticas del Ayuntamiento de Madrid en AU y diseño para todos.
Objetivo de la acción:	Organización de una jornada anual, abierta a todas las personas, para la exposición de buenas prácticas realizadas y logros alcanzados en la gestión municipal de la AU.
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• AAGG, Distritos y OOAA • Consejo Municipal de la Discapacidad • Ciudadanos
Incidencia en estrategia:	• Comunicación de las acciones de promoción de la AU • Aumentar el grado de responsabilización de los responsables de las acciones • Aumentar la motivación y el compromiso

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.1.4.		
Sin datos de origen							
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo		
Nº Jornadas celebradas	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	4		
Nº Participantes	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	1.400		
Satisfacción participantes	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,5		
Nº Buenas prácticas presentadas	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	50		
Programación de la acción							
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:		Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5	
Nº Jornadas celebradas			1	1	1	1	
Valor acumulado			1	2	3	4	
Nº Participantes			100	300	500	500	
Valor acumulado			100	400	900	1.400	
Satisfacción participantes			4,5	4,5	4,5	4,5	
Nº Buenas prácticas presentadas			10	10	15	15	
Valor acumulado			10	20	35	50	
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Celebración evento accesible			5.000	5.000	5.000	5.000	
Valor acumulado			5.000	10.000	15.000	20.000	
Seguimiento y evaluación							
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.							

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.2. Calidad.
Acción:	2.2.1. Programa de evaluación en AU de los edificios e instalaciones municipales.
Objetivo de la acción:	Elaborar un diagnóstico del grado de accesibilidad de los edificios e instalaciones de responsabilidad municipal (oficinas, museos, bibliotecas, colegios, instalaciones deportivas, centros de mayores, etc.). En coordinación con los actores implicados, la Oficina de la Accesibilidad establecerá una metodología de diagnóstico (detección de barreras, propuestas de mejora, valoración económica, categorización y priorización de acciones), estableciendo un modelo de informe normalizado que sirva como base de datos que facilite la toma de decisiones y la programación de actuaciones. Igualmente se diseñará e impartirá una acción formativa sobre la aplicación de la citada metodología dirigida a los técnicos que la utilizarán.
Resp. acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• AAGG con responsabilidad en la construcción y mantenimiento de edificios e instalaciones • Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid
Incidencia en estrategia:	• Conocimiento de la situación, en materia de AU, de los edificios y equipamientos • Instrumento para la planificación y programación de actuaciones de mejora

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.2.1.		
Datos de origen, en su caso, en la Tabla n 1 pág. 15 951 equipamientos							
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo		
N° de técnicos formados en la metodología	Recuento	AAGG implicadas		Cuantitativo	30		
N° equipamientos evaluados	Recuento	AAGG implicadas		Cuantitativo	951		
Porcentaje de equipamientos evaluados	Porcentual	AAGG implicadas		Rendimiento	100%		
Programación de la acción							
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:		Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5	
N° técnicos formados en la metodología			30				
N° de equipamientos evaluados			51	300	300	300	
Valor acumulado			51	351	651	951	
Porcentaje de equipamientos evaluados			5,4%	31,5%	31,5%	31,5%	
Valor acumulado			5,4%	36,9%	68,5%	100%	
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Aplicación metodológica y formación			30.000	10.000			
Asistencia técnica en evaluación				600.000	600.000	600.000	
Valor acumulado			30.000	640.000	1.240.000	1.840.000	
Seguimiento y evaluación							
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.							

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.2. Calidad.
Acción:	2.2.2. Inclusión preceptiva en los proyectos de intervención sobre el espacio público urbano y el entorno edificado de un Estudio de Accesibilidad.
Objetivo de la acción:	Aprobación de instrucción para la inclusión obligatoria (en cumplimiento de la normativa vigente) en los proyectos de construcción de un Estudio de Accesibilidad – a semejanza de los de Seguridad y Salud y Gestión de Residuos – que aseguren el cumplimiento de la normativa , su correcta aplicación y la funcionalidad, idoneidad y viabilidad de las soluciones propuestas. Propuesta de requisitos y modelo tipo.
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Alcaldía • AAGG con responsabilidad en la redacción y supervisión de proyectos de construcción.
Incidencia en estrategia:	• Aseguramiento del cumplimiento de la normativa de AU en los proyectos de construcción. • Mejora en la calidad de los proyectos de construcción y, en consecuencia, en los entornos urbanos.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.2.2.
Sin datos de origen					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Porcentaje de proyectos que incluyen el Estudio de Accesibilidad	Porcentaje	AAGG		Rendimiento	100%
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 1		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Porcentaje de proyectos que incluyen el Estudio de Accesibilidad	100%	100%	100%	100%	100%
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sin asignación presupuestaria					
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.2. Calidad.
Acción:	2.2.3. Exigir formación específica en AU en los concursos para la provisión de puestos de trabajo.
Objetivo de la acción:	En colaboración con los actores implicados, detectar los puestos en los que se precisa formación básica o superior en materia de AU e incluir la exigencia de dicha formación para la ocupación del puesto.
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	AAGG, Distritos y OOAA
Incidencia en estrategia:	- Fundamental la capacitación básica en AU para muchos puestos e ineludible la capacitación superior en puestos clave. - Mejora en la calidad del desempeño y del “producto final”.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.2.3.
Datos de origen, en su caso, en la Tabla n 1 pág. 15					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Nº Puestos con exigencia formación superior en AU	Recuento	AAGG		Cuantitativo	Indeter.
Nº Puestos con exigencia formación básica en AU	Recuento	AAGG		Cuantitativo	Indeter.
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 1		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Nº Puestos con exigencia formación superior en AU					
Nº Puestos con exigencia formación básica en AU					
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sin asignación presupuestaria					
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	2.2. Calidad.
Acción:	2.2.4. Foro de consultas técnicas en AU.
Objetivo de la acción:	Implantación y mantenimiento de un foro de consultas técnicas en AU, integrado en la web de la accesibilidad (ver acción 3.1.2.), donde los actores implicados participan en el planteamiento de situaciones complejas y las propuestas de solución, que pudieran llegar a consolidarse como buenas prácticas y criterios adecuados. Áreas temáticas: Proyectos de urbanización y edificación; Licencias urbanísticas; Contratación pública con criterios de promoción de la AU; Evaluación de edificios;
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• D.G. Calidad y Atención al Ciudadano (responsable del portal web del Ayuntamiento de Madrid) • Ciudadanos • AAGG, Distritos y OOAA • Otros ayuntamientos
Incidencia en estrategia:	• Posibilidad de proporcionar asesoramiento experto en materia de AU • Mejora en la calidad del desempeño y del “producto final” • Difusión de buenas prácticas

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	2.2.4.
Sin datos de origen					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Porcentaje consultas resueltas	Porcentual	Oficina de la Accesibilidad		Rendimiento	70%
Satisfacción con la solución propuesta	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,5
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 2		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Porcentaje consultas resueltas		50%	60%	70%	70%
Satisfacción con la solución propuesta		4,5	4,5	4,5	4,5
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sin asignación presupuestaria					
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	3.1. Comunicación y participación.
Acción:	3.1.1. Plan de Comunicación.
Objetivo de la acción:	Elaboración, desarrollo y evaluación de un Plan de Comunicación integral (interna/externa) sobre la gestión del ayuntamiento en materia de AU, concordante con la estrategia general de comunicación del ayuntamiento.
Responsable acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Alcaldía • D.G. Calidad y Atención al Ciudadano
Incidencia en estrategia:	• FUNDAMENTAL. La comunicación fue uno de los aspectos considerados con mayor recorrido de mejora en la fase de diagnóstico de este plan. • Aportar coherencia y coordinación a las iniciativas internas sobre AU. • Establecer un flujo de comunicación entre el ayuntamiento, los actores relevantes y los ciudadanos que permita mejorar la percepción general sobre la gestión de la AU en la ciudad.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	3.1.1.
Sin datos de origen. El indicador único de esta acción se corresponderá con la redacción, aprobación y puesta en funcionamiento del Plan de Comunicación. A partir de ese momento se utilizarán los indicadores que se establezcan en el propio plan de comunicación para su seguimiento y evaluación.					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Redacción/aprobación del Plan de Comunicación	Porcentual	Oficina de la Accesibilidad		Rendimiento	100%
Programación de la acción					
La redacción del Plan de Comunicación será una de las primeras acciones a acometer tras la constitución de la Oficina de la Accesibilidad. La consignación presupuestaria se corresponde con la propia redacción del plan y no con las acciones derivadas de su puesta en marcha.					
Fecha de inicio:	Inicio año 1		Fecha de finalización:		Final año 5
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Redacción del Plan de Comunicación	100%				
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Redacción del Plan de Comunicación	15.000				
Evaluación del Plan de Comunicación			10.000		10.000
Valor acumulado	15.000	15.000	25.000	25.000	35.000
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	3.1. Comunicación y participación.
Acción:	3.1.2. Portal web sobre AU.
Objetivo de la acción:	Crear un sitio web específico sobre AU, integrado en el portal web “madrid.es”, que sirva de plataforma de acceso a contenidos relacionados. El servicio responsable de la acción lo será también de su gestión, mantenimiento y generación de contenidos.
Responsable acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano (responsable del portal web del Ayuntamiento de Madrid)
Incidencia en estrategia:	- Posicionar de manera relevante la AU como objeto de gestión de la organización - Visualización en Internet del compromiso del ayuntamiento con la promoción de la AU - Proporcionar a los ciudadanos contenidos y utilidades sobre AU (publicaciones, noticias, datos de gestión, enlaces, manuales técnicos, foro de consultas técnicas, etc.)

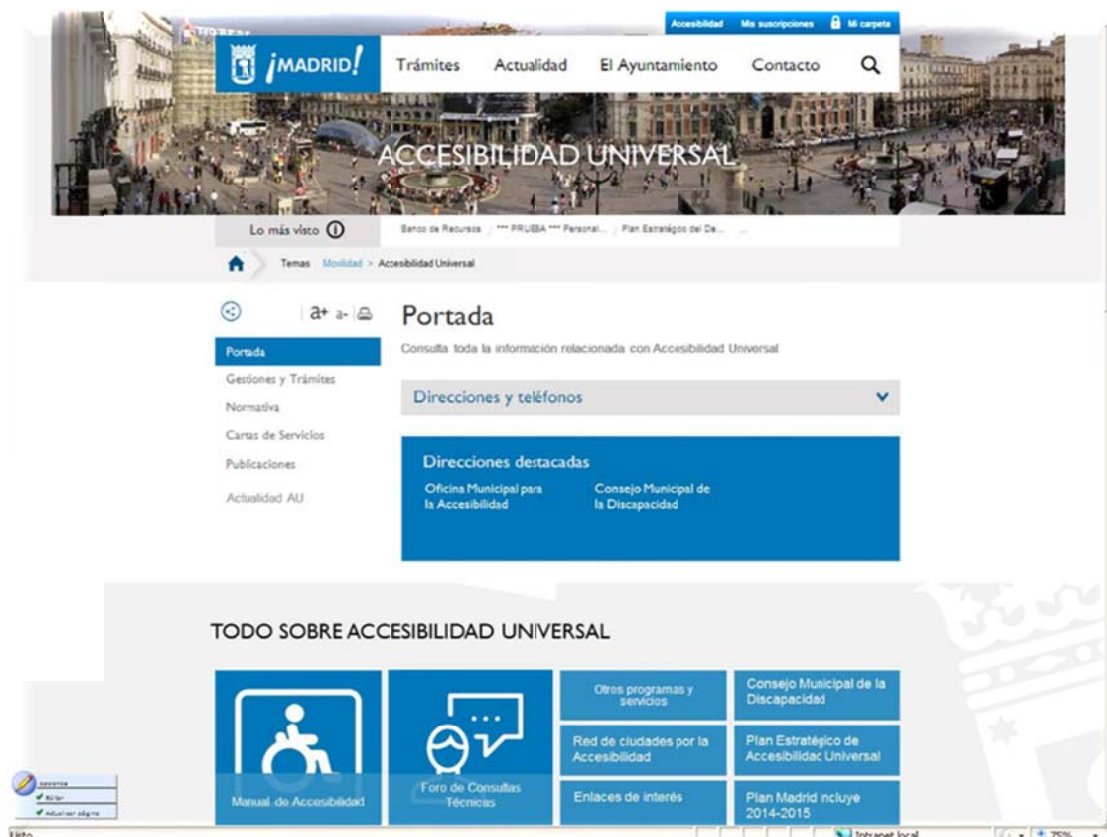


Imagen 4. Propuesta de página de inicio del sitio web sobre AU realizada según estructura y diseño del portal web “madrid.es”. Elaboración propia.

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

Gerardo Santiago Villares, mayo de 2015

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	3.1.2.
Sin datos de origen.					
El indicador único de esta acción se corresponderá con la puesta en funcionamiento del Portal sobre AU. A partir de ese momento se utilizarán los indicadores diseñados para el seguimiento y evaluación de portales web: .Número de visitas, número de usuarios, procedencia de las visitas, tiempo medio de navegación, número de páginas vistas, promedio de páginas vistas por visita, porcentaje de visitas nuevas, etc.					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
Puesta en marcha del Portal de la Accesibilidad	Porcentual	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano		Rendimiento	100%
Programación de la acción					
Fecha de inicio:		Inicio año 1		Fecha de finalización:	Fin año 5
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
Puesta en marcha del Portal de la Accesibilidad	100%				
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Producción de contenidos		3.000	3.000	3.000	3.000
Valor acumulado		3.000	6.000	9.000	12.000
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	3.1. Comunicación y participación.
Acción:	3.1.3. Mesas de coordinación de acciones en AU con las áreas de gobierno, los distritos y actores relevantes.
Objetivo de la acción:	Formación de dos mesas de coordinación en AU. La primera de ellas con las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos y la segunda con los Distritos. Desde la Oficina de la Accesibilidad se programarán, convocarán y dirigirán reuniones periódicas para la puesta en común de objetivos y estrategias, coordinación de acciones y recursos y comunicación de actuaciones e iniciativas.
Responsable acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• AAGG y OOAA • Consejos Territoriales de los Distritos • Consejo Municipal de la Discapacidad
Incidencia en estrategia:	• Coordinación y alineación de las acciones en materia de AU • Comunicación de acciones objetivos y estrategias • Generación de sinergias y optimización en el empleo de recursos • Fluidez en la comunicación interna • Fluidez en la comunicación externa, en ambos sentidos, entre el Ayuntamiento, los actores relevantes y los ciudadanos en general

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	3.1.3.
Sin datos de origen					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
N° Reuniones Mesa AG's	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	16
N° Reuniones Mesa Distritos	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	16
Valoración utilidad	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,5
Programación de la acción					
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:	
				Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4
		Valor prev. año 5			
N° Reuniones/año Mesa AG's		1	3	4	4
Valor acumulado		1	4	8	12
		16			
N° Reuniones/año Mesa Distritos		1	3	4	4
Valor acumulado		1	4	8	12
		16			
Valoración utilidad		4,0	4,5	4,5	4,5
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
		Año 5			
Sin asignación presupuestaria					
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	3.1. Comunicación y participación.
Acción:	3.1.4. Organización dentro del marco de la Red de Ciudades por la Accesibilidad de un encuentro anual.
Objetivo de la acción:	Servir de sede para la organización de encuentros-reuniones periódicas de los miembros de la Red de Ciudades por la Accesibilidad.
Responsable acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Alcaldía • Consejo Municipal de la Discapacidad
Incidencia en estrategia:	• Posicionamiento del Ayuntamiento de Madrid como organización proactiva en el desarrollo de políticas e iniciativas de promoción de la AU. • Mejorar la percepción del Ayuntamiento de Madrid y su gestión en AU.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	3.1.4.
Sin datos de origen					
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo
N° Eventos/año	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	2
Satisfacción asistentes	Escala 1-5	Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,5
Programación de la acción					
Fecha de inicio:	Inicio año 3		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
N° Eventos/año			1		1
Valor acumulado			1	1	2
Satisfacción asistentes			4,5		4,5
Asignación presupuestaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Organización evento accesible			50.000		50.000
Valor acumulado			50.000	50.000	100.000
Seguimiento y evaluación					
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.					

FICHA DE ACCIÓN	
Línea de acción:	3.1. Comunicación y participación.
Acción:	3.1.5. Participación del Ayuntamiento de Madrid en foros, jornadas y congresos de carácter nacional e internacional en materia de AU.
Objetivo de la acción:	Participación activa de personas del Ayuntamiento, en foros, comités, comisiones así como en los comités de organización y como ponentes, en jornadas, cursos, congresos y eventos relacionados con la AU, a nivel nacional e internacional.
Responsable de la acción:	Oficina de la Accesibilidad
Actores implicados:	• Alcaldía • Consejo Municipal de la Discapacidad • AAGG, Distritos y OOAA
Incidencia en estrategia:	• Posicionamiento del Ayuntamiento de Madrid como organización proactiva en el desarrollo de políticas e iniciativas de promoción de la AU. • Mejorar la percepción del Ayuntamiento de Madrid y su gestión en AU.

Datos, Metas e Indicadores de seguimiento				Acción	3.1.5.	
Sin datos de origen						
Nombre del indicador	Cálculo	Fuente de información		Tipo	Valor objetivo	
N° Participaciones	Recuento	Oficina de la Accesibilidad		Cuantitativo	60	
Utilidad		Oficina de la Accesibilidad		Percepción	4,5	
Programación de la acción						
Fecha de inicio:		Inicio año 2		Fecha de finalización:	Final año 5	
Indicador		Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
N° Participaciones/año			15	15	15	15
Valor acumulado			15	30	45	60
Utilidad			4,5	4,5	4,5	4,5
Asignación presupuestaria		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Dietas			1.000	1.000	1.000	1.000
Valor acumulado			1.000	2.000	3.000	4.000
Seguimiento y evaluación						
El seguimiento y evaluación sobre 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 previstas para cada periodo como la ejecución presupuestaria.						

4.4. Implantación

La implantación, desarrollo y consecución - en un grado razonable - de los objetivos previstos, de un plan estratégico que abarca un ámbito tan amplio como el que se propone en este documento, necesita como condición imprescindible, que no suficiente, la absoluta implicación y liderazgo de la más alta jerarquía de la organización.

“**Madrid+Accesible**” se presenta como una herramienta totalmente viable, poniendo el acento en la gestión de aspectos intangibles y, sin embargo, fundamentales para acometer futuros planes de acción que consuman mayores recursos materiales. “Madrid+Accesible” pretende marcar una pausa de reflexión en la gestión actual de la AU y señalar el rumbo óptimo para la gestión futura.

4.5. Seguimiento y evaluación

En este punto conviene recordar lo mencionado en cuanto a las características de las acciones operativas incluidas en este plan: búsqueda de la mejor relación entre los recursos destinados y los impactos esperados, con efectos persistentes en el tiempo a medio y largo plazo y vigencia ilimitada en el tiempo.

El importe económico de las acciones operativas que propone “**Madrid+Accesible**” en su periodo de vigencia previsto de cinco años asciende a la cantidad de **6.630.000** euros. De esa cantidad, **4.050.000** euros corresponden a Capítulo 1 asignado al funcionamiento de la Oficina de la Accesibilidad, si bien es cierto que este importe no debe considerarse como gasto nuevo al proveerse la Oficina de la Accesibilidad de personas ya presentes en la organización. El resto, **2.580.000** euros, correspondiente al desarrollo del resto de acciones operativas e incluido prácticamente en su totalidad como Capítulos 2 y 4, sí podría considerarse incremento de gasto, si bien los **516.000** euros de importe anual que representa supone un porcentaje del **1,08%** sobre los **47.801.125,90** euros dedicados a promoción de la AU y atención a la discapacidad por el Ayuntamiento de Madrid en 2014. Dicho porcentaje podría incluso considerarse recuperable por la mejora de la eficiencia prevista y esperable tras la implantación de este plan estratégico.

Sobre el seguimiento y evaluación cabe señalar que los indicadores previstos para las distintas acciones operativas permiten realizar un informe de situación al final de cada periodo anual y su comparación con los valores previstos en cada ficha de acción. Además se han contemplado dos procesos de evaluación del desarrollo del plan estratégico en su conjunto al final de los años 2 y 4. Este último a utilizar como elemento de diagnóstico y aprendizaje para la redacción del siguiente plan estratégico en AU. Por otra parte el Plan de Comunicación también prevé dos hitos temporales de evaluación específica al final de los años 3 y 5.

A continuación se muestra un gráfico con el cronograma valorado de desarrollo de las actividades operativas y sus necesidades de dotación económica en cada periodo.

ACCIÓN	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5	sumas
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL CON INTELIGENCIA						
Línea de acción 1.1. Gestión eficiente						
1.1.1. Creación de la Oficina de la Accesibilidad						
	450.000	900.000	900.000	900.000	900.000	4.050.000
Línea de acción 1.2. Formación y conocimiento						
1.2.1. Formación interna. Cursos de concienciación y formación para el personal municipal	0	75.000	75.000	75.000	75.000	300.000
1.2.2. Formación externa. Convenios de colaboración con las universidades madrileñas para la asignatura de AU		0	0	0	0	0
1.2.3. Becas para estudios superiores de posgrado en AU		8.000	8.000	8.000	8.000	32.000
1.2.4. Campaña de formación “El bus de la accesibilidad llega a tu cole”		20.000	40.000	40.000	40.000	140.000
1.2.5. Producción de manuales y documentación técnica sobre AU		12.000	12.000	12.000	12.000	48.000
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON LOS ESPACIOS, ENTORNOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE GESTIÓN MUNICIPAL						
Línea de acción 2.1. Buenas prácticas e innovación en materia de AU.						
2.1.1. Gestionar las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre AU en coordinación con atención al		0	0	0	0	0
2.1.2. Establecimiento del sello “Espacio Accesible” para espacios y edificios de uso público, comercio, hostelería,		0	3.000	3.000	3.000	9.000
2.1.3. Concurso de ideas innovadoras.		10.000	10.000	10.000	10.000	40.000
2.1.4. Jornada de exposición de buenas prácticas del Ayuntamiento de Madrid en AU y diseño para todos.		5.000	5.000	5.000	5.000	20.000
Línea de acción 2.2. Calidad.						
2.2.1. Programa de evaluación en AU de los edificios e instalaciones municipales.		30.000	610.000	600.000	600.000	1.840.000
2.2.2. Inclusión preceptiva en los proyectos de intervención sobre el espacio público urbano y el	0	0	0	0	0	0
2.2.3. Exigir formación específica en AU en los concursos para la provisión de puestos de trabajo.	0	0	0	0	0	0
2.2.4. Foro de consultas técnicas en AU	0	0	0	0	0	0
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDAD DE MADRID COMO CIUDAD ACCESIBLE Y PROACTIVA PARA SUS HABITANTES Y VISITANTES						
Línea de acción 3.1. Comunicación y participación.						
3.1.1. Redacción, aprobación y seguimiento Plan de Comunicación	15.000		10.000		10.000	35.000
3.1.2. Portal web sobre AU.	0	3.000	3.000	3.000	3.000	12.000
3.1.3. Mesas de coordinación de acciones en AU con las Áreas de Gobierno, los Distritos y actores relevantes.	0	0	0	0	0	0
3.1.4. Organización dentro del marco de la Red de Ciudades por la Accesibilidad de un encuentro anual.			50.000		50.000	100.000
3.1.5. Participación del Ayuntamiento de Madrid en jornadas y congresos de carácter nacional e internacional		1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA						
Ejecución presupuestaria anual	465.000	1.064.000	1.727.000	1.657.000	1.717.000	6.630.000
Porcentaje ejecución presupuestaria sobre presupuesto total del plan	7%	16%	26%	25%	26%	
Porcentaje acumulado de ejecución presupuestaria	7%	23%	49%	74%	100%	

Gráfico 11. Cronograma valorado de implantación, desarrollo y asignación presupuestaria de “Madrid+Accesible”. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN

El presente documento pretende cumplir con su cometido principal de culminación del máster de Liderazgo y Dirección Pública y también, por qué no decirlo, con la pretensión de constituir una reflexión sobre la forma de abordar la gestión de la Accesibilidad Universal en una administración local y, con suerte, encender alguna chispa que pueda concretarse en la puesta en marcha de iniciativas y políticas útiles y valiosas para los ciudadanos. En Madrid o en cualquier otra ciudad.

5. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

La ciudad de Madrid en cifras. Año 2013. Ayuntamiento de Madrid. Disponible en Web:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UDCEstadistica/Nuevaweb/Publicaciones/Madrid%20en%20Cifras/Madrid%20en%20cifras%202013bbis.pdf>

Plan Madrid Incluye 2014-2015 (I Plan para la Inclusión de las personas con discapacidad del municipio de Madrid). Ayuntamiento de Madrid. 2013. Disponible en Web:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/IgualdadDeOportunidades/Publicaciones/planinclusion14/PISOC14.pdf>

Cifras INE. Boletín informativo del instituto Nacional de Estadística 10/2009. Panorámica de la discapacidad en España. Disponible en Web: <http://www.ine.es/revistas/cifraine/1009.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Encuesta sobre Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD). Metodología.* Febrero 2010. Disponible en Web:

<http://www.ine.es/metodologia/t15/t1530418.pdf>

VIA LIBRE. Fundosa Accesibilidad, S.A. Technosite, S.A. *Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España 2011.* 1ª ed. Madrid: Fundación ONCE, 2011. 252 p. ISBN:

978-84-88934-49-9. Disponible en Web:

http://www.imsero.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/observ_accesib_muni_espaa.pdf

ALEGRE I VALS, Lluís, CASADO I MARTÍNEZ, Natividad, GUSTEMS MATEO, Ignasi. *Guía para la redacción de un Plan Municipal de Accesibilidad.* 3ª ed. en CD ROM. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2006. 115 p. NIPO: 214-06-019-1. Depósito Legal: M-51.452 – 2006. Disponible en Web:

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1202780961547&ssbinary=true>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Nota de prensa 22 de noviembre de 2013. *Proyección de la Población de España a Corto Plazo 2013–2023.* Disponible en Web:

<http://www.ine.es/prensa/np813.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Nota de prensa 4 de noviembre de 2008. *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD).* Año 2008. Disponible en Web:

<http://www.ine.es/prensa/np524.pdf>

DÍAZ CARNERERO, Elena. *El coste de lo razonable.* Director: Juan José Cantalejo Cano. Centro Universitario La Salle (UAM). Septiembre 2014.

ARAGALL, Francesc, NEUMANN, Peter y SAGRAMOLA, Silvio. *ECA for Administrations.* European Concept for Accessibility Network. 2008. Disponible en Web:

<http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/10-2008-eca-for-administrations/file>

IMSERO, FUNDACIÓN ONCE y COORDINADORA DEL DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS EN ESPAÑA. *Libro blanco del Diseño para Todos en la Universidad.* Febrero 2006. Disponible en Web:

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

<http://www.ehu.eus/documents/2241153/2316419/libro+blanco+de+dise%C3%B1o+para+todos+en+la+universidad+ACC.pdf>

MIRET, Luis y otros. *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas*. ADE. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) y Fundación ONCE. 2014. Disponible en Web: <http://www.crue.org/Publicaciones/Documents/ADE.pdf>

REAL DECRETO 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Publicación: BOE nº 224 17-09-2011.

REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Publicación: BOE nº 289 03-12-2013. Disponible en Web: <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>

AYUNTAMIENTO DE MADRID, OBSERVATORIO ECONÓMICO. *Futuro Ciudad Madrid 2020*. Disponible en Web: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UDCObservEconomico/FuturoCiudadMadrid2020/FUTUROCIUDADMADRID2020.pdf>

AYUNTAMIENTO DE MADRID, ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA. *Revisión del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOUM)*. Propuestas de carácter estratégico. Noviembre 2013. Disponible en Web: <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Urbanismo-y-vivienda/Revision-del-Plan-General/Documentacion-del-Plan-General?vgnextfmt=default&vgnextchannel=68c79c77afa37310VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

AYUNTAMIENTO DE MADRID. *Guía metodológica para la elaboración del Mapa Estratégico y Programa Operativo de Gobierno 2011-2015*. Disponible en Web: http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/Guia%20Metodologica_Mapas_POG.pdf

AYUNTAMIENTO DE MADRID, ÁREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO. *Plan Estratégico del deporte base en Madrid 2013-2020*. Disponible en Web: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Deportes/Publicaciones/PlanEstrategico/PlanEstrategicodeDeporteBase2.pdf>

ISTITUTO PER LA RICERCA SOCIALE. *Reference Indicators for Public Sector in the EU*.

6. ANEXOS

6.1. ANEXO nº1: CUESTIONARIO B

37 cuestionarios enviados entre el 19 y el 26 de enero de 2015.

32 cuestionarios cumplimentados recibidos entre el 19 de enero y el 2 de marzo de 2015.

6.1.1. EL CUESTIONARIO B:

ENCUESTA

Presentación del cuestionario

El presente cuestionario será utilizado para la elaboración del Plan de Mejora a redactar como trabajo fin de máster del *Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública*, de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), por Gerardo Santiago Villares, alumno del citado máster, Jefe de la Unidad de Proyectos del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

El Plan de Mejora propuesto consiste en la redacción de un *Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid*.

Objeto del cuestionario

Todo plan de mejora tiene su origen en la detección cierta de algún aspecto a mejorar: en este caso, la gestión de la Accesibilidad Universal en una administración local.

A pesar de que el concepto de Accesibilidad Universal es absolutamente transversal en la gestión de cualquier organización, e incluso en el conjunto de la sociedad, es bien cierto que su implantación y desarrollo es una tarea de total actualidad, iniciada a partir de la década de los 80 del pasado siglo con la paulatina promulgación de un cuerpo legislativo que define el concepto y fija su anclaje con la defensa de derechos fundamentales de las personas. A día de hoy, no todas las organizaciones – públicas o privadas – han incorporado a su gestión los criterios de Accesibilidad Universal y, las que lo han hecho, han seguido modelos dispares. Por ello la recolección de datos o indicadores objetivos de esta implantación puede suponer una tarea ardua y finalmente ineficaz.

De ahí nace la propuesta de este cuestionario que, si bien deja margen a la subjetividad, pretende ser justificación suficiente de la identificación del problema a abordar con el plan de mejora.

Por ello se solicita, a través del presente cuestionario, la opinión de personas relevantes y cualificadas en la materia que se pretende abordar, con responsabilidad en organizaciones que pretenden cubrir un amplio espectro: Ayuntamiento de Madrid, otras Administraciones Locales, Administración Autonómica, Administración General del Estado, movimiento asociativo de la discapacidad, Universidades, Fundaciones, representantes ciudadanos, etc.

Se trata de una versión simplificada del denominado método Delphi, cuyos resultados serán empleados como uno de los elementos de diagnóstico.

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

1

CUESTIONARIO MODELO B

Dirigido a personas relevantes en organizaciones públicas y privadas, seleccionadas por el autor del Plan, en relación con su conocimiento experto en la gestión de la Accesibilidad Universal desde sus puestos de responsabilidad dichas organizaciones y su percepción como usuarios de la ciudad y sus servicios.

El objetivo del presente cuestionario es recabar el conocimiento de los citados expertos para la identificación de las áreas susceptibles de mejora y el enunciado y estudio de buenas prácticas para su posible incorporación al futuro Plan Estratégico, en lo que suele denominarse herramienta de *benchmarking*, según los siguientes apartados:

- Evaluación del estado actual de la AU en la ciudad de Madrid e identificación de las áreas susceptibles de mejora.
- Propuesta de objetivos estratégicos.
- Selección de herramientas
- Items para la confección de un DAFO

CONDICIONES DE CONFIDENCIALIDAD

EL PRESENTE CUESTIONARIO ES ANÓNIMO. Como se ha indicado con anterioridad la información suministrada a través del presente cuestionario será utilizada exclusivamente en un trabajo académico. Los cuestionarios no se incluirán en el documento final sino las conclusiones y resultados estadísticos extraídas de los mismos. Por favor elija entre una de las siguientes opciones para determinar el grado de confidencialidad que prefiere para su participación en el mismo:

☐ Autorizo la utilización de la información suministrada a través del presente formulario para el exclusivo fin para el que ha sido solicitada. Asimismo autorizo la mención de mi nombre y el de mi organización en el listado de personas consultadas.

☐ Autorizo la utilización de la información suministrada a través del presente formulario para el exclusivo fin para el que ha sido solicitada, omitiendo la mención de mi nombre y el de mi organización asociados a la información suministrada. La organización podrá ser mencionada exclusivamente como perteneciente a alguno de los apartados genéricos (Ayuntamiento de Madrid, otras Administraciones Locales, Administración Autonómica, Administración General del Estado, movimiento asociativo de la discapacidad, Universidad, Fundaciones, representantes ciudadanos, etc.)

Instrucciones para cumplimentar el cuestionario

El presente cuestionario se compone de 14 preguntas agrupadas en 6 bloques temáticos. Cada una de las preguntas se cumplimenta con la selección de un criterio y un bloque de texto para justificación y ampliación del criterio seleccionado.

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

2

Bloque I: MADRID CIUDAD ACCESIBLE

1) ¿Considera la ciudad de Madrid como una ciudad accesible? En una escala del 1 al 10, siendo el 1 el valor de mínimo del grado de accesibilidad y 10 el máximo, por favor puntúe su percepción sobre el grado de accesibilidad global de la ciudad.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2) Haciendo una discriminación por sectores, siempre en referencia a la ciudad de Madrid, por favor indique su puntuación del nivel de accesibilidad de cada uno de ellos.

SECTOR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Espacio público urbano										
Vivienda										
Edificios públicos										
Edificios privados no residenciales										
Transporte público										
Participación ciudadana										
Información y comunicación										
Servicios sociales										
Servicios sanitarios										
Educación										
Ocio y cultura										
Trámites con la administración										
Respeto e inclusión social										

Comentarios:

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

3

Bloque II: CONSIDERACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

3) Según su estimación, indique el nivel de conexión y alineación del concepto de AU con los enumerados en la tabla siguiente. Si lo considera oportuno puede incorporar nuevos conceptos a la lista.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sostenibilidad										
Calidad de vida										
Orientación al ciudadano										
Derechos fundamentales										
Smart city										
Innovación										
Calidad										
Buen gobierno										
Participación ciudadana										
Gestión inteligente										
Desarrollo económico										
Equidad										
Tecnología										

Comentarios:

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

4

Bloque III: EL PAPEL DEL AYUNTAMIENTO EN LA GESTIÓN DE LA AU

La Administración Local, por su cercanía al ciudadano y a sus necesidades, tiene un papel preponderante en la gestión de la Accesibilidad Universal y del resto de políticas transversales que componen la columna vertebral del gobierno de sus respectivos ámbitos territoriales. Las grandes ciudades (seis municipios en España con más de 500.000 habitantes) tienen la inequívoca obligación, debido a su disponibilidad de recursos, de ser referentes en innovación y buen gobierno, sin por ello desdeñar en absoluto el enorme potencial de talento presente en el resto de territorios.

4) Por ello, por favor indique su opinión sobre el rol más adecuado a desempeñar por un ayuntamiento en la gestión de la AU.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Papel de liderazgo, impulsor										
Papel de facilitador										

5) Notoriedad. Por favor indique el grado de conocimiento que tiene sobre cada uno de los ítems mencionados en la tabla siguiente. El valor 1 corresponde a que no conoce su existencia y el valor 10 a un conocimiento profundo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Consejo Municipal de la Discapacidad del Ayuntamiento de Madrid										
Plan Madrid Incluye 2014-2015										
Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid										
CERMI - Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad										
Red de Ciudades por la Accesibilidad (REDCA-4ALL)										
Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores										
CENTAC - Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad										
Centro de Referencia Estatal de Autonomía										

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

5

[illegible]

6) Recorrido de mejora. Por favor evalúe las áreas en las que considera, respecto de la situación actual, en las que existe un mayor margen de mejora en la gestión de la AU. La mayor puntuación otorgada se corresponde con el mayor margen de mejora. Si lo considera oportuno puede incorporar nuevos conceptos a la lista.

[illegible]

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

6

Boque IV: INSTRUMENTOS HERRAMIENTAS

7) Evalúe el grado de utilidad de las siguientes herramientas en la adecuada gestión de la AU. Si lo considera oportuno puede incorporar nuevos conceptos a la lista.

HERRAMIENTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Plan estratégico										
Planes de medidas concretas										
Plan de comunicación interna										
Plan de comunicación externa										
Estructura organizativa específica										
Alianzas										
Gestión del conocimiento										
Producción normativa										
Formación										
Portal Web										
Memorias										
Premios										
Convenios de colaboración										

Comentarios:

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

7

Bloque V: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En caso de considerar útil y conveniente la creación de una estructura organizativa específica para la gestión transversal de la AU en el ayuntamiento por favor indique el rango y ubicación que, en su opinión, serían más adecuadas.

8) Rango

RANGO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Concejalía										
Dirección General										
Oficina										

9) Ubicación en el organigrama general

UBICACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Presidencia										
Hacienda										
Servicios Sociales										
Urbanismo										

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

8

Bloque VI: DAFO

Como finalización del cuestionario le invito a participar en la elaboración de un análisis DAFO sobre la materia objeto del presente cuestionario. Por favor, amplie los ítems que considere oportuno en cada uno de los cuatro apartados siguientes o elimine aquellos de los indicados con los que no se considere de acuerdo.

10) DEBILIDADES

- ☐ Incumplimiento de la normativa en AU
- ☐ Deficiente coordinación
- ☐ Deficiente comunicación
- ☐ Desigualdades entre distritos
- ☐ Deficiente planificación
- ☐

11) AMENAZAS

- ☐ Recortes presupuestarios
- ☐ Dimensión y complejidad de la tarea
- ☐ Horizonte cortoplacista en la planificación y toma de decisiones
- ☐ Indisciplina en materia de AU
- ☐

12) FORTALEZAS

- ☐ Implicación de los responsables políticos en la AU
- ☐ Asignación de recursos económicos
- ☐ Conocimiento experto
- ☐ Consideración de la AU por parte de la ciudadanía
- ☐

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

9

13) OPORTUNIDADES

- Generación de una inercia positiva
- Incorporación de Madrid a la Red de Ciudades por la Accesibilidad REDCA-4ALL (04/12/2013)
- Incorporación de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores (16/05/2014)
- Renovación de las Ordenanzas Municipales con criterios de AU
- Revisión del Plan General de Ordenación Urbana
- Aprobación del Plan Madrid Incluye 2014-2015
-

14) Consideraciones finales. Para finalizar, si lo estima oportuno, exprese sus opiniones, consideraciones o aportaciones finales sobre el asunto objeto del presente cuestionario que estime no han sido abordados en las preguntas anteriores.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Cuestionario modelo B

Gerardo Santiago Villares, enero de 2015

10

6.1.2. PARTICIPANTES EN EL CUESTIONARIO B

Ayuntamiento de Madrid:

- Miguel Ángel Alemany Haro. Jefe de Servicio de Participación Empresarial. AG de Las Artes, Deportes y Turismo.
- María del Pilar Benito Pecharromán. Jefa del Departamento de Servicios Sociales. Junta Municipal del Distrito de Salamanca.
- Ana Buñuel Heras. Subdirectora General de Mayores. AG de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.
- Esperanza García de Paso Gómez. Jefa del Servicio de Coordinación de la Intranet. AG, Hacienda y Administración Pública.
- Rocío de la Hoz Gómez. Directora General de Igualdad de Oportunidades. AG de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.
- José Luis Infanzón Priore. Director General de Revisión del Plan General. AG de Urbanismo y Vivienda.
- Paz Valiente Calvo. Subdirectora General de Sostenibilidad. AG de Medio Ambiente y Movilidad.

Otros organismos:

- Tatiana Alemán Selva, Directora Técnica de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF).
- Jesús Alonso Trigueros. Profesor Titular. Escuela de Ingenieros Civiles. Universidad Politécnica de Madrid.
- Javier Arteaga Moralejo. Subdirector General de Participación Ciudadana. Ayuntamiento de Alcobendas.
- Juan José Cantalejo Cano. Director del Posgrado Universitario en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle.
- Jesús Celada Pérez. Subdirector General de Participación y Entidades Tuteladas. Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Javier Cuesta Martín. Presidente. Fundación 3M.
- Javier Font García. Presidente FAMMA-COCEMFE.
- Ester de Frutos González. Jefe del Servicio de Actividades Educativas. Museo Nacional del Prado.

- Persona con funciones directivas en asociación de personas con discapacidad.
- José Francisco Gómez Regueira. Tesorero Contador. Colegio de Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Madrid.
- José Antonio Juncá Ubierna. Jefe del Servicio de Proyectos y Obras. Área de Seguridad y Accesibilidad. Dirección General de Arquitectura y Política de Vivienda. Ministerio de Fomento.
- Ana Isabel López Martín. Presidenta. Asociación Española de Profesionales de la Accesibilidad Universal (ASEPAU).
- Florencio Martín Tejedor. Director General. Atenzia Servicios de Teleasistencia.
- Juan Merallo Grande. Asociación ciclista Pedalibre
- Marcos Montes García. Presidente. Asociación de viandantes “A pie”.
- Persona con funciones directivas en Administración General del Estado.
- Francisco de Asís Nicás Jódar. Secretario. Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras. Comunidad de Madrid.
- Alfonso Perona Gómez. Socio-Director Estrategias de Movilidad Sostenible, S.L.
- Juan Luis Quincoces Soler. Director General. Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC).
- Persona con funciones directivas en entidad cultural privada.
- Federico Rueda de la Peña. Director de Formación. Formación Universidad Empresa.
- José Luis Sánchez Álvarez-Campana. Director General. Centro de Ensayos, Innovación y Servicios CEIS, S.L.
- Ignacio Sola Barleycorn. Subdirector General para la Igualdad de Trato y la no Discriminación. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Mari Satur Torre Calero. Fundación Vodafone.
- Persona con funciones directivas en Administración Local.

6.1.3. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO B:

1) MADRID ACCESIBILIDAD GLOBAL

	VALORACIÓN																																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	MEDIA
Directa	6	7	3	5	4	6	4	6	7	5	4	4	6	7	6	8	5	6	5	3	5	7	5	6	7	7	5	6	8	3	6	5	5,53
Promedio por sectores	5,69	7,31	3,46	5,62	5,30	6,50	3,38	5,38	7,23	4,00	4,00	4,46	5,38	5,46	5,43	5,69	4,15	4,92	4,69	2,54	4,54	6,54	6,00	5,85	4,85	7,00	4,69	6,00	6,15	3,23	5,09	4,54	5,16
Diferencia	0,31	0,31	0,46	0,62	1,30	0,50	0,62	0,62	0,23	1,00	0,00	0,46	0,62	1,54	0,57	2,31	0,85	1,08	0,31	0,46	0,46	0,46	1,00	0,15	2,15	0,00	0,31	0,00	1,85	0,23	0,91	0,46	0,37
																																	5,12

2) MADRID ACCESIBILIDAD POR SECTORES

SECTOR	VALORACIÓN																																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	MEDIA
Transporte público	7	9	5	7	8	6	5	3	9	8	4	6	8	8	4	8	6	6	6	3	7	8	6	7	7	7	8	6	8	6	7	7	6,56
Servicios sanitarios	5	8	4	6	6	7	3	6	8	6	4	6	6	5		8	4	4	5	1	6	7	7	7	5	8	8	7	6	2		6	5,70
Espacio público urbano	8	8	3	5	5	6	4	5	6	5	5	4	7	7	4	7	5	7	5	3	5	6	6	6	7	8	5	7	6	4	6	4	5,59
Servicios sociales	5	8	3	7	7	7	4	7	6	4	4	5	5	5		7	4	5	5	3	5	7	7	7	5	8	8	5	6	2	6	6	5,58
Edificios públicos	7	7	4	4	5	7	4	6	8	3	5	4	4	5	6	5	4	6	5	3	6	7	7	7	6	7	4	6	6	2	8	6	5,44
Trámites con la administración	5	8	4	4	5		3	4	8	4	4	5	5	5	6	6	5	6	4	3	3	7	7	7	4	7	4	8	7	4	7	5	5,29
Ocio y cultura	5	7	3	5	3		2	6	9	5	6	4	6	7		5	5	4	5	3	3	6	6	6	5	6	3	7	7	4	2	3	4,93
Educación	5	7	3	6	5		2	6	9	4	5	4	4	4		6	4	3	5	2	4	7	6	5	4	8	5	6	6	4		3	4,90
Respeto e inclusión social	5	8	4	6		2	4	6	5	2	6	5	4	6	6	3	5	4	3	3	5	6	6	4	8	5	7	7	4	5	3		4,90
Participación ciudadana	6	7	3	8		4	6	6	3	3	4	7	8	6	3	3	4	4	3	4	7	6	4	6	6	4	5	6	2	3	5		4,87
Información y comunicación	4	6	4	8	4	6	3	7	5	3	5	5	5	5	6	4	3	7	4	3	6	6	6	5	3	6	3	4	6	2	5	5	4,81
Edificios privados no residenciales	6	6	2	4		4	6	8	1	3	2	4	4		6	5	4	5	2	3	7	4	4	4	4	6	2	4	5	4	3	3	4,17
Vivienda	6	6	3	3	5		4	4	6	1	2	3	4	4		3	3	3	4	1	4	5	4	5	3	6	2	6	4	2	4	3	3,77

Comentarios:

De cara a una valoración más precisa, sería bueno aclarar lo que entendemos por Accesibilidad Universal, ya que ofrece grados de interpretación diversos. Desde la normativa, tradicionalmente se realiza una aproximación funcional, es decir, se busca exclusivamente garantizar la posibilidad de acceso sin tener en cuenta el tratamiento que se da a la solución accesible. En muchas ocasiones, esto resulta en soluciones que resuelven el problema por la "puerta de atrás", simbólica y literalmente. Si hay una entrada principal, esta debe de ser accesible, por ejemplo.

En cuanto al transporte público hay que hacer desagregación del transporte en superficie de autobuses urbanos (EMT) e interurbanos (CRTM) y los transportes ferroviarios METRO y Cercanías RENFE, ya que el nivel de accesibilidad de los primeros es mucho mayor, e incluso en los segundos es mayor en Cercanías que en METRO

Resulta complejo establecer una valoración concreta para cada uno de los aspectos desagregados. Todo ello, dada la escasez de datos respecto de los mismos que permitan establecer, con un cierto nivel de rigor, la puntuación a asignar. En cualquier caso, lo reflejado, se ajusta, en buena medida a la percepción personal apoyada, en ocasiones, en datos parciales aportados por usuarios o conocimientos del estado de la situación recogida en mesas de trabajo especializado en la materia. Los elementos que carecen de respuesta, son aquéllos sobre los que no se posee dato alguno.

Solo puedo responder como visitante de Madrid y muy centrado en el transporte y movilidad de las personas, existen aspectos como vivienda que desconozco

Destaca la accesibilidad en los transportes públicos, dado el esfuerzo realizado en los últimos años; asimismo se ha avanzado en vías y espacios públicos, si bien se siguen cometiendo errores en nuevas intervenciones (como el caso paradigmático de Alonso Martínez, o el tema de marquesinas de buses, mejorables), habiendo mucha diferencia de unas zonas a otras; actuaciones “emblemáticas” como la de Serrano o Madrid Río también presentan más sombras que luces; el tema vivienda, como en el resto de ciudades españolas, está bajo mínimos; se echa en falta el ítem de parques y jardines

Tristemente hay que decir que Madrid no es de las peores, lo que da una visión de la accesibilidad general en este país.

Respeto e inclusión social son a nuestro parecer dos cualidades diferenciables. En términos generales el respeto no es malo mientras que la inclusión social tiene un mayor recorrido de mejora, tal como se desprende de las valoraciones otorgadas a las preguntas anteriores
La accesibilidad no es la misma en las distintas zonas/barrios de Madrid. En el centro se ha hecho un gran esfuerzo y se nota una mejora muy destacable pero no así en otras zonas. A destacar la accesibilidad del transporte urbano (metro y autobús).
Considero que en Madrid, el espacio urbano está bien resuelto en las calles principales del centro de Madrid (eje Prado – Recoletos, Gran Vía, Alrededores del Palacio Real, Calle Fuencarral, Calles Serrano, Calle Goya, Retiro) no obstante la accesibilidad sólo está asegurada en las zonas de interés turístico. Respecto a la edificación pública y privada quedan muchos aspectos por resolver, esto tiene especial importancia en aquellos edificios en los que se ofrecen servicios públicos relacionados con la sanidad, la educación y los trámites con la administración pública. Los transportes (metro, autobuses urbanos y trenes de cercanías) son de los más accesibles de España y Europa, pero presentan muchas carencias en la atención al cliente con discapacidad y con movilidad reducida. La información y comunicación
Algunos ítems no los he respondido porque no tengo criterio para dar una calificación. Es NS/NC.
En el espacio público urbano hay mucha diferencia entre el centro y barrios periféricos
Desde fuera observo que este es un tema que interesa a pocos: a los afectados, a sus familiares, a los expertos y estudiosos y a alguna persona más que trabaje o viva relacionado con esos sectores. Supongo que a algunos educadores, trabajadores sociales, médicos, artistas o funcionarios, pero poco mas
Es difícil realizar una valoración sin hacer referencia a si se hace en términos absolutos o relativos, o sea si se valora en relación a una teórica situación óptima o en relación a una comparativa con otras ciudades. En este sentido a Madrid le queda mucho por hacer en relación a este tema aunque comparada con otras regiones metropolitanas de igual rango no sale tan mal parada.
Aunque en líneas generales se ha avanzado bastante en estos aspectos quedan todavía muchas posibilidades de mejora que van desde la educación ciudadana al respecto, la adaptación de las viviendas y edificios públicos en general; parques y zonas de juegos accesibles; zonas de la ciudad como calles, rampas , duración de semáforos que en determinadas ocasiones pone en situaciones complicadas a las personas mayores, obstáculos en aceras , atención a las personas discapacitadas que debido a ciertos recortes se ha visto disminuida, etc.
Las calificaciones evalúan las deficiencias en accesibilidad auditiva y visual. Siendo el colectivo más numeroso, la accesibilidad auditiva apenas existe. En cuanto a la accesibilidad visual se ha hecho mucho en el espacio público urbano y en el transporte, pero poco en el resto. En la accesibilidad física el nivel de adaptación es mucho mayor en todos los ámbitos.
Creo que la ciudad de Madrid está muy atrasada en este tema, a excepción del tema del transporte (ascensores en el Metro y rampas en bus).
Resulta evidente que se dan mayores grados de accesibilidad en aquellos entornos y prestación de servicios que dependen de las administraciones públicas, hecho probablemente derivado de las obligaciones de accesibilidad impuestas por la legislación en materia de personas con discapacidad, en relación con el sector público.
Las puntuaciones se han considerado teniendo en cuenta el nivel de accesibilidad, motora, sensorial y cognitiva.

3) IDENTIFICACIÓN DE CONCEPTOS/VALORES

[illegible]

Comentarios:

Bajo mi punto de vista, la garantía de la accesibilidad universal falla principalmente en aspectos básicos que tienen que ver con la sensibilización de los técnicos, de los políticos y de los ciudadanos, cada uno en el ámbito de sus competencias. Es decir, en gran medida hablamos de soluciones fáciles de implementar que casi siempre dependen del diseño y/o de tecnología disponible desde hace tiempo. Como en materia de seguridad vial, las mejoras dependen más de la voluntad que de la innovación tecnológica pero se confía excesivamente en la promesa tecnológica como solución de todos los males.

La accesibilidad es función directa de la calidad urbana en sus distintas manifestaciones; existe una correspondencia directa entre una ciudad dinámica, activa, atenta a las necesidades de la ciudadanía y su accesibilidad. A mi juicio, en la actualidad, se vincula en exceso la accesibilidad con la tecnología y las smart cities, siendo éstas dos componentes relevantes pero no decisivas; análogamente puede decirse en relación con la sostenibilidad. Como factores añadidos destaco: una buena coordinación entre áreas de gobierno de la ciudad; y los temas de conservación y mantenimiento. La accesibilidad es cuestión transversal pero requiere un cuidado equilibrio que evite, por ejemplo, el clientelismo.

La evolución hacia las Smart Cities obliga a tener en cuenta la Accesibilidad. Debe ser algo prioritario en todos los ámbitos de la vida.

La Accesibilidad está directamente relacionada con muchos de los conceptos antes recogidos. Garantiza el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y la igualdad de oportunidades. Su aplicación es una muestra de buen gobierno. Sus criterios mejoran la calidad de los entornos, productos y servicios. La accesibilidad es transversal a todos los ámbitos de la vida. El diseño universal o diseño para todos promueve la innovación y el uso de las nuevas tecnologías para salvar barreras que no pueden hacerse de forma física, tales como las barreras de la comunicación y de orientación, entre otras. La Accesibilidad es uno de los criterios que debe incluir una Smart City, ya que es la disciplina que tiene en cuenta las necesidades de todos los ciudadanos.

La AU es un concepto moderno que no se usaba en las sociedades pasadas, ni en la convivencia rural. Los límites que la naturaleza impone tratamos de superarlos mediante soluciones artificiales –creadas por el hombre– que den la oportunidad de acceso universal a todos.

He incluido Vida independiente porque lo considero un término muy ligado a la AU, siendo esencial desarrollar espacios/servicios/productos para todos con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades. Además, he incluido el de desarrollo personal. Es necesario contar con actuaciones que garanticen el acceso a cualquier ámbito (como el de la sanidad, el de la educación, el del ocio entre otros) para conseguir que cualquier ciudadano de Madrid tenga las mismas oportunidades y por ello tenga las mismas oportunidades para mejorar personal, laboral y socialmente.

La Accesibilidad Universal, como la Sostenibilidad es una cuestión transversal en la ciudad y un signo de desarrollo como la sanidad universal, la educación o el acceso a la vivienda.

He añadido el concepto de las emociones, porque creo que la AU afecta muy directamente al bienestar y a la sensación de aceptación de la realidad de cada uno con el entorno que le acoge. Lo que un ciudadano quiere, lo que espera, lo que encuentra y todo aquello que le ofrece la sociedad, está muy relacionado con la forma en que ese ciudadano se sentirá en su ciudad. Y se sentirá bien en la medida que pueda hacer uso de todas las posibilidades que se le ofrecen. Las sensaciones, las emociones, nuestra forma de sentir la ciudad es muy importante y la AU pienso que afecta en gran medida a dichas emociones.

El concepto de AU tiene que formar parte de todos los conceptos enumerados, aunque en diferente proporción, ya que es el objetivo para que todas las personas puedan participar de todos los ámbitos que ofrece la vida en la ciudad. He añadido el concepto Autonomía personal, ya que lo considero fundamental para todas las personas, con independencia de sus capacidades.

El concepto de accesibilidad universal conecta de manera clara con el concepto de igualdad de oportunidades y remite a la obligación de los poderes públicos de promover la igualdad real y efectiva entre las personas y los grupos en los que se integran, removiendo los obstáculos que la impidan. Por otro lado, el diseño universal, fundamentalmente de bienes y servicios, permite que los mismos puedan ser utilizados de manera indistinta por personas con y sin discapacidad lo que ayuda a reducir las discriminaciones y a gestionar de manera eficiente la prestación de los mismos.

4) ROL DEL AYUNTAMIENTO

CONCEPTO	VALORACIÓN																																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	MEDIA
Liderazgo, impulsor	8	9	8	10	10	9	10	8	9	10	10	10	10	10	8	9	6	9	10	10	10	9	9	9	8	9	10	8	7		8	5	8,87
Facilitador	6	9	10	9	7	7	10	8	10	7	10	8	10	8	1	7	1	7	10	1	10	9	9	10	7	8	10	9	1		6	3	7,35

5) NOTORIEDAD

ÍTEM	VALORACIÓN																																	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	MEDIA	
CERMI - Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad	1	10	6	9	10	5	10	9	8	10	5	7	10	10	1	7	4	10	8	8	10	9	7	7	10	9	8	10	10		10	9		7,97
Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat)	1	10	3	8	10	3	10	5	7	10	1	10	10	10	1	6	4	10	1	10	10	9	3	1	10	9	10	10	8		10	9		7,06
CENTAC - Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad	1	10	1	1	9	6	10	5	7	10	1	9	10	10	1	4	1	10	2	8	1	2	4	1	10	8	8	10	8		7	9		5,94
Red de Ciudades por la Accesibilidad (REDCA-4ALL)	1	10	5	1	7	5	10	9	7	6	5	4	6	8	1	4	1	6	4	5	5	2	8	3	10	8	4	10	8		8	8		5,77
Plan Madrid Incluye 2014-2015	5	9	1	5	10	1	10	4	9	4	1	4	10	10	5	5	1	8	7	6	5	2	7	6	9	8	1	10	10		4	1		5,74
Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid	1	9	5	10	10	2	10	5	7	8	1	3	6	7	1	8	1	9	6	8	2	2	7	3	8	9	2	10	8		2	5		5,65
Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores	1	10	1	1	7	5	10	7	10	8	1	5	6	5	5	4	3	1	6	8	2	2	7	5	9	9	2	7	8		6	8		5,45
Consejo Municipal de la Discapacidad del Ayuntamiento de Madrid	1	9	3	5	10	2	10	6	9	2	1	3	7	7	1	6	1	7	2	5	5	2	3	6	10	9	1	10	10		6	4		5,26

6) RECORRIDO DE MEJORA

[illegible]

7) INSTRUMENTOS HERRAMIENTAS

INSTRUMENTOS	VALORACIÓN																																	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	MEDIA	
Formación	7	10	10	10	10	10	10	9	8	9	8	9	10	10	8	7	9	10	10	10	10	9	10	9	9	9	10	10	9	6	10	5	8	9,03
Planes de medidas concretas	9	10	7	10	7	8	10	6	9	8	9	10	10	10	7	9	8	8	9	10	10	10	9	9	10	10	8	6	9	7	10	7	7	8,63
Plan estratégico	9	10	6	8	10	9	10	7	8	8	7	10	9	8	7	9	8	9	10	10	10	7	9	10	9	8	10	9	9	5	8	7	8,53	
Plan de comunicación externa	9	8	5	10	10	9	10	6	9	6	8	8	10	10	8	8	9	7	9	8	10	9	9	10	10	10	10	7	6	5	8	9	8,44	
Convenios de colaboración	9	8	7	10		8	10	8	9	4	5	5	8	8		8	6	10	9	10	8	9	9	10	10	10	10	7	9	8	6	8	8,20	
Alianzas	10	9	8		9	7	10	9	8	5	7	9	9	8		7	8	9	8	10	10	8	7	6	9	9	8	8	7	5	8	7	8,07	
Plan de comunicación interna	5	9	5	10	10	8	10	7	9	7	9	8	10	10	8	7	6	7	9	8	10	9	8	10	8	9	10	7	6	5	5	8	8,03	
Gestión del conocimiento																																		
	5	9	8	10	9	7	10	8	8	7	6	6	9	8		7	6	9	9	7	9	8	7	9	9	9	8	9	7	10	5	7	7,90	
Estructura organizativa específica	5	8	5	10	10	9	10	7	8	7	7	8	10	10		9	5	7	8	10	7	9	9	10	7	8	10	8	6	5	6	6	7,87	
Portal Web	5	9	5	10	7	7	10	8	8	5	7	5	8	8		9	7	8	9	10	8	9	8	5	9	9	9	6	7	8	6	6	7,58	
Premios	9	8	5	10	7	7	10	7	8	1	6	5	8	8		7	5	8	6	6	6	7	8	9	7	9	8	7	7	8	3	7	7,00	
Producción normativa	7	7	3	8	7	9	10	7	7	6	6	2	7	7		6	2	8	6	7	8	9	7	10	6	10	2	9	7	5	4	6	6,61	
Memorias	2	7	5	9	7	6	10	5	8	4	5	6	7	8		8	5	7	7	6	3	7	7	4	9	7	2	6	6	8	3	6	6,13	
Simplificación de la normativa													10	10																			10,00	
Coordinación interterritorial				9																													9,00	
Incorporar la accesibilidad al trabajo cotidiano										9																							9,00	
Guías y Manuales prácticos										9																							9,00	
Certificación			8																														8,00	
Plan de incentivos			8																														8,00	
Servicio de control			8																														8,00	
Intranet corporativa															8																		8,00	

Comentarios:

Simplificación normativa.

Facultar a la administración local/autonómica de potestad sancionadora coercitiva para el cumplimiento de la Ley en el caso de los ajustes razonables, evitando que la única vía sea la de la demanda civil ante los tribunales ordinarios de justicia.

Duplicidad de Planes:

- Plan Madrid Incluye 2014-2015. Ayuntamiento de Madrid.
- III Plan de Acción para Personas con Discapacidad 2012/2015 Comunidad de Madrid.

El listado podría extenderse hasta el infinito, o no, en función de factores tales como el grado de experiencia de ese municipio en trabajar en gestión de la accesibilidad, la capacitación de su equipo técnico, el conocimiento de la materia por parte de los cuadros directivos así como de la voluntad política real. En general, los Planes de Accesibilidad al uso se han demostrado una herramienta fallida al resultar con mucha frecuencia un fin en sí mismo, agotarse todos los esfuerzos en su redacción y no llegar a la puesta en práctica de los mismos; un plan estratégico es cosa distinta así como un programa de actuaciones concretas; ambos deberían combinarse. La formación es una condición sine qua non, la herramienta clave, la llave que abre la puerta. En sus antípodas, los Premios que –a menudo- ni son objetivos ni estimulan a perseverar en el empeño (si es que el premiado alguna vez lo tuvo). He añadido dos cuestiones, no se si herramientas, a mi juicio muy relevantes: lograr incorporar la accesibilidad en el trabajo cotidiano de los técnicos municipales; y disponer de manuales, guías, fichas técnicas o como quiera llamarse que proporcionen información de detalle útil para aplicar correctamente los criterios de accesibilidad.

En base a la experiencia de distintos ayuntamientos en España, la accesibilidad no se pone verdaderamente en práctica hasta que se crea una estructura organizativa que vela por su cumplimiento en todos los ámbitos que gestiona el ayuntamiento. Los planes estratégicos y las acciones concretas deberían ser impulsados por esta organización. También esta organización debería exigir el cumplimiento de la AU de forma transversal: en el urbanismo, nuevas tecnologías, edificación, servicios públicos, transportes, centros culturales, bibliotecas, la seguridad, etc.

Respecto a las web externa e interna ¿Cuál es el planteamiento? ¿Webs accesibles o también como herramientas de comunicación y difusión del resto de elementos entre el personal interno de una organización y hacia los ciudadanos?

Creo que la principal herramienta para la AU es la educación, la toma de conciencia, el que este concepto se incorpore con la mayor naturalidad a la convivencia ciudadana. A ello han de contribuir las instituciones desde la escuela, los medios de comunicación, los líderes sociales, y cada uno en su medio habitual de convivencia y trabajo.

La existencia de una normativa clara es fundamental pero el exceso de normativa es tan perjudicial como la falta de ella. Para esto es necesario un esfuerzo de cooperación interadministrativa que permita clarificar competencias y evitar duplicidades para establecer una normativa clara y única para todo el estado. Esta normativa debería obligar a toda la escala del planeamiento, desde los Plantes Territoriales hasta los proyectos de urbanización y de edificación.

Muy importante la elaboración de un plan estratégico que responda a las necesidades de todos los colectivos implicados, pero fundamentalmente hay que ejecutarlo con un plan de acción claro. La comunicación se convierte en fundamental y muchas veces es la gran ausente. La gestión del conocimiento es crucial, posiblemente tenemos mucho conocimiento en todas las organizaciones y organismos que existen, pero se puede hacer mucho más si coordináramos mejor el conocimiento y se compartiera para conseguir el objetivo común de la accesibilidad universal.

La existencia de un plan estratégico es fundamental, pero a partir de él se tienen que desarrollar planes concretos de actuación.

La comunicación de los proyectos es más necesaria de forma externa que interna.

Considero que los convenios de colaboración entre el ayuntamiento, las asociaciones del colectivo de personas con diferentes capacidades y las empresas privadas que desarrollan los proyectos de accesibilidad son necesarios.

El plan estratégico sería una herramienta útil, si se estableciera claramente fijando objetivos a corto plazo, con responsables concretos, con plazo fijado para cada acción, y con indicadores claros. Tendría que tener aparte del análisis, estrategias, y diagnósticos, una clara predisposición a un plan de actuación concreto, un seguimiento en el que se puedan aplicar medidas correctoras, y una evaluación del resultado final. Es esencial en cualquier caso que haya una comunicación interna, pero sobre todo externa, para ampliar y concienciar a la ciudadanía sobre las bondades de la AU.

8) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA. RANGO

RANGO	VALORACIÓN																																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	MEDIA
Dirección General	1	8	8	9	10	1	1	7	7	5	10	9	8	8	1	9	9	10	6	10	1	3	9	9	1	9	10	7	1	10	6	8	6,59
Concejalía	1	10	5	10	9	10	10	4	5	10	7	3	10	10	1	6	1	7	1	1	10	7	9	2	10	1	7	10	1	5	4	8	6,09
Oficina	10	6	10	8	6	1	1	6	9	9	3	4	8	8	8	3	2	9	10	1	1	8	7	9	1	1	6	4	8	10	8	1	5,81

9) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA. UBICACIÓN

UBICACIÓN	VALORACIÓN																																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	MEDIA
Presidencia	6	10	5	10	10	10	10	5	9	10	9	9	10	10	1	6	1	6	10	1	10	8	10	10	1	9	10	10	1	5	9	1	7,25
Servicios Sociales	8	9	10	9	4	1	1	4	6	1	10	5	8	1	1	9	5	8	1	10	1	8	9	8	10	1	1	6	1	10	6	7	5,59
Urbanismo	10	7	10	8	6	1	1	8	6	8	9	5	8	1	1	8	9	10	7	1	1	7	10	5	1	1	1	4	8	5	4	7	5,56
Hacienda	1	7	10	7	2	1	1	4	7	5	5	5	1	1	8	3	1	7	1	1	1	7	8	5	1	1	8	8	1	10	7	7	4,44

Comentarios:

La accesibilidad debe dejar de ser del ámbito de los servicios sociales ya que es un aspecto que mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos, tengan o no discapacidad.

10) DEBILIDADES

Incumplimiento de la normativa en AU. Correcto. No hace falta más normativa, sino cumplir la que hay
Deficiente coordinación. Inter. e intra. No se tiene en cuenta las cadenas de accesibilidad y siempre se rompen por algún eslabón. Por ejemplo: Playas, transporte, urbanismo, información turística, alojamiento y servicios anexos.... X.
Deficiente comunicación. Inter e intra.
Desigualdades entre distritos. X. No se tiene en cuenta las cadenas de accesibilidad y siempre se rompen por algún eslabón. Ejemplo las mejoras en un barrio no se continúan en el barrio vecino con lo que se limita la accesibilidad en la ciudad a zonas concretas.
Deficiente planificación. Se hacen planes poco operativos y sin priorizar actuaciones y sin una visión global del uso de los espacios, servicios prestados y potenciales usuarios de los mismos. X.
No sanción. Posibilidad de impunidad
Falta de coherencia técnica en los distintos diseños. Diferente tratamiento a situaciones equivalentes
Complejidad Normativa (Estado/CC. AA/Ayuntamiento)
Inexistencia de estructura organizativa específica
Inexistencia de planes estratégicos
No participa la ciudad en la planificación ni normativa, luego con posterioridad, no se implica en su cumplimiento ni desarrollo
Utilización del tema con fines políticos
Aplicar el tema mediante impulsos voluntaristas
Incompleta consideración de actores. Los ciclistas también necesitan mejorar accesibilidad (edificios, transporte público, etc.)
Incumplimiento de la normativa en AU y penalizaciones asociadas
Desigualdades entre barrios
Deficiente Plan Estratégico
Falta de sensibilización 2
Falta de formación de los técnicos del ayuntamiento 2
Falta de conocimiento de los criterios de accesibilidad y de la normativa específica
Escaso conocimiento de la materia
Falta de concienciación interna
Inspección en la implantación de AU. Actualmente no existe
Deficiente formación y cultura en los ciudadanos
Actitudes poco responsables en la sociedad
La AU ni se la conoce, ni veo interés alguno por conocerla.
Deficiente control sobre las obras ejecutadas, en las que no se revisa el cumplimiento de la normativa
Insuficiente asignación económica para los planes de accesibilidad
Insuficiente implicación de las personas implicadas
Insuficiente voluntad política
Falta de un análisis transversal
Falta de educación a todos los niveles
Falta de sensibilidad
No se le da la prioridad que debería de tener
Inexistencia de Auditores y Auditorías de AU
Deficiente mantenimiento de lo ya adaptado
Excesiva transversalidad
Falta de formación y de información
Falta de transversalización
Falta de formación en materia de AU
Deficiente el plazo de toma de decisiones.
Realización de proyectos sin criterio profesional.

11) AMENAZAS

Recortes presupuestarios
Dimensión y complejidad de la tarea. 12 (Expertos técnicos que sepan estructurarla y priorizarla de forma operativa). X. X.
Horizonte cortoplacista en la planificación y toma de decisiones. 08 Necesidad de establecer Planes “supra legislatura” apoyados en consensos político y Ético. Importancia del consenso
Indisciplina en materia de AU. 08 Pensar en la Educación y la Participación de la Ciudadanía en la elaboración de los Planes y normativas como elemento de implicación posterior de las mismas
Invisibilidad del problema
Complejidad de los procedimientos sancionadores
Escasa asignación de recursos por falta de conocimiento de los beneficios derivados de la AU para todos los ciudadanos
Desconocimiento en materia de AU
Solapamiento de funciones, de economías de escala
Esfuerzos desiguales, desacompañados, entre los diferentes ámbitos
Autocomplacencia
Fijarse objetivos inalcanzables (por razón de alcance, plazo, etc.)
Normativas nuevas que no consideran la AU (P.E., R.G.C.)
Recortes presupuestarios
Falta de estrategia para abordar la puesta en marcha de la AU en el ámbito
Falta de control en el cumplimiento de la AU
Falta de cumplimiento de ajustes razonables
Que siga en el limbo del olvido por muchos años más
Multitud de necesidades (de diversas discapacidades) que pueden interferir entre sí para lograr la AU
Falta de conciencia y cultura ciudadana y profesional en la materia
Intromisión profesional no cualificada en la AU
Complejidad de un plan integral
Falta de interés político
Minimización del problema

12) FORTALEZAS

Implicación de los responsables políticos en la AU. . X
Asignación de recursos económicos. . X
Conocimiento experto. . X. X.
Consideración de la AU por parte de la ciudadanía. . X. X.
Asociaciones e Instituciones expertas
Formación coordinada continua interadministraciones
Existencia de estructura organizativa específica
Capacidad de mejora
Implicación de los técnicos en la AU
Mejora de la calidad de vida urbana por toda la población
Implicación de todas las áreas de gobierno de la Ciudad
Consideración de la AU a la hora de planificar la movilidad
Enfoque dinámico de la Accesibilidad. Gestión de la accesibilidad.
Movimiento asociativo
Buenas prácticas
Alianzas con el movimiento asociativo de personas con discapacidad y universidades
Alianzas con otros ayuntamientos que han realizado avances en este ámbito
Buenas prácticas realizadas en el ámbito del Turismo Accesible

Considero que ninguna de las anteriores es una fortaleza, sino debilidades, porque no veo que haya ni implicación, ni recursos, ni consideración del asunto por parte de la ciudadanía-. Si hay expertos y personas motivadas, nada más.
Apoyo de las entidades sociales que tienen el conocimiento de las necesidades y cuentan con las principales beneficiarios de la AU
Aportan valor social a la administración
Coordinación y cooperación interadministrativa
Impulso desde la Comunidad Europea
Respaldo de las asociaciones del colectivo
Empresas privadas especializadas
Diseño para todos
Impulso del movimiento asociativo de la discapacidad
Realización y revisión de proyectos, productos y servicios por profesionales.

13) OPORTUNIDADES

Generación de una inercia positiva
Incorporación de Madrid a la Red de Ciudades por la Accesibilidad REDCA-4ALL (04/12/2013). X
Incorporación de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores (16/05/2014)
Renovación de las Ordenanzas Municipales con criterios de AU
Revisión del Plan General de Ordenación Urbana
Aprobación del Plan Madrid Incluye 2014-2015
Renovación de los gobiernos locales. X
Cualquiera de las obras de remodelación urbana o rehabilitación y/o mejora de la edificación
La revisión de la IVP
Aumento de la coordinación Ayuntamiento / Comunidad de Madrid
Establecimiento de convenios de colaboración con entidades representativas del movimiento asociativo de personas con discapacidad y, en general, con aquellas que, de manera directa, aglutinen perspectivas de enfoque diferenciadas respecto de la diversidad humana (pe: personas mayores).
Gran Conocimiento y Know how de algunas organizaciones ciudadanas o civiles
Aprobación de un Programa de medidas estratégicas prioritarias
Incorporar al proceso a la juventud y a escolares
Transformar una imagen rancia y mesetaria de la Ciudad de Madrid
El fin de la dispersión urbanística que genera proximidad y puede ayudar a generar accesibilidad
Implantación de sistemas de Gestión de la accesibilidad
Incorporación a la Red de Ciudades inteligentes de la secretaría de Estado de Turismo
Ferias, congresos y eventos (deportivos, sociales...) nacionales e internacionales
Facilitar la interacción del ciudadano con su administración
Creación de una Oficina Transversal de Coordinación de actuaciones
Alianzas sector público y privado
Sensibilización a través de la educación y de la comunicación
Visión de mercado emergente
Reconocimiento Nacional/Internacional
Nuevo periodo financiero de los Fondos Estructurales y de Inversión UE(FEI)
Impulso de la legislación Europea
Acogerse al Plan Estatal de vivienda 2013-2016.

14) CONCLUSIONES

El envejecimiento paulatino de la población va a implicar la necesidad de dotar a las ciudades de mejores condiciones de accesibilidad, con independencia de la necesidad de dar cumplimiento a las exigencias normativas respecto de las personas con cualquier discapacidad o grado.

Quizás, uno de los aspectos de mayor relevancia de cara a la potenciación de la AU, sea la generación de una estructura específica, con un rango no menor al de Dirección General y un “anclaje” en el organigrama en el área de Presidencia (dado el carácter transversal que ésta tiene, encajaría de manera directa, con la igualmente transversalidad de la AU). La existencia de esta estructura generaría, por inercia, un incremento de las acciones positivas, la coordinación de las actuaciones y la generación de intervenciones encuadradas en un plan estratégico para la ciudad.

Como ya indique no soy residente en Madrid y no conozco en profundidad algunas cuestiones.

Mi opinión se basa en la visión de un conocedor de la movilidad urbana y la sensación que se tiene sobre la accesibilidad cuando llegas a Madrid. Donde existen espacios urbanos, aceras, continuidad de pasos de peatones y otras cuestiones como acceso al metro que no son accesibles y una capital como Madrid, puntera en muchos aspectos no puede dejar al final de la lista.

Los sistemas de control, supervisión y sanción tanto del Consejo de Barreras de la comunidad Madrid como los que se articulan por parte del ayuntamiento de Madrid son ineficaces y no resuelven ninguna problemática generada por denuncias de usuarios que detectan barreras que les dificulta su día a día.

La transparencia con respecto a la interpretación de las normas resulta no resolver en la mayor parte de los casos a favor de la parte interesada/denunciante.

Considero de gran relevancia que se impulse una estrategia global de accesibilidad universal en la ciudad de Madrid, supone una mejora de la calidad de vida para toda la ciudadanía.

Considero que este Cuestionario es muy completo y, aunque siempre se podrían añadir nuevos elementos y factores, entiendo que el marco queda bien definido. Tan sólo, subrayar -en base a mi experiencia como Consultor, Docente, y Regulador de la AU- que “sobran las buenas palabras y se requieren acciones, que partan de planteamientos rigurosos, profesionales, carentes de demagogias y clientelismos, evitando el “síndrome de firmar convenios” con todos y para todo. Hay soluciones técnicas; la diferencia entre unas Ciudades y otras reside en la voluntad política y en el pragmatismo.”

Lamento no haber aportado más. Admito que en este tema no tengo el suficiente conocimiento

La accesibilidad es un concepto transversal y dinámico. Requiere una planificación de actuaciones, un mantenimiento continuo y una forma única de hacer las cosas (gestión). Requiere medir y contar con los usuarios finales para establecer prioridades (actuaciones concretas que son muy importantes en entornos o servicios concretos, en otros no lo son tanto o no son tan prioritarias).

Ejemplo: en la calle es prioritario señalar los cambios de plano (ascensores, escaleras y rampas), en entornos donde hay otras referencias o se da un acompañamiento puede no ser la actuación prioritaria.

El compromiso de un Ayuntamiento con sus ciudadanos pasa por representar los intereses de todos, especialmente de aquellos que tienen necesidades especiales, una ciudad más accesible es un buen ejemplo de compromiso para con ellos y para con todos ya que está demostrado que las medidas adoptadas para mejorar la accesibilidad ofrecen soluciones más amigables para todos.

Los pilares sobre los que se cimientan los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI's) o Ciudades Inteligentes, según la definición que ha elaborado SEGITTUR y sobre la que se trabaja en el comité de normalización de AENOR CTN178, sobre DTI's son la innovación, la accesibilidad, la sostenibilidad (económica, cultural, social y medioambiental) y la tecnología. A corto plazo la accesibilidad jugará para los órganos de gestión municipal un papel importante si su objetivo es convertirse en un destino turístico inteligente. Esta debe de dejar de percibirse como algo que sólo beneficia a un grupo reducido de la población (las personas con discapacidad y personas mayores) y como una responsabilidad de los servicios sociales. La accesibilidad garantiza la creación de entornos y servicios públicos de mejor calidad si se aplica de forma transversal y ofrece a la ciudad una ventaja competitiva respecto a otros destinos.

Me ha sido difícil cumplimentar el cuestionario por el desconocimiento de la materia. En cuanto al DAFO, no me queda claro si es un DAFO teórico sobre la materia o es un análisis real sobre accesibilidad en el AM.

Sinceramente no sé si te servirá de algo.

La AU es un concepto moderno. Intenta, creo yo, poner soluciones a las múltiples barreras (físicas, sensoriales, informativas,...) que le naturaleza y la sociedad generan y que resultan finalmente insuperables para una parte de la sociedad. Tengo la impresión de que se trata de un asunto cultural, de conciencia ciudadana, de formación y de actitudes. Si se me apura es un tema ideológico. Un tema que surge en las sociedades URBANAS, OCCIDENTALES y RICAS. No me imagino a quienes viven en las favelas de Río, a los chabolistas de la India, a los millones de personas que viven en la China profunda o en cualquier país de África –desde el norte hasta el sur- planteándose estas cuestiones. Es una producción cultural de este Occidente en el que nos encontramos. Y además una producción que se ha de enmarcar en el predominio de los “derechos de las minorías”, un tema muy sugerente. También se trata, en lo concreto, de ponernos objetivos alcanzables y razonables. Con ello quiero significar que la accesibilidad total, completa y universal es tan difícil de alcanzar como la felicidad de todos los humanos o el trabajo para todos. Difícil.

Considero importante recalcar la importancia de tener en cuenta a los principales beneficiarios (que no los únicos) de la AU, las personas con discapacidad, sus familias y las entidades que los representan. Son los principales conocedores de las necesidades y supondrán un extra en la calidad de las intervenciones (acciones, planes, etcétera), tratando las necesidades (en orden de importancia) de la forma más concreta y precisa posible.

A menudo se asocia la accesibilidad con la discapacidad pero la manera de construir una ciudad más accesible implica diseñar la ciudad para los más desfavorecidos aunque solo sea en alguna etapa de sus vidas: niños, ancianos, enfermos, etc. Una ciudad diseñada para el más vulnerable será mejor para todos, pero sobre todo será mejor para la ciudad, porque esa ciudad será más sostenible, más cohesionada social y territorialmente y su calidad de vida hará que sea una ciudad más atractiva para vivir, visitar e invertir, o sea que la accesibilidad universal es también económicamente rentable en el medio y largo plazo.

Entiendo que estamos ante un problema que afecta a un porcentaje significativo de la población, incluyendo a las personas por encima de 65 años, por lo que la importancia que requiere es lo suficientemente alta como para que haya una mayor sensibilización a todos los niveles de las administraciones y de la ciudadanía en general. Sensibilización que debería de requerir unos mayores recursos económicos; unas mejores ayudas fiscales que favorezcan la AU, una mayor relevancia en la organización de las administraciones que vaya en esta línea, y una gran transformación en la educación de la ciudadanía que empiece en los colegios, pero que siga en todas las instancias: Universidades, empresas, etc.

La comunicación de lo realizado por el Ayuntamiento de Madrid en AU no alcanza a que sea conocido por la ciudadanía, por lo que el esfuerzo realizado no se aprecia.

La realización de las instalaciones en los proyectos de la AU debe hacerse por la empresa privada. En general no se contempla la AU como negocio, por lo que el impulso privado se ahoga. Y se debe acompañar por subvenciones o líneas de financiación que ayuden a los clientes que contraten los servicios de las empresas privadas especializadas o de los profesionales especializados en AU.

La AU no crece en su implantación porque los titulares de recintos y edificios privados lo consideran un lujo obligado, ya que no son capaces de ver el colectivo de personas al que beneficia y que les puede suponer un incremento de su clientela. Además, solo contemplan personas con diferente capacidad, pero no comprenden que también va dirigido a la población de más edad, que aunque no tiene certificado de discapacidad, tiene capacidades diferentes que se producen de forma natural al avanzar en edad.

Sin duda, la AU será una asignatura muy valorada en un futuro a medio plazo.

Me parece esencial insistir en la formación de este tema en todos los órdenes posibles (familia, Escuela, Universidad, ámbito laboral...).

Santiago, me parece un plan muy oportuno. Te sugiero que en la elaboración del mismo tengas en cuenta la necesidad de que esta políticas se transversalicen en todas las áreas de trabajo del ayuntamiento, así como que sean tenidas en cuentas en todo el ciclo de políticas públicas.

6.2. ANEXO nº2: CUESTIONARIO A

6 ayuntamientos contactados entre el 19 de junio de 2014 y el 6 de febrero de 2015, incluidas 4 entrevistas presenciales.

4 cuestionarios cumplimentados recibidos entre el 14 de enero y el 2 de marzo de 2015.

6.2.1. EL CUESTIONARIO A:

ENCUESTA

Presentación del cuestionario

El presente cuestionario será utilizado para la elaboración del Plan de Mejora a redactar como trabajo fin de máster del *Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública*, de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), por Gerardo Santiago Villares, alumno del citado máster, Jefe de la Unidad de Proyectos del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

El Plan de Mejora propuesto consiste en la redacción de un *Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid*.

Objeto del cuestionario

Todo plan de mejora tiene por objeto la propuesta de medidas innovadoras con el objeto de lograr un avance: en este caso, la gestión de la Accesibilidad Universal en una administración local.

A pesar de que el concepto de Accesibilidad Universal es absolutamente transversal en la gestión de cualquier organización e, incluso, en el conjunto de la sociedad, es bien cierto que su implantación y desarrollo es una tarea de total actualidad, iniciada a partir de la década de los 80 del pasado siglo con la paulatina promulgación de un cuerpo legislativo que define el concepto y fija su anclaje con la defensa de derechos fundamentales de las personas. A día de hoy, no todas las organizaciones – públicas o privadas – han incorporado a su gestión los criterios de Accesibilidad Universal y, las que lo han hecho, han seguido modelos dispares. Por ello, la recolección de datos o indicadores objetivos de esta implantación, puede suponer una tarea ardua y, finalmente, ineficaz.

De ahí nace la propuesta de este cuestionario que, tras rastrear el panorama actual e identificar aquellos ayuntamientos destacables por su gestión de la AU, pretende obtener datos, información y conocimiento que puedan servir de apoyo para la propuesta de medidas de mejora.

CUESTIONARIO MODELO A

Dirigido a personas relevantes en distintos ayuntamientos españoles seleccionados por el autor del Plan, como ejemplo de buenas prácticas en gestión de la Accesibilidad Universal.

El objetivo del presente cuestionario es la identificación y estudio de las mencionadas buenas prácticas para su posible incorporación al futuro Plan Estratégico, en lo que suele denominarse herramienta de *benchmarking*.

Identificación de la persona encuestada

Nombre:

Cargo:

Organización:

Instrucciones para cumplimentar el cuestionario

El presente cuestionario se compone de 31 preguntas agrupadas en 12 bloques temáticos. Cada una de las preguntas se cumplimenta con la selección de un criterio y un bloque de texto para justificación y ampliación del criterio seleccionado.

Bloque I: ESTRATEGIA

- 1) ¿Cuenta su organización con un plan estratégico específico en materia de AU¹ que contemple las líneas maestras de actuación y el posicionamiento de la corporación en este asunto?

☐ SÍ ☐ NO

- 2) ¿Cuenta su organización con otros documentos de planificación que contengan referencias explícitas al concepto de AU?

☐ SÍ ☐ NO

¿Cuáles?

- 3) En el caso de respuesta negativa a la pregunta nº 1, considera la existencia del citado plan estratégico como:

☐ MUY CONVENIENTE
☐ CONVENIENTE
☐ INNECESARIO

¿Desea matizar su respuesta?

¹ AU = Accesibilidad Universal

Bloque II: PLANES OPERATIVOS

4) ¿Cuenta su organización con planes operativos que contemplen actuaciones concretas en materia de AU?

☐ SÍ

☐ NO

¿Cuáles?

5) En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior ¿cuentan dichos planes operativos con herramientas de seguimiento del cumplimiento de las actuaciones previstas y de evaluación del impacto alcanzado en su implementación?

☐ SÍ

☐ NO

¿Desea ampliar su respuesta?

Bloque III: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

6) ¿Cuenta su organización con una estructura organizativa específica para la gestión de la AU de manera transversal al resto de la organización municipal?

☐ SÍ

☐ NO

7) En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior ¿podría indicar el rango con el que cuenta dicha estructura dentro de la organización?

☐ Concejalía

☐ Dirección General

☐ Servicio o departamento

☐ Otro

8) En caso de respuesta afirmativa a la pregunta nº 6 ¿podría describir brevemente el organigrama de la citada estructura organizativa, el número de personas que la integran y cualquier otra información que considere relevante?

Bloque IV: PRESUPUESTO

9) ¿Dedica su organización un presupuesto destinado de manera específica a la atención de personas con discapacidad y promoción de la AU?

☐ SÍ

☐ NO

10) ¿Dedica su organización recursos económicos imputables a la atención de personas con discapacidad y promoción de la AU pero incluidos en otras partidas?

☐ SÍ

☐ NO

11) ¿Puede indicar los importes, según los criterios mencionados en las preguntas anteriores, dedicados en los últimos años?

2011:

2012:

2013:

2014:

Bloque V: NORMATIVA

12) ¿Promulga su organización normativa específica en materia de AU?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿puede referir algún ejemplo?

13) ¿Se contemplan los criterios de AU en el resto de normativas promulgadas por su organización?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿puede referir algún ejemplo?

14) ¿Elabora su organización manuales técnicos, recomendaciones, instrucciones o cualquier otro tipo de documento análogo, en materia de AU?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿puede referir algún ejemplo?

15) ¿Dispone y emplea su organización procedimientos específicos para el aseguramiento del cumplimiento de la normativa en materia de AU?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿puede señalar los procedimientos más relevantes?

--

16) ¿Registra su organización denuncias y/o quejas por incumplimiento de la normativa en AU?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿podría indicar el número de denuncias y/o quejas registradas en los últimos años?

2011:	
2012:	
2013:	
2014:	

17) ¿Impone su organización sanciones por incumplimiento de la normativa en AU?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿podría indicar el número de sanciones impuestas e importe global de las mismas en los últimos años?

2011:	
2012:	
2013:	
2014:	

Bloque VI: COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

18) ¿Dispone su organización de canales de comunicación interna, con el resto de la organización municipal, y de coordinación en materia de AU? ¿Podría indicar cuáles y su periodicidad?

- ☐ Reuniones ☐ Instrucciones
☐ Boletines internos ☐ Instrucciones
☐ Otros

19) ¿Realiza su organización algún tipo de evaluación de la calidad de la gestión en materia de AU?

- ☐ SÍ ☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿puede indicar cuál?

Bloque VII: COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

20) ¿Podría indicar cuál es la presencia en Internet sobre la gestión de su ciudad en materia de AU?

- ☐ Se incluye un espacio específico en el sitio web del Ayuntamiento
- ☐ Se dispone de una página web exclusiva para los asuntos relacionados con la gestión de la AU

21) ¿Dispone su organización de canales de comunicación externa (publicaciones, campañas en medios, etc.) en materia de AU? ¿Podría indicar cuáles y su periodicidad?

22) ¿Se encuentra adscrita su organización a algún tipo de grupo o asociación, nacional o internacional, específico en materia de atención a la discapacidad y promoción de la AU?

- ☐ SÍ ☐ NO

En caso afirmativo ¿podría hacer una breve referencia a sus membresías?

Bloque VIII: PREMIOS

23) ¿Ha recibido su organización algún premio, galardón o mención honorífica relacionada con la promoción de la AU?

☐ SÍ

☐ NO

¿Desea ampliar su respuesta?

24) ¿Ha concedido su organización algún premio, galardón o mención honorífica relacionada con la promoción de la AU?

☐ SÍ

☐ NO

¿Desea ampliar su respuesta?

Bloque IX: ACTIVIDADES FORMATIVAS

25) ¿Promueve su organización actividades formativas internas en materia de AU dirigidas a su propio personal?

☐ SÍ

☐ NO

¿Desea ampliar su respuesta?

26) ¿Fomenta su organización la asistencia de su personal a actividades formativas externas en materia de AU?

☐ SÍ

☐ NO

¿Desea ampliar su respuesta?

27) ¿Suscribe su organización convenios con universidades, colegios profesionales, etc., para la promoción de la formación superior en materia de AU?

☐ SÍ

☐ NO

¿Desea ampliar su respuesta?

Bloque X: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

28) ¿Promueve o participa su organización en la celebración de eventos, congresos, jornadas, etc., de carácter local, nacional o internacional en materia de AU?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿puede señalar los eventos más relevantes?

Bloque XI: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

29) ¿Dispone su organización de algún foro o instrumento reglado de participación ciudadana en los asuntos relacionados con la gestión de la AU en el municipio?

☐ SÍ

☐ NO

En caso afirmativo a la pregunta anterior ¿podría mencionar dichos foros?

30) De existir dichos foros ¿podría indicar hacia cuáles colectivos ciudadanos se encuentran incluidos en los mismos?

☐ Ciudadanos en general

☐ Grupos de interés

☐ Partidos políticos

☐ Sindicatos

¿Desea ampliar su respuesta?

Bloque XII: CONCLUSIONES

31) Basándose en su experiencia en la gestión indique aquellos aspectos que considere clave para la implantación con éxito de un plan estratégico como el que se propone en el presente trabajo.



CONDICIONES DE CONFIDENCIALIDAD

Como se ha indicado con anterioridad la información suministrada a través del presente cuestionario será utilizada exclusivamente en un trabajo académico. Los cuestionarios no se incluirán en el documento final sino las conclusiones. Por favor elija entre una de las siguientes opciones para determinar el grado de confidencialidad que prefiere para su participación en el mismo:

- ☐ Autorizo la utilización de la información suministrada a través del presente formulario para el exclusivo fin para el que ha sido solicitada. Asimismo autorizo la mención de mi nombre y el de mi organización asociados a la información suministrada.
- ☐ Autorizo la utilización de la información suministrada a través del presente formulario para el exclusivo fin para el que ha sido solicitada, omitiendo la mención de mi nombre y el de mi organización asociados a la información suministrada. La organización podrá ser mencionada exclusivamente como perteneciente al apartado genérico de otras Administraciones Locales.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

6.2.2. PARTICIPANTES Y COLABORADORES EN EL CUESTIONARIO A:

AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

Rafael Muñoz Melendro. Director General de Mantenimiento de la Ciudad, Servicios Públicos y Transportes.

AYUNTAMIENTO DE ÁVILA

Noelia Cuenca Galán. Concejal Delegada de Accesibilidad, Seguridad, Movilidad y Transporte.

Israel Muñoz Rodríguez, Rosa María Jiménez.

AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

Juan Aljama Morilla. Oficina de Accesibilidad.

AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

Raúl López Maldonado. Teniente de Alcalde Delegado de Accesibilidad y Movilidad.

Maida Rodríguez Roca, Juan Manuel García Piñero.

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

Roberto del Pozo López. Concejal de Autonomía Personal.

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Margarita Valle Palacios. Oficina de Accesibilidad.



6.2.3. RESULTADOS CUESTIONARIO A:

0) DATOS GENERALES

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
POBLACIÓN (INE 2014)	696.676	58.933	175.736	112.188	3.165.235
RENTA PER CAPITA (fedea)	9.957,45 €	11.606,01 €	11.515,81 €	18.821,51 €	15.113,10 €
PRESUPUESTO 2014 (Ayuntamiento)	915.249.653,97 €	53.938.524,43 €	187.097.000,00 €	169.202.539,52 €	4.447.359.236,00 €

Presupuesto per cápita (2014)	1.313,74 €	915,25 €	1.064,65 €	1.508,21 €	1.405,06 €
-------------------------------	------------	----------	------------	------------	------------

1) CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO EN AU

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
NO	SÍ	SÍ	SÍ	NO

Ávila	No existe un documento denominado plan estratégico de accesibilidad pero el Plan Municipal Integral de Accesibilidad define las líneas a seguir entre 2011 y 2021.
-------	--

2) CUENTA CON OTROS DOCUMENTOS CON REFERENCIAS EXPLÍCITAS EN AU

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Sevilla	- Plan General de Ordenación Urbana - Ordenanza Municipal de Accesibilidad Universal - Instrucciones Técnicas
Ávila	Plan Municipal Integral de Accesibilidad Universal
Santander	- Plan de movilidad sostenible, donde se incluye un Plan municipal de accesibilidad, cuyo proyecto de ejecución "Plan Integral de Accesibilidad, Santander, Diseño Universal", pretende evaluar el nivel de barreras existentes en el ámbito municipal, definir las actuaciones necesarias para adaptarlo, valorando y priorizando las mismas de manera que se establezca un plan de etapas para su ejecución. Su objetivo es garantizar que la ciudadanía con algún tipo de discapacidad se beneficien de las mismas oportunidades que los demás, mejorando su calidad de vida. - I Plan de Atención y Promoción de las personas con discapacidad en Santander, donde en una de las cuatro áreas de intervención llamada "Humanizando la ciudad", se incluye la accesibilidad. La mayor parte de las medidas llevadas a cabo durante estos cuatro años de vigencia del Plan se han centrado en la mejora de la misma, mediante acciones tales como obras en calles, barrios e instalaciones municipales de la ciudad de Santander, a través de rebajes, pavimentación, ensanches de aceras, construcción de rampas, construcción de aseos adaptados, adaptación de flota de autobuses municipales, protección con barandillas, adaptación de taxis, modificación en instalación de nueva red semafórica, instalación de postes anti aparcamiento, sustitución de baldosas, eliminación de parterres, adaptación playas, mejora de pendiente, instalación señalética, etc.
Alcobendas	- Plan de Movilidad Urbana Sostenible - Fichas de Accesibilidad

Madrid	○ Revisión del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOUM) ○ Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2011-2015 ○ Plan Estratégico de Posicionamiento Internacional de la Ciudad de Madrid (2012 - 2015) ○ Plan Estratégico del deporte base en Madrid 2013-2020 ○ Plan estratégico de turismo Ciudad de Madrid 2012-2015 ○ Plan Estratégico de la Agencia de Desarrollo 'Madrid Emprende' 2012-2015 ○ Futuro Ciudad Madrid 2020 ○ Plan de Turismo Accesible de Madrid Destino
--------	--

3) CONSIDERA UN PLAN ESTRATÉGICO

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
MUY CONVENIENTE	X	X			
CONVENIENTE					
INNECESARIO					

Sevilla	Creo que es un documento fundamental para una ciudad grande como puede ser Sevilla, es necesario crear una estrategia para avanzar en la Accesibilidad y para generar una pauta global de actuación. El no marcar las estrategias en esta materia puede hacer más difícil el alcanzar unos objetivos claros para las ciudades en esta materia.
---------	--

4) CUENTA CON PLANES OPERATIVOS DE ACTUACIONES CONCRETAS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Ávila	○ Proyectos de mejora de la Accesibilidad en entornos
Santander	○ Plan de movilidad sostenible. Las actuaciones propuestas comprenden, entre otras: creación de nuevos pasos de peatones, instalación o reforma de vados peatonales, solución de problemas de accesibilidad puntuales que se resumen en la siguientes actuaciones: eliminación de obstáculos en las aceras, protección puntual de alcorques, eliminación de discontinuidades en el pavimento en zonas peatonales, instalación de rampas complementarias a las escaleras existentes y ensanchamiento o creación de aceras en lugares en que se considera imprescindible. ○ I Plan de Atención y Promoción de personas con discapacidad en Santander Programa Observadores Urbanos. Se trata de una serie de actuaciones, que se realizan de forma continuada durante todo el año, contribuyendo a la mejora de la accesibilidad en el municipio y mejorar los desplazamientos de las personas con movilidad reducida, de los mayores o de las familias con niños pequeños.
Alcobendas	○ Campañas anuales de eliminación de barreras arquitectónicas (Transporte, caminos de peatones, diferencias de nivel) ○ Campañas extraordinarias acordadas con Asociaciones o Agentes involucrados (ADIFA). ○ Web.- servicios de accesibilidad y usabilidad web para los dominios especificados en el alcance de este documento sobre la plataforma inclusive®. inclusive®, es una solución de accesibilidad y usabilidad web que permite ampliar el acceso y la facilidad de uso de las webs dadas de alta con independencia del lugar o de las condiciones en que se encuentren los usuarios a la hora de navegar por ellas. SERVICIOS SOCIALES: Dado que dicho concepto no es exclusivo de las personas con discapacidad ni de aquellas que se encuentren en situación de dependencia, sino que se trata más de 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; entiendo que la labor que desempeñamos los Servicios Sociales está encaminada a cubrir este objetivo, facilitando a los ciudadanos más vulnerables el acceso a los servicios y recursos en igualdad de condiciones. SERVICIO DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ○ Orientación laboral individual dirigida a personas con discapacidad y sus familias. ○ Talleres grupales de habilidades laborales y Pre laborales para personas con discapacidad. ○ Taller para el manejo de nuevas tecnologías dirigido a personas con discapacidad. ○ Campañas socioeducativas para personas con discapacidad en periodos no lectivos (verano) SERVICIO DE CONSUMO: Desde el servicio de Consumo y se realizan actividades orientadas a colectivos que, según la Ley 11/1998 de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid por la que tenemos competencias en Consumo, de especial protección al encontrarse en situaciones de inferioridad, desprotección o discapacidad (infancia y adolescencia, personas con capacidades disminuidas, mayores e inmigrantes) desarrollamos: ○ Campañas informativas sobre los derechos de los consumidores, distribuyendo guías y folletos editados en varios idiomas. A modo de ejemplo (en imagen anexa) especialmente diseñado para población inmigrante divulgamos la guía “Mis derechos como consumidor”, con textos en 6 idiomas (español, inglés, francés, rumano, chino y árabe); o la “Guía básica del Consumidor en formato hablado”(en formato CD), para colectivos con discapacidad visual. ○ Acciones formativo-educativas: “Escuela de Consumo y Familia”, orientadas a colectivos especialmente vulnerables: se imparten Charlas y Jornadas sobre temas que inciden en la vida diaria y en el comportamiento como consumidores. Como ejemplo: “Accesibilidad y seguridad de uso en la sociedad de la información y en el comercio electrónico” dirigido a los Mayores o “Mis derechos básicos como consumidor” que se imparte a Inmigrantes del Centro de Acogida de Refugiados (C.A.R). “Talleres escolares de consumo”: dirigido a la población infantil (de 6 a 13 años) y “Protección de los jóvenes consumidores”) está dirigido a jóvenes a partir de 14 años con objeto de enseñarles a identificar situaciones de consumo que pueden provocar daños a su salud, a su seguridad o a sus intereses. DEPORTE: Experiencias deportivas inclusivas: PMD Alcobendas (Ver documentación adjunta) MEDIATECAS: ○ Formación del equipo dentro del Plan de Formación Planificada del Ayuntamiento de Alcobendas en el curso “Mediatecas Accesibles” en el año 2010. Se organizó en colaboración con el CEAPAT. ○ Centro de interés en las tres mediatecas, y también en la mediateca Miguel Delibes de inmediata inauguración, en “Lectura accesible”: Incluye libros en letra grande, libros de lectura fácil y audiolibros ○ Préstamo de lupas para lectura ○ Equipos informático reservados si hay demanda ○ Club de lectura fácil en colaboración con la asociación Adilas. Está recogido en la Asociación de Lectura Fácil. ○ Visitas guiadas a las mediatecas a colectivos de personas con discapacidad, mayores, y adecuación de los materiales.
Madrid	○ Plan Madrid Incluye 2014-2015

5) SE REALIZA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO E IMPACTO DE LOS PLANES OPERATIVOS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
-	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Ávila	Se sigue cada una de las actuaciones a pie de obra llegando a modificar antes de la entrega de las obras cualquier elemento que no esté correcto.
Santander	○ Plan de movilidad sostenible, cuenta con un Plan de Comunicación y Difusión a la ciudadanía, dado que el plan de movilidad sostenible se crea principalmente para el beneficio de la misma. ○ I Plan de atención y promoción de personas con discapacidad en Santander. Se realiza un informe sectorial al año donde se evalúan todas las medidas incluidas en dicho Plan y su cumplimiento. Existen diversas herramientas de seguimiento y evaluación, entre las cuales: ○ Guía de Accesibilidad: Práctica guía que facilita información relativa a la accesibilidad de la ciudad, en la que se incluyen calles, comercios y establecimientos. ○ SVS (Sociedad Vivienda y Suelo) es la organización responsable de recabar los datos relativos a estas medidas de actuación ○ El servicio PIMVA (Punto de Información Municipal sobre Vivienda Accesible) ○ Observadores Urbanos: A través de este programa se han recogido y recogen las sugerencias de las personas para mejorar la accesibilidad en la ciudad, así como un equipo técnico que evalúa y atiende dichas sugerencias. ○ Buzón de sugerencias: cualquier persona puede solicitar una actuación en materia de accesibilidad a través de este servicio ○ 'Elpulsodelaciudad' es una app gratuita que permite a la ciudadanía establecer un nuevo canal de comunicación permanente con la administración y el resto de los vecinos, a través del envío de fotografías, avisos y alertas de temas de interés general, que observen en la ciudad.
Alcobendas	En la actualidad solo hay control presupuestario, actualización de fichas e inventarios pero no se ha desarrollado el proceso y herramientas de evaluación del impacto. El sistema de accesibilidad web cuenta con informes anuales de seguimiento. (Ver documentación adjunta)
Madrid	○ Plan Madrid Incluye 2014-2015

6) CUENTA CON ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ESPECÍFICA PARA GESTIÓN DE AU

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO

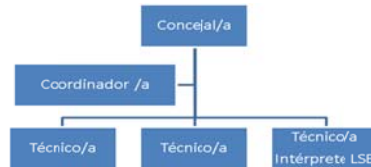
7) RANGO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
CONCEJALÍA		X	X		
DIRECCIÓN GENERAL					
SERVICIO O DEPARTAMENTO	X				
OTRO					

8) ORGANIGRAMA, PERSONAS, RECURSOS

Sevilla	La Oficina de Accesibilidad de la Gerencia de Urbanismo de Sevilla; se encuentra orgánicamente ubicada en la Dirección Técnica, de cual depende. Aunque directamente destinadas a esta Oficina sólo son dos arquitectos y un auxiliar, el resto de Servicios colaboran con la redacción de proyectos específicos. Aunque no existe Concejalía, si está nombrado uno de los Concejales del Ayuntamiento como el responsable político en materia de accesibilidad
Ávila	La Concejalía de Accesibilidad se creó en el Ayuntamiento de Ávila en el año 2007. En la actualidad, además de la concejal, trabajan dos técnicos y un auxiliar administrativo. A esta estructura también se unen dos arquitectos de Urbanismo para la redacción de proyectos.

Santander



9) PRESUPUESTO DEDICADO

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
ESPECÍFICO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
AGREGADO	SÍ	NO	SÍ	SÍ	
IMPORTES					
2011	-	-	404.676,00 €	36.370,40 €	118.043.467,73 €
2012	1.817.209,00 €	-	317.275,00 €	60.547,06 €	97.259.058,35 €
2013	4.738.634,00 €	400.221,25 €	320.000,00 €	3.540,00 €	64.635.811,75 €
2014	5.393.958,00 €	257.259,60 €	375.658,00 €	58.540,00 €	47.801.125,90 €

Porcentaje s/presupuesto 2014	0,59%	0,48%	0,20%	0,03%	1,07%
Importe por habitante 2014	7,74 €	4,37 €	2,14 €	0,52 €	15,10 €

Santander	NOTA: únicamente dentro del Programa Observadores Urbanos
Madrid	

10) PRODUCE NORMATIVA ESPECÍFICA EN AU

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ

Sevilla	o Ordenanza Municipal para la Accesibilidad Universal
Ávila	o Ordenanza Municipal del uso de tarjetas de estacionamiento y plazas reservadas para personas con movilidad reducida
Santander	o Ordenanza reguladora de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas y de la Comunicación. Dispuesto en el artículo 49 de la Ley de Bases de Régimen Local, y en el artículo 72 del Reglamento orgánico del Pleno (BOC aprobada el 24 de septiembre de 2009).
Madrid	o Ordenanza de instalación de ascensores en fachada de edificios construidos de uso residencial o Ordenanza sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos

11) APLICA CRITERIOS DE AU A OTRAS NORMAS MUNICIPALES

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Sevilla	En las Ordenanzas de Veladores del Ayuntamiento se contemplan las condiciones de accesibilidad que deben respetar tanto en su ubicación así como las propias instalaciones de veladores.
---------	--

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

Gerardo Santiago Villares, mayo de 2015

	En las Ordenanzas de Circulación, permitiendo a las personas con movilidad reducida con silla de ruedas, eléctrica o manual o moto eléctrica adaptada que utilicen los carriles bici. etc.
Ávila	Ordenanzas Fiscales
Santander	Toda licencia ligada a obra menor
Alcobendas	- Ordenanza Municipal de Redacción de Proyectos y Obras de Urbanización. - Ordenanza Municipal de Obras - Ordenanza Municipal de Ocupaciones en Dominio Público
Madrid	- Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración - Ordenanza reguladora de la denominación y rotulación de vías, espacios urbanos, así como edificios y monumentos de titularidad municipal y de la numeración de fincas y edificios - Ordenanza Reguladora del Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad - Ordenanza de Diseño y Gestión de Obras en la Vía Pública - Ordenanza Municipal Reguladora de los Pasos de Vehículos

12) PRODUCE MANUALES TÉCNICOS O SIMILAR

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ

Sevilla	Se elaboran instrucciones para los redactores de proyectos. Esquemas dibujados de detalles de ejecución de eliminación de barreras urbanísticas. Para las actuaciones de los particulares que quieren eliminar barreras en el viario público. Para los responsables de instalaciones eventuales tipo la Feria o la Semana Santa etc.
Ávila	- Manual de atención al cliente, atención inclusiva - Folletos de recomendaciones para hacer accesibles hoteles, restaurantes, monumentos y comercios - Guía de recursos accesibles de la ciudad de Ávila
Santander	- La Guía de accesibilidad urbana, cuenta con un total de 850 establecimientos adheridos, 663 comercios, 94 establecimientos de hostelería y permite consultar la accesibilidad de 93 calles de la ciudad. Se encuentra en la Web municipal. Se elaboran formularios técnicos en los que se detallan tipo, medidas, normativa, dispositivos, etc. relativos a la accesibilidad en la calle y/o establecimientos a analizar. - Guía para una formación universal. Está dirigida a todos los técnicos que imparten talleres y cursos en el Consistorio santanderino en todos los ámbitos. La guía, propone algunas nociones básicas en materia de accesibilidad y también apoyos técnicos. - Cuaderno de comunicación: Se elabora un manual para facilitar el uso del taxi por parte de personas con dificultades de comunicación. Se repartieron 250 ejemplares entre los miembros de las dos principales asociaciones de taxistas de la ciudad.
Madrid	- Guía de Turismo Accesible - Instrucciones para la redacción del Anejo de Accesibilidad de proyectos en vías y espacios públicos del Ayuntamiento de Madrid

13) ASEGURAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN AU

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

Sevilla	Existe un servicio de Licencias que elabora informe de accesibilidad de los Proyectos. Tenemos un Servicio de Supervisión de los Proyectos Municipales de más de 300.000€ que supervisa el cumplimiento de la Accesibilidad
---------	--

Santander	Seguimiento de las obras de accesibilidad realizadas y cumplimiento de la normativa de Real Decreto 505/2007, relativa a nuevas edificaciones y vía pública.
Alcobendas	○ Tramitación de licencias ○ Formación de personal técnico para recepción de proyectos y obras ○ Auditoría de las zonas consolidadas en materia de accesibilidad

14) REGISTRO DE DENUNCIAS Y QUEJAS

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
	SÍ	SÍ	SÍ	NO	
NÚMERO APROX.					
2011					
2012	N/R				
2013	N/R				
2014	150				

Ávila	Siempre se han tenido en cuenta y se han contestado. Existen varios cauces para presentarlas. En los últimos meses se ha implementado un nuevo procedimiento a través del programa firmado de gestión de quejas y sugerencias.
Santander	Según Ordenanza reguladora de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas y de la Comunicación, las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves atendiendo a las circunstancias dispuestas en la Ley de Cantabria 3/1996, de 24 de septiembre, sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación y el Reglamento que la desarrolle. Las sanciones que podrán imponerse, en función de la calificación de la infracción, serán las siguientes: 1. Faltas leves: multa de 300 a 6.000 euros. 2. Faltas graves: multa de 6.001 a 60.000 euros. 3. Faltas muy graves: multa de 60.001 a 300.000 euros. Asimismo, de 2011 a 2014 se recogieron un total de 3.706 actuaciones relacionadas con el control de las plazas de movilidad reducida

15) SANCIONES

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
NÚMERO APROX.					
2011					
2012					
2013					
2014	N/C				

Ávila	Aunque no tenemos ninguna en materia de accesibilidad sí que se han hecho campañas especiales de seguimiento del uso de las tarjetas de estacionamiento reservado y son numerosas las sanciones que se han impuesto por un uso indebido de las tarjetas de estacionamiento.
Santander	Todas las detectadas en Licencias de obras, se hacen los protocolos de sanción determinados.

16) CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
REUNIONES	SÍ	SÍ	SÍ		SÍ
INSTRUCCIONES	SÍ				
BOLETINES					
OTROS	SÍ		SÍ		

Sevilla	En este momento por ejemplo acabamos de elaborar una instrucción para el control de la accesibilidad en los eventos que gestiona el Ayuntamiento en la ciudad y se ha enviado a todos los organismos encargados de las autorizaciones y controles de estos.
Santander	Sectoriales
Madrid	Sectoriales

17) SE EVALÚA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN AU

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
NO	NO	SÍ		NO

Santander	Informes sectoriales anuales de evaluación del I Plan para la Atención y Promoción de las personas con discapacidad de Santander
-----------	--

18) PRESENCIA EN INTERNET DE LA GESTIÓN AU

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
ESPACIO EN LA WEB MUNICIPAL		X	X		X
PORTAL WEB ESPECÍFICO	X				

19) CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ		SÍ

Sevilla	Presentación de las actuaciones de accesibilidad, tanto en prensa como en anuncios publicitarios en mupis, como a través de la web de accesibilidad en la que además de aparecer noticias, existen unos mapas de actuaciones por años, donde se pueden georreferenciar cada una de las actuaciones y mediante un desplegable, saber el dinero invertido, promotor etc.
Ávila	Principalmente se hacen campañas de concienciación como la titulada "Teresa te da las llaves. 9 puertas. 9 llaves" Publicaciones propias Manifiesto Accesibilidad y Patrimonio. 25 aniversario de la declaración de Ávila como Ciudad Patrimonio Mundial
Santander	(También se realizan comunicaciones con el APP "El Pulso de la Ciudad") Todas las actuaciones que realizamos en AU, se reflejan constantemente en los medios de comunicación. Es la manera de sensibilizar a la sociedad.
Madrid	Consejo Municipal de la Discapacidad Oficinas de atención al ciudadano Oficina de información turística

20) INTEGRACIÓN EN REDES

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Sevilla	Red de Ciudades por la Accesibilidad Red Española de Ciudades Inteligentes
Ávila	Red de Ciudades por la Accesibilidad Grupo de ciudades Patrimonio de la Humanidad Liga de ciudades Históricas por la Accesibilidad Club Ability Red Española de Ciudades Inteligentes
Santander	Red de Ciudades por la Accesibilidad Convenio con CERMI- Cantabria (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) Red Española de Ciudades Inteligentes
Alcobendas	Red de Ciudades por la Accesibilidad Red Española de Ciudades Inteligentes
Madrid	Red de Ciudades por la Accesibilidad Red Española de Ciudades Inteligentes

21) PREMIOS RECIBIDOS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
NO	SÍ	SÍ	NO	SÍ

Ávila	2005 Mención honorífica en los premios Castilla y León 2008 Premio de Accesibilidad Castilla y León 2008 Premio Cermi. Es 2009 Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal a Municipios 2010 Fundación Konecta 2011 Ciudad Europea de la Accesibilidad 2011 Telefónica Ability Awards 2011 Premios solidario ONCE Castilla y León 2011 Premios Progreso
Santander	Premio Reina Sofía 2009 fue otorgado al Ayuntamiento de Santander, en reconocimiento a las actuaciones llevadas a cabo por el consistorio en materia de accesibilidad. Premio CERMI a la "Buena gestión, proyectos y buenas prácticas municipales" por el I Plan para la Atención y promoción de las personas con discapacidad. La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica reconoció con el Premio COCEMFE 2010 la labor del Ayuntamiento de Santander en pro de la accesibilidad y la progresiva igualdad de oportunidades. El Ayuntamiento de Santander quedó finalista en el Premio Access City 2012 debido a la buena planificación de sus programas de accesibilidad urbana y a la calidad sostenibilidad de los resultados alcanzados. Premio Millenium Século XX-XXI, concedido por la Unidad Provincial de Paraplégicos de A Coruña, 2010. Finalista de los premios Telefónica Ability Awards en el año 2014, donde se reconoce a aquellas empresas e instituciones que desarrollan modelos de negocio sostenibles, con la inclusión de las personas con discapacidad en la cadena de creación de valor, ya sea como empleados, proveedores y/o clientes. II Premio Solidarios ONCE Cantabria
Alcobendas	Presentación al Premio Reina Sofía de Accesibilidad en el año 2012
Madrid	Premio de la Federación Autismo Madrid: Reconocimiento a la labor política 2014, al Área de Gobierno de Servicios Sociales por la publicación del Plan 'Madrid Incluye 2014-2015'.

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

Gerardo Santiago Villares, mayo de 2015

22) PREMIOS CONCEDIDOS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
NO	SÍ	SÍ	NO	SÍ

Ávila	Premios A de buenas prácticas en Accesibilidad Universal Concurso medios de comunicación "Diversidad e Inclusión"
Santander	El Ayuntamiento de Santander convocó ayudas destinadas a la mejora de la accesibilidad del Comercio en el Municipio de Santander para 2010, en aplicación del Premio Reina Sofía de Accesibilidad: Programa Santander Accesibilidad Urbana Comercial, con su publicación, el día 6 de agosto de 2010, en el Boletín Oficial de Cantabria (BOC nº 151).
Madrid	Premio Madrid Incluye 2014

23) PROMOCIÓN ACCIONES FORMATIVAS INTERNAS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Ávila	Cursos de formación en accesibilidad universal y atención al cliente
Santander	Programa de concienciación y sensibilización respecto a la discapacidad que consiste en la impartición de los talleres sobre el "Trato adecuado hacia las personas con discapacidad", las charlas, que se ofrecen en el Ayuntamiento, los centros cívicos, sedes de asociaciones de vecinos y colegios de Santander, tienen el objetivo de que los ciudadanos y el personal municipal conozcan y mejoren el trato hacia las personas con discapacidad. Se realizan las "Aulas integrales de autonomía personal". Aulas divulgativas que pretenden impulsar la plena integración de las personas con discapacidad en la vida social y laboral y en su plena participación en la sociedad moderna. Se imparten personal eventual. Se organizan e imparten en colaboración con la ASSC (Asociación de Sordos de Santander y Cantabria) cursos de lengua de signos Se han realizado reuniones tanto para los técnicos que realizan la guía de accesibilidad, como para el personal de servicio inmobiliario (AFILIA) en relación a la recogida de datos de accesibilidad.
Alcobendas	○ Cursos en formación específica de funcionarios ○ Jornadas de difusión
Madrid	El Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid programa para el 2015 los siguientes cursos relacionados con la AU: ○ Urbanismo y Accesibilidad: Supresión de Barreras Arquitectónicas ○ Accesibilidad para las Personas con Discapacidad en el Ayuntamiento de Madrid ○ El Código Técnico de la Edificación. Documento Básico Seguridad de Utilización y Accesibilidad DB-SUA ○ La Nueva Ordenanza de Instalación de Ascensores en Fachadas de Edificios Construidos de Uso Residencial ○ Lengua de Signos I ○ Lengua de Signos II ○ Atención al Ciudadano con Discapacidad ○ Introducción a la Lengua de Signos ○ Lengua de Signos para Atención al Ciudadano ○ Promoción de la Salud en Personas con Discapacidad ○ El Planeamiento Urbanístico y su Desarrollo para una Ciudad Accesible ○ Accesibilidad Universal en Bibliotecas y Museos ○ Natación y Personas con Discapacidad Física, Intelectual y/o Sensorial ○ La Perspectiva de Género en el Planeamiento Urbanístico ○ Políticas Municipales de Igualdad y Enfoque de Género

24) PARTICIPACIÓN EN ACCIONES FORMATIVAS EXTERNAS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

Sevilla	Se nos autoriza a acudir a eventos y cursos en esta materia, siempre que lo solicitemos y de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria
Ávila	Asistencia a cursos y congresos especializados
Santander	Mediante el programa de sensibilización que se lleva a cabo a través de la Concejalía de Autonomía Personal.
Alcobendas	Cursos de formación general reglada y formación técnica específica
Madrid	Participación con profesorado en los siguientes cursos: ○ Posgrado Universitario en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos (UAM) ○ Atención a las personas con discapacidad en el ámbito universitario (UAH) ○ Jornadas Técnicas Accesibilidad Universal a 360º (Ayto. Alcorcón) ○ Jornadas Técnicas Accesibilidad Acción a 360º (FEMP) ○ Accesibilidad Universal y diseño para todas las personas (COAM)

25) CONVENIOS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	NO	

Ávila	Son numerosos los convenios firmados con distintas entidades. Hemos firmado varios años el convenio IMSERSO - Fundación ONCE, además tenemos otros convenios con entidades como la Fundación ACS, Vodafone, Orange, la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Castilla y León para la presencia de ILSE en actos municipales, la asociación de Síndrome de Down de Ávila para la realización de prácticas laborales, etc.
Sevilla	○ Convenio con la Fundación Once para la elaboración de Proyectos tecnológicos en materia de accesibilidad. ○ Convenio con la Cámara de Comercio para la elaboración de proyectos de mejora urbana de la Accesibilidad en áreas de Comercio Minorista.
Santander	Curso "Turismo accesible y atención al cliente con discapacidad u otras necesidades diversas". Organizado por el Ayuntamiento de Santander en colaboración con PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física). Santander fue una de las ocho ciudades seleccionadas como sede estatal de este curso, en el marco de un convenio de colaboración con la Fundación Vodafone España y el Real Patronato sobre Discapacidad. Tiene como objetivo contribuir a la normalización del ocio y el turismo accesible para las personas con discapacidad, a través de la formación. Se trata a través de este curso de mejorar la atención ofrecida a las personas con discapacidad en los establecimientos y destinos turísticos, así como ofrecer herramientas para auto-diagnosticar la accesibilidad de los establecimientos turísticos, gestionar su mantenimiento y poner en marcha actuaciones de mejora.

26) EVENTOS

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Sevilla	○ Jornadas Mapping Party, recogida por parte de ciudadanos voluntarios de datos de accesibilidad urbana georreferenciados desarrollado durante 3 días en el mes de noviembre de 2014
Ávila	○ Congreso Internacional Turismo para Todos

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

Gerardo Santiago Villares, mayo de 2015

	- o Jornadas de Accesibilidad y Patrimonio - o Gala por la Inclusión
Santander	- o Participación en la Jornada "Diseñando ciudades y pueblos para todas las personas", Logroño, 2014. - o Participación en el Curso de formación sobre Accesibilidad Universal y Diseño para todos. Ayuntamiento de Oviedo, 2014. - o Participación en la Jornada Europea sobre Accesibilidad en los Municipios "Diseñando ciudades y pueblos para todas las personas", en 2014. - o Participación en el III Foro Internacional de Diseño Universal y Movilidad en la Ciudad, Málaga, 2013. - o Participación en las III Jornadas de Accesibilidad y Movilidad en el Patrimonio, Cáceres, 2013. - o Participación en la jornada "Buenas prácticas en accesibilidad universal en los municipios de España", Ávila, 2010. - o Participación en Plan Local de Actuación Integral contra la Discriminación. - o Participación en el programa de radio Rumbo Altamar (Altamar Radio Cantabria)
Alcobendas	Jornadas de accesibilidad: - o En edificación - o En espacios públicos – Parques y Jardines
Madrid	- o III Congreso Nacional CENTAC de Tecnologías de la Accesibilidad 2012 - o Jornada Accesibilidad en vías urbanas 2014

27) INSTRUMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Sevilla	Existe una página web de accesibilidad donde se pueden enviar sugerencias y/o Solicitudes; un teléfono de la Oficina de Accesibilidad para la atención al ciudadano; correo electrónico y una línea de atención rápida 010 que recoge entre otros sugerencias o reclamaciones de accesibilidad y que son respondidas en un plazo menor a 15 días
Ávila	Consejo Municipal de Personas con Discapacidad
Santander	- o Observadores Urbanos: A través de este programa se han recogido y recogen las sugerencias de las personas para mejorar la accesibilidad en la ciudad, así como un equipo técnico que evalúa y atiende dichas sugerencias. - o Buzón de sugerencias: cualquier persona puede solicitar una actuación en materia de accesibilidad a través de este servicio. - o 'Elpulsodelaciudad' es una app gratuita que permite a la ciudadanía establecer un nuevo canal de comunicación permanente con la administración y el resto de los vecinos, a través del envío de fotografías, avisos y alertas de temas de interés general, que observen en la ciudad.
Alcobendas	o Programa "Camino al Cole" - Accesibilidad y entornos seguros en Centros Escolares
Madrid	o Consejo Municipal de la Discapacidad

28) PARTICIPANTES

	Sevilla	Ávila	Santander	Alcobendas	Madrid
CIUDADANOS EN GENERAL	X		X	X	
GRUPOS DE INTERÉS	X	X		X	X
PARTIDOS POLÍTICOS	X	X			X
SINDICATOS	X				

Ávila	Asociaciones de personas con discapacidad
Santander	Toda la ciudadanía tiene acceso a participar con sus opiniones y sugerencias en la accesibilidad

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

Gerardo Santiago Villares, mayo de 2015

	de la ciudad
Alcobendas	Centros educativos y Consejos Sociales de Distritos
Madrid	Entidades, Organizaciones e Instituciones más representativas del Sector de la discapacidad en la ciudad de Madrid - o Áreas de Gobierno municipales - o Federaciones más representativas de la discapacidad - o Organizaciones sindicales - o Real Patronato de la Discapacidad - o Comunidad de Madrid

29) CONCLUSIONES

Sevilla	- o Es necesario una buena toma de datos en materia de accesibilidad, georreferenciada y con la ubicación de las barreras urbanísticas existentes perfectamente identificadas. - o Un Plan de Movilidad que permita cruzar los datos con los de accesibilidad. - o Una colaboración ciudadana que permita evaluar y entender las necesidades de accesibilidad - o Colaboración con las principales asociaciones implicadas, Once, PREDIF, Cocemfe etc. - o Colaboración de todos los agentes intervinientes en el desarrollo de la vida ciudadana y que tienen implicaciones directas en la accesibilidad; empresas de transportes; áreas de movilidad; parques y jardines; edificios municipales; etc.
Ávila	Transversalidad y trabajo en equipo tanto dentro de la institución como con otras asociaciones y grupos de interés.
Santander	- o La participación de las entidades del movimiento asociativo. - o La transversalidad en las diferentes concejalías. - o La formación de los técnicos municipales.
Alcobendas	- o Formación de personal técnico. - o Inventario de barreras existentes en los diferentes ámbitos. - o Incorporación de criterios de accesibilidad en la normativa municipal. - o Elaboración de un Plan de Acción con especial atención a la promoción de la cultura de accesibilidad universal. - o Habilitación de recursos para el Plan. - o Seguimiento, evaluación y ajuste del Plan.

6.3. ANEXO nº3: INDICADORES

Para la confección de esta tabla se ha seguido el modelo y los criterios del documento “Reference Indicators for Public Sector in the EU” del Instituto per la ricerca sociale.

Los tipos de indicadores se han dividido en “C” (cuantitativo) y “Q” (cualitativo).

TABLA DE INDICADORES				
Dimensión	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo	Descripción
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL CON INTELIGENCIA				
Línea de acción 1.1. Gestión eficiente				
1.1.1. Creación de la Oficina de la Accesibilidad				
Eficacia / Eficiencia	Operatividad de la Oficina de la Accesibilidad	Estimación Porcentaje	C	Determina el grado de operatividad de la oficina de la Accesibilidad
Línea de acción 1.2. Formación y conocimiento				
1.2.1. Formación interna. Cursos de concienciación y formación para el personal municipal				
Formación / Sensibilización	Nº Actividades formativas (ediciones)	Recuento	C	Cuantifica el número de acciones formativas (ediciones) impartidas
Formación / Sensibilización	Nº Alumnos	Recuento	C	Cuantifica el número de alumnos que cursan las acciones formativas
Formación / Sensibilización	Satisfacción de alumnos	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción con la acción formativa recibida y el de utilidad para su trabajo
Formación / Sensibilización	Porcentaje empleados municipales con formación básica en AU	Nº empleados formados / Nº empleados totales	C	Cuantifica el porcentaje de empleados municipales con formación básica en AU
1.2.2. Formación externa. Convenios de colaboración con las universidades madrileñas para la asignatura de AU				
Formación / Sensibilización	Nº Asignaturas implantadas	Recuento	C	Cuantifica el número de acciones formativas impartidas
Formación / Sensibilización	Nº Alumnos	Recuento	C	Cuantifica el número de alumnos que cursan las acciones formativas
Formación / Sensibilización	Satisfacción alumnos	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción con la acción formativa recibida y el de utilidad para el futuro desempeño de su profesión
1.2.3. Becas para estudios superiores de posgrado en AU				
Formación / Sensibilización	Nº Alumnos	Recuento	C	Cuantifica el número de alumnos que cursan los cursos de posgrado
Formación / Sensibilización	Satisfacción de alumnos	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción con la acción formativa recibida y el de utilidad para su trabajo
Formación / Sensibilización	Porcentaje empleados municipales A1 y A2 con formación superior en AU	Nº empleados formados / Nº empleados A1/A2	C	Cuantifica el porcentaje de empleados municipales A1/A2 con formación superior en AU
1.2.4. Campaña de formación “El bus de la accesibilidad llega a tu cole”				
Formación / Sensibilización	Nº Colegios visitados	Recuento	C	Cuantifica el número de colegios participantes en el programa
Formación / Sensibilización	Porcentaje colegios visitados sobre total colegios	Nº colegios visitados / Nº total de colegios	C	Cuantifica el porcentaje de colegios participantes en el programa
Formación / Sensibilización	Nº Alumnos participantes	Recuento	C	Cuantifica el número de alumnos participantes en el programa
Formación / Sensibilización	Porcentaje alumnos participantes sobre total alumnos	Nº alumnos participantes / número total alumnos	C	Cuantifica el porcentaje de alumnos participantes en el programa
Formación / Sensibilización	Satisfacción alumnos	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción con la acción formativa recibida

1.2.5. Producción de manuales y documentación técnica sobre AU				
Gestión del conocimiento	Nº de contenidos producidos	Recuento	C	Cuantifica el número de contenidos producidos
Gestión del conocimiento	Satisfacción usuarios	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los usuarios con los contenidos
Gestión del conocimiento	Nº Descargas / consultas	Recuento	C	Cuantifica el número de descargas / consultas de los contenidos
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON LOS ESPACIOS, ENTORNOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE GESTIÓN MUNICIPAL				
Línea de acción 2.1. Buenas prácticas e innovación en materia de AU				
2.1.1. Gestionar las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre AU en coordinación con el servicio de atención al ciudadano				
Eficacia / Eficiencia	Porcentaje de reclamaciones resueltas	Nº reclamaciones resueltas / Nº reclamaciones totales	C	Cuantifica el porcentaje de reclamaciones resueltas
Eficacia / Eficiencia	Índice de satisfacción del usuario	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de SQRF
2.1.2. Establecimiento del sello "Espacio Accesible" para espacios y edificios de uso público, comercio, hostelería, etc.				
Impacto	Nº Acreditaciones expedidas	Recuento	C	Cuantifica el número de establecimientos acreditados
Impacto	Porcentaje establecimientos acreditados	Nº establecimientos acreditados / Nº total establecimientos	C	Cuantifica el porcentaje de establecimientos acreditados
Impacto	Impacto sobre ventas	Encuesta	Q	Evalúa la percepción sobre la incidencia en las ventas de la acreditación
2.1.3. Concurso de ideas innovadoras				
Innovación / Participación	Nº Ediciones	Recuento	C	Cuantifica el número de ediciones celebradas
Innovación / Participación	Nº Propuestas presentadas	Recuento	C	Cuantifica el número de propuestas presentadas
Innovación / Participación	Satisfacción participantes	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los participantes
Innovación / Participación	Nº Propuestas implantadas	Recuento	C	Cuantifica el número de propuestas implantadas
2.1.4. Jornada de exposición de buenas prácticas del Ayuntamiento de Madrid en AU y diseño para todos				
Innovación / Participación	Nº Jornadas celebradas	Recuento	C	Cuantifica el número de ediciones celebradas
Innovación / Participación	Nº Participantes	Recuento	C	Cuantifica el número de participantes
Innovación / Participación	Satisfacción participantes	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los participantes
Innovación / Participación	Nº Buenas prácticas presentadas	Recuento	C	Cuantifica el número de buenas prácticas presentadas
Línea de acción 2.2. Calidad				
2.2.1. Programa de evaluación en AU de los edificios e instalaciones municipales				
Calidad	Nº de técnicos formados en la metodología	Recuento	C	Cuantifica el número de técnicos formados en la metodología
Calidad	Nº equipamientos evaluados	Recuento	C	Cuantifica el número de equipamientos evaluados
Calidad	Porcentaje de equipamientos evaluados	Nº equipamientos evaluados / Nº total de equipamientos	C	Cuantifica el porcentaje de equipamientos evaluados

2.2.2. Inclusión preceptiva en los proyectos de intervención sobre el espacio público urbano y el entorno edificado de un Estudio de Accesibilidad				
Calidad	Porcentaje de proyectos que incluyen el Estudio de Accesibilidad	Nº proyectos que incluyen el EA / Nº total proyectos tramitados	C	Evalúa el porcentaje de proyectos que incluyen el Estudio de Accesibilidad
2.2.3. Exigir formación específica en AU en los concursos para la provisión de puestos de trabajo.				
Calidad	Nº Puestos con exigencia formación superior en AU	Recuento	C	Cuantifica el Nº de puestos con exigencia formación superior en AU
Calidad	Nº Puestos con exigencia formación básica en AU	Recuento	C	Cuantifica el Nº de puestos con exigencia formación básica en AU
2.2.4. Foro de consultas técnicas en AU				
Eficacia / Eficiencia	Porcentaje consultas resueltas	Nº consultas resueltas / Nº consultas planteadas	C	Cuantifica el porcentaje de consultas resueltas
Eficacia / Eficiencia	Satisfacción con la solución propuesta	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los usuarios del Foro
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDAD DE MADRID COMO CIUDAD ACCESIBLE Y PROACTIVA PARA SUS HABITANTES Y VISITANTES				
Línea de acción 3.1. Comunicación y participación				
3.1.1. Plan de Comunicación				
Comunicación	Redacción/aprobación del Plan de Comunicación	Estimación Porcentaje	C	Determina el grado de operatividad del Plan de Comunicación
3.1.2. Portal web sobre AU.				
Comunicación. Gestión del conocimiento	Puesta en marcha del Portal de la Accesibilidad	Estimación Porcentaje	C	Determina el grado de operatividad del Portal de la Accesibilidad
3.1.3. Mesas de coordinación de acciones en AU con las Áreas de Gobierno, los Distritos y actores relevantes				
Participación / Coordinación Redes	Nº Reuniones Mesa AG's	Recuento	C	Cuantifica el número de reuniones de la Mesa AG's
Participación / Coordinación Redes	Nº Reuniones Mesa Distritos	Recuento	C	Cuantifica el número de reuniones de la Mesa Distritos
Participación / Coordinación Redes	Valoración utilidad	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los participantes en las Mesas
3.1.4. Organización dentro del marco de la Red de Ciudades por la Accesibilidad de un encuentro anual				
Comunicación / Notoriedad	Nº Eventos/año	Recuento	C	Cuantifica el número de eventos organizados
Comunicación / Notoriedad	Satisfacción asistentes	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los participantes en los eventos
3.1.5. Participación del Ayuntamiento de Madrid en foros, jornadas y congresos de carácter nacional e internacional en materia de AU				
Participación Redes	Nº Participaciones	Recuento	C	Cuantifica el número de empleados municipales participantes
Participación Redes	Utilidad	Encuesta	Q	Evalúa el grado de satisfacción de los empleados municipales participantes