

# Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid PEAUM



CONTEXTO DEL PEAUM

DIAGNÓSTICO: MADRID CIUDAD ACCESIBLE

EL PEAUM

DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL PEAUM

LOS PLANES DE ACCIÓN

PLAN DE COMUNICACIÓN



# Contexto del PEAUM

# EL PEAUM: ¿POR QUÉ UN PLAN ESTRATÉGICO?

El Plan parte de la situación de la AU en Madrid a la que se ha llegado gracias a grandes esfuerzos e inversiones pero existe unanimidad sobre la necesidad de incrementar la **comunicación e información** del trabajo realizado y los avances conseguidos, siendo este uno de los aspectos que el Plan pretende corregir y mejorar.

También existe un rango de mejora en cuanto a la gestión de la AU, la coordinación y los procesos, de cara a conseguir una mayor **eficiencia**.

# EI PEAUM: ANTECEDENTES

- Declaración institucional del Ayuntamiento a favor de la accesibilidad universal
- Plan Operativo de Gobierno 2019-2023. (POG) y Plan Estratégico Agenda 2030
- Estrategia madrileña de atención a las personas con discapacidad 2018-2022 de la Comunidad de Madrid
- Madrid ciudad segura para mujeres y niñas. Plan de acción 2021-2023
- Madrid, ciudad amigable con las personas mayores. Plan de acción 2021-2023
- Directrices de accesibilidad en el Área de Obras y Equipamientos para el plan estratégico de accesibilidad Madrid 2020-2030
- Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de Madrid 2021

# NORMATIVA DE REFERENCIA

## ESTATAL

Fecha	Rango	Referencia	Título
2021	ORDEN	TMA/851/2021	Documento Técnico de Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
2021	MANUAL	TMA/851/2021	Guía de Accesibilidad en los Espacios Públicos Urbanizados V.1.0. Recomendaciones para la aplicación de la Orden Ministerial TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los Espacios Públicos Urbanizados.

## COMUNIDAD DE MADRID

1993	LEY	8/1993	Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
2007	DECRETO	13/2007	Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

## AYUNTAMIENTO DE MADRID

Fecha	Rango	Referencia	Título
1992	ORDENANZA	-	Ordenanza Reguladora de la Señalización y Balizamiento de las Ocupaciones de las Vías Públicas por la Realización de Obras y Trabajos (1992)
2000	INSTRUCCIÓN	-	Instrucción para el Diseño de la Vía Pública (2000)
2006	ORDENANZA	-	Ordenanza Municipal Reguladora de los Pasos de Vehículos (2006)
2016	MANUAL	-	Manual accesibilidad para espacios públicos urbanizados (2016)
2017	INSTRUCCIÓN	1/2017	Instrucción 1/2017 relativa a los criterios a adoptar en relación con la aplicación del Documento Básico DB-SUA "Seguridad de Utilización y Accesibilidad" del Código Técnico de la Edificación en materia de accesibilidad.
2018	INSTRUCCIÓN	1/2018	Instrucción 1/2018 relativa al Estudio de Accesibilidad que ha de acompañar a los proyectos municipales de intervención sobre el espacio público, al objeto de verificar el cumplimiento de las exigencias en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.
2020	MANUAL		Instrucciones para la Redacción del Estudio de Accesibilidad de Proyectos en Vías y Espacios Públicos.

# IDEAS DE PARTIDA

- Cambio y renovación constante en la ciudad
- Desafíos del milenio, Objetivos del Desarrollo Sostenible
- Valores tradicionales de una ciudad como Madrid: amigable, abierta ...
- Fascinación o inevitabilidad de lo nuevo: movilidad sostenible, cambio de usos, renovación de espacios, diseño innovador...
- La accesibilidad: un valor firme a garantizar y un elemento de cambio y transformación, en función de las nuevas demandas constructivas, ambientales, etc.
- Creciente urbanización o el envejecimiento de la población.
- Madrid capital de un país pionero en normativa, creación de instrumentos y praxis.

# APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Dos principios fundamentales de base:

## **a) La necesidad de GARANTIZAR.**

Cumplir los derechos de acceso y participación, de los colectivos más afectados por barreras y más dependientes de la AU para ejercer su plena autonomía. A través de:

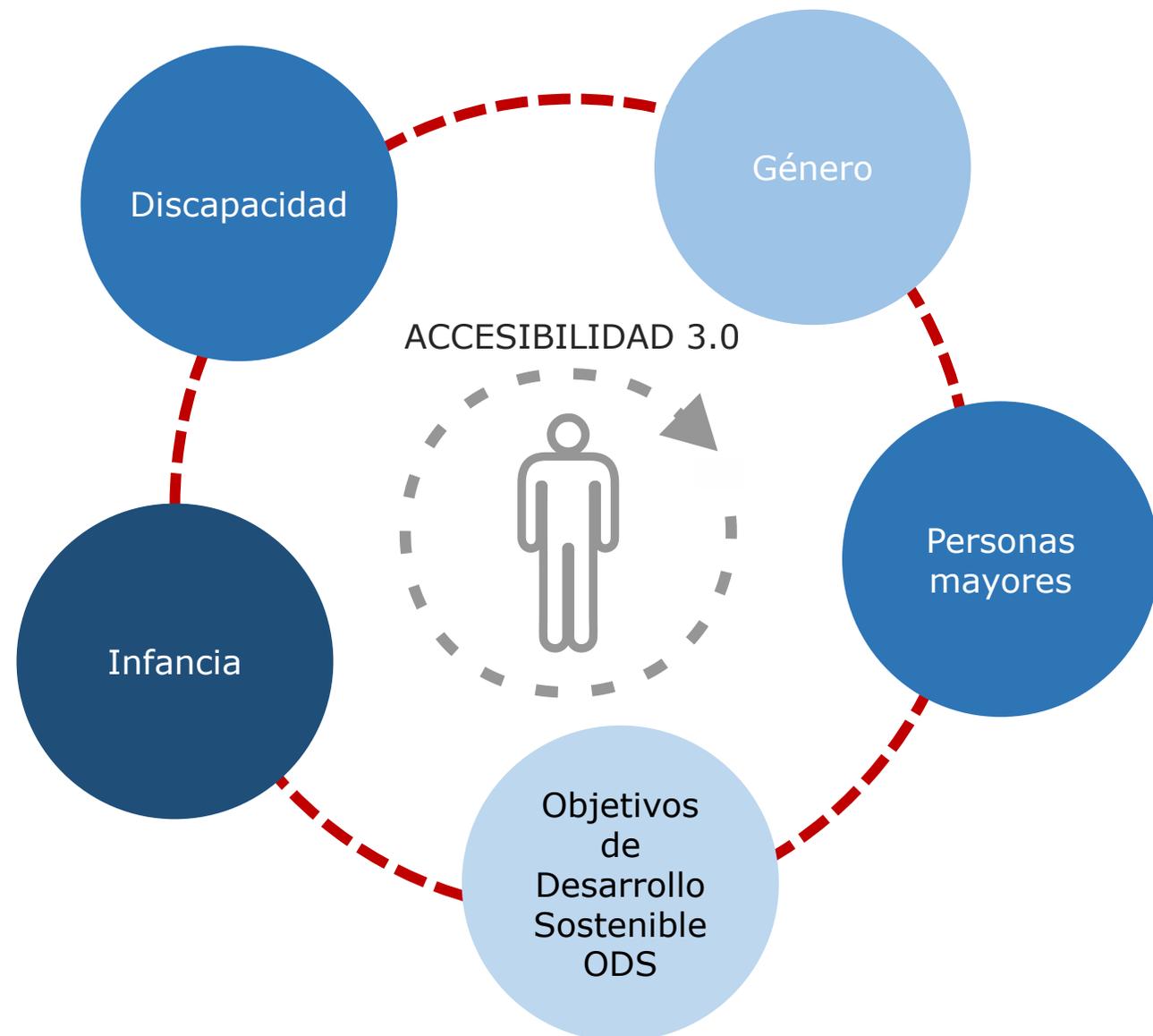
- Velar por el cumplimiento de la regulación
- Recoger, clasificar e informar sobre necesidades y mejoras
- Crear instrumentos transversales
- Formar
- Revisión y actualización de normativas municipales
- Monitorizar políticas y ejecuciones internas, elaboración de balances
- Creación de indicadores, aplicarlos y publicarlos
- Dar soporte a las otras direcciones generales
- Generar confianza en el ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos de AU

## **b) La importancia de FASCINAR.**

Recoge el trasfondo innovador, de atracción y concienciación sobre el amplio mundo de la accesibilidad: nuevas rutas de trabajo, nuevas líneas de atracción a las que han venido caracterizando a los planes municipales de accesibilidad hasta ahora.

- Contenidos innovadores y de interés en el marco de la AU
- Participación de terceros y enriquecer las propuestas y acciones.
- Diseminar de manera atractiva y generar nuevos espacios de presencia de la AU.
- Comunicar en la corporación municipal de forma amable y sin recargar responsabilidades.
- Transversalizar contenidos y generar y compartir sinergias.
- Una visión de la AU como elemento de calidad y modernidad.
- Trascender: construir imagen de ciudad, internacionalizar ...

# LA ACCESIBILIDAD EN EVOLUCIÓN: LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL 3.0

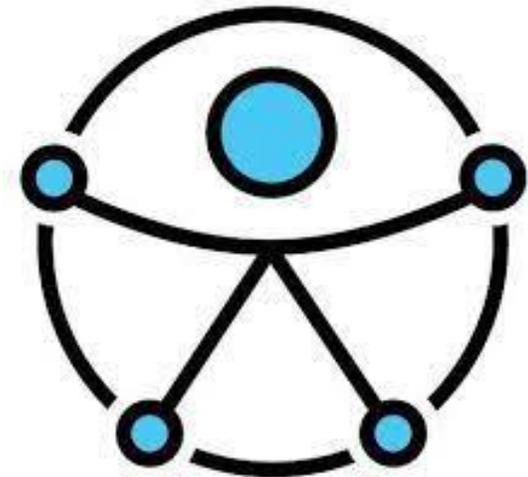


## Visión renovada: “**Accesibilidad 3.0**”

- supera el concepto de “supresión de barreras”
- va más allá del Diseño Universal y los Ajustes Razonables.
- la **Accesibilidad 3.0** se vincula con colectivos como las personas mayores, las mujeres y la infancia, incluyendo los servicios, los medios de comunicación o la innovación que les afectan.
- se integran conceptos como calidad, eficacia/eficiencia, sostenibilidad, inclusión, entornos diseñados para todos, vida independiente, etc., con las **personas como eje central**.
- busca la plena **integración con las tendencias más actuales** en la evolución de la ciudad: desde la sostenibilidad ambiental y social, los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas o los nuevos parámetros del urbanismo táctico.

# LA ACCESIBILIDAD EN EVOLUCIÓN: LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL 3.0

Seguir introduciendo el nuevo símbolo de AU de las Naciones Unidas y potenciar la vinculación de las acciones de UA con los objetivos de la Agenda 2030.



# PEAUM: abordaje integrador y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas



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



Reducir la desigualdad en y entre los países.



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



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

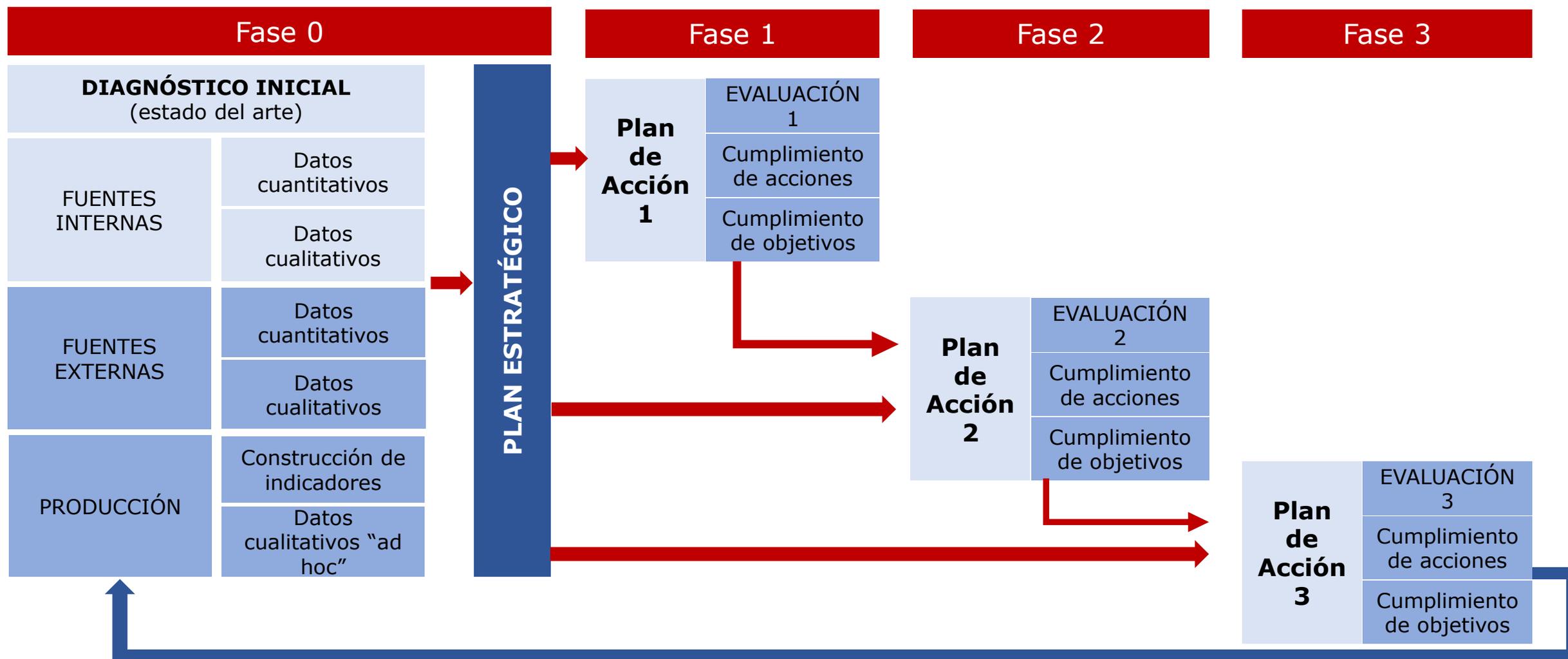


Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

# ESTRUCTURA Y FASES DE DESARROLLO DEL PEAUM



# Diagnóstico Madrid Ciudad Accesible



# EL DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

**Diagnóstico interno:** áreas y unidades organizativas del Ayuntamiento de Madrid.

**Diagnóstico externo:** distintos agentes externos al Ayuntamiento involucrados con o/y afectados por la gestión y condiciones de la accesibilidad universal en Madrid.

## INSTRUMENTOS DE DIAGNÓSTICO

INSTRUMENTO	TIPO	ALCANCE
Análisis de la estructura organizativa del Ayto. de Madrid	Análisis	Interno
Encuesta interna	Participativo	Interno
Análisis de los mecanismos de participación del Ayto. de Madrid	Análisis	Interno/Externo
Análisis sociodemográfico de la ciudad de Madrid	Análisis	Externo
Encuesta telefónica	Participativo	Externo
Encuesta telemática	Participativo	Externo
Grupos focales	Participativo	Externo
Entrevistas en profundidad	Participativo	Externo

# ÁREAS TEMÁTICAS EN EL PROCESO PARTICIPATIVO

Visión y comprensión de la accesibilidad universal

Percepción de accesibilidad universal en Madrid

Gestión y comunicación de la accesibilidad universal por parte del Ayuntamiento de Madrid

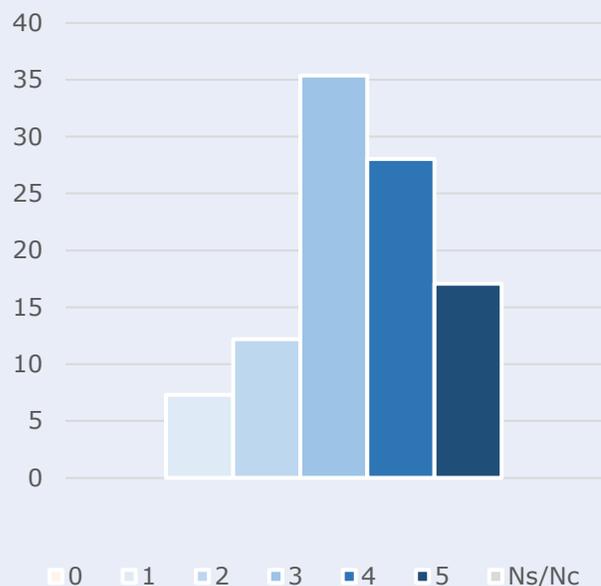
Concepción e ideas sobre el PEAUM y sus contenidos

La necesidad y función de la DGA

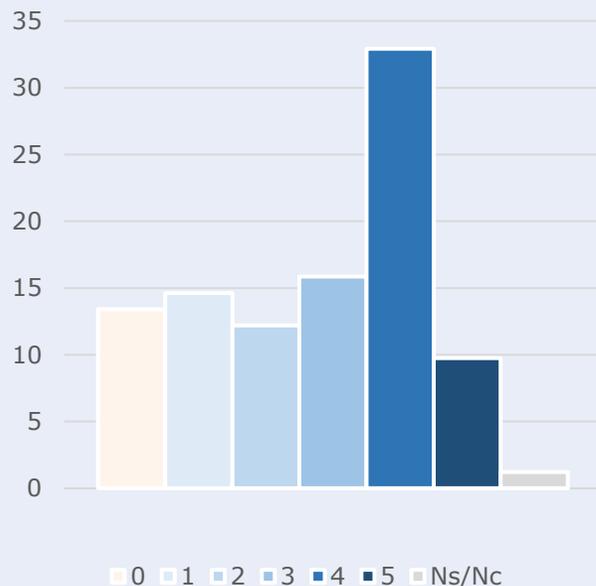
# ENCUESTA INTERNA A UNIDADES OPERATIVAS DEL AYUNTAMIENTO

82 Respuestas. Valoración 0 a 5 de acuerdo (Frecuencias)

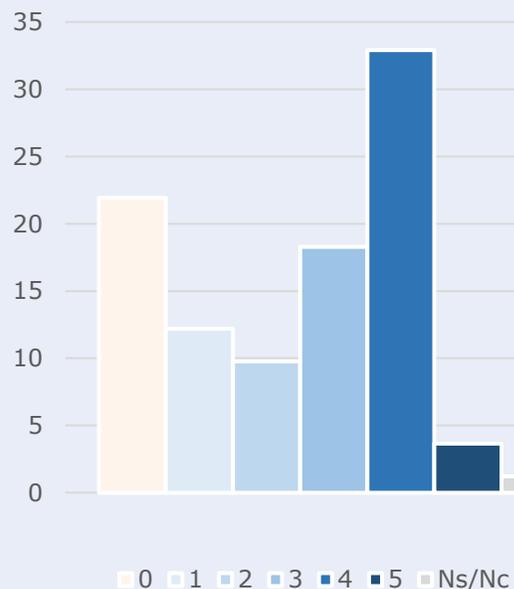
*El concepto de AU se comprende*



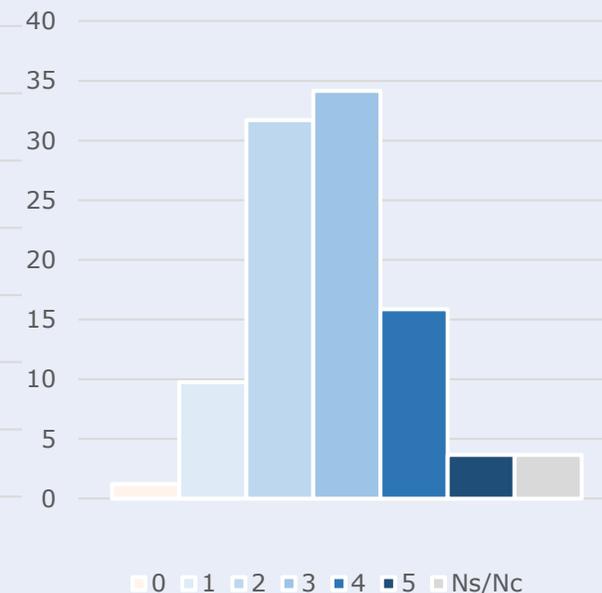
*Se vincula únicamente con la Discapacidad*



*Se vincula únicamente con barreras arquitectónicas*

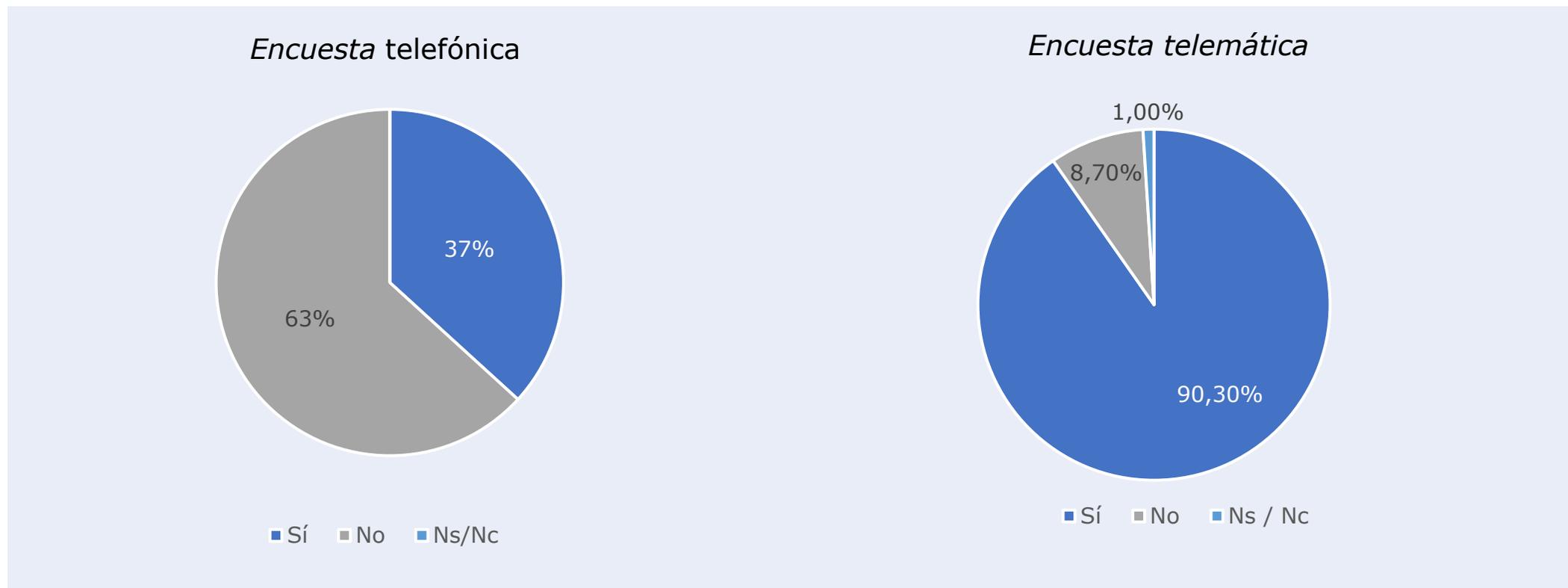


*Madrid tiene una imagen buena y adecuada en este campo.*



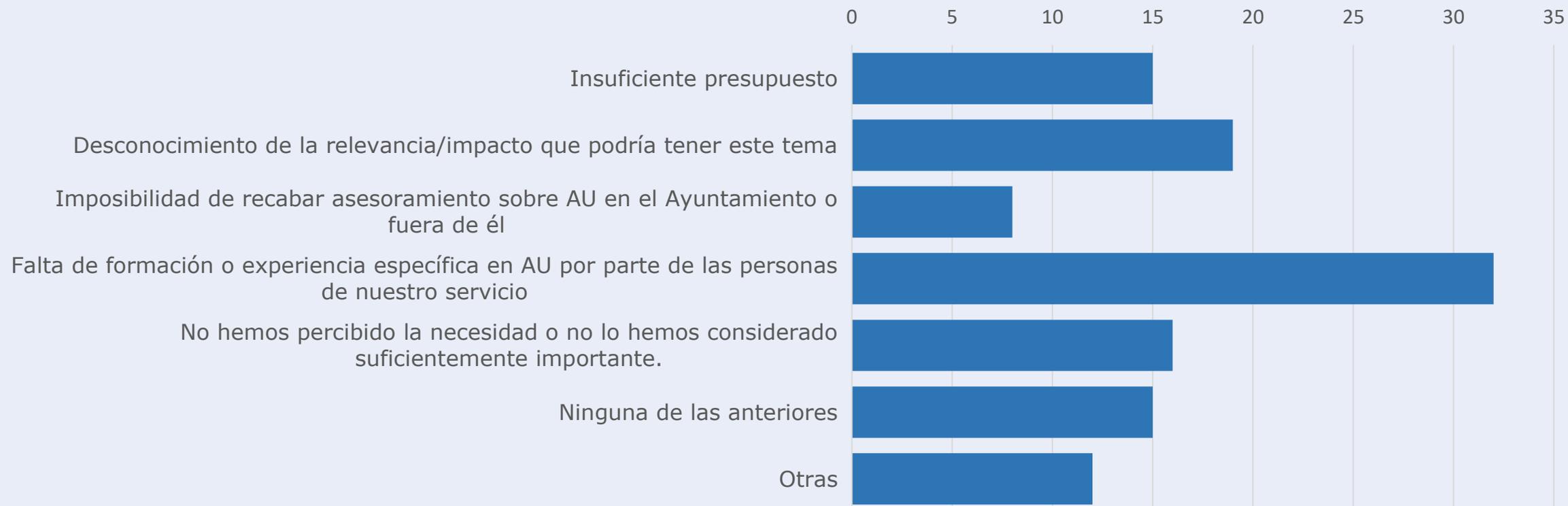
## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

*¿Ha tenido algún problema o molestia para moverse por el barrio a causa de la existencia de barreras tales como bordillos elevados para cruzar, obstáculos en las aceras, obras sin protección, etc.?*



## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

*Ha encontrado alguna de las siguientes dificultades a la hora de incorporar la AU en las acciones realizadas o programadas (frecuencia)*



## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

*Cuestionario interno. Respuestas a la pregunta 36. "Y ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes (que existen en Madrid en materia de Accesibilidad Universal)?"*



# SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

- No conveniencia de poner el foco exclusivamente en la discapacidad.
- No confiar el futuro en forzar el cumplimiento normativo.
- Necesidad de que la accesibilidad sea atractiva, se dé a conocer.
- Importancia de la imagen de ciudad. Poner a Madrid en el mapa de las ciudades con calidad urbana e inclusión.
- Identificación de la accesibilidad con conceptos como la calidad, la innovación y la ventaja competitiva.
- Estamos ante un proceso imparable e inevitable de cambio de modelo urbano, lo que supone desafíos que se han de afrontar y la accesibilidad no puede estar ausente.

# SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

- Necesidad de conocimiento de la AU
- Importancia de proyectar una buena imagen de Madrid en AU
- Mejorar la comunicación al exterior
- Crear redes de comunicación y coordinación interna
- Promover la participación
- Generar instrumentos de gestión y evaluación
- Impulsar y favorecer la formación
- Promover el acceso a los servicios digitales de manera accesible e intuitiva



EI PEAUM

## OBJETIVO GENERAL

Crear la hoja de ruta a seguir por el Ayuntamiento en materia de accesibilidad para los próximos años, estableciendo las pautas que servirán de referencia para el desarrollo de las políticas municipales con un carácter transversal, con eficacia y eficiencia.

Persigue ser la fuente de modernización y guía para conseguir entornos y servicios municipales de mayor calidad para toda la población y acercar los beneficios a todos los vecinos y visitantes

# MISIÓN, VISIÓN, VALORES

## **Misión**

La misión es el presente:

El Ayuntamiento de Madrid, en materia de accesibilidad, ofrece servicios para garantizar la vida inclusiva y participativa de todas las personas a través de la igualdad de oportunidades, con una proyección transversal y en todos los ámbitos, tanto públicos como privados, de su competencia.

La DGA como unidad operativa, tiene los cometidos de impulsar, alinear, coordinar y dotar de coherencia las políticas y acciones que en materia de promoción de la accesibilidad se acometan, con carácter transversal, desde las distintas AAGG, buscando una mayor eficacia y eficiencia de dichas acciones.

# MISIÓN, VISIÓN, VALORES

## **Visión**

La visión es la situación futura que se desea alcanzar:

Servir de referencia en la gestión, gobernanza, impulso e implantación de la accesibilidad universal con un carácter transversal y con capacidad de innovación y liderazgo, tanto a nivel nacional como internacional.

Ser una ciudad conocida y valorada por sus ciudadanos, usuarios y visitantes, por su nivel de accesibilidad a entornos, productos y servicios, con altos estándares de calidad y usabilidad.

# MISIÓN, VISIÓN, VALORES

## Valores

Los valores principales en los que se sustenta la gestión, desarrollo, impulso e implementación de la Accesibilidad Universal en el Ayuntamiento de Madrid son los siguientes:

- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Diseño Universal
- Autonomía personal y vida independiente
- Inclusión social, participación y transparencia
- Flexibilidad y adaptación
- Sostenibilidad y transversalidad
- Gestión centrada en la persona
- Mejora continua con eficacia y eficiencia
- Calidad e Innovación

# ESTRUCTURA DEL PEAUM



5 líneas estratégicas

17 objetivos operativos

64 propuestas

# LÍNEAS ESTRATÉGICAS

**LE1. Imagen y comunicación**

**LE2. Inclusión y derechos**

**LE3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid**

**LE4. Concienciación y Formación**

**LE5. Nuevas fronteras e innovación**

# OBJETIVOS OPERATIVOS

## LE1. Imagen y comunicación

## LE2. Inclusión y derechos

## LE3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid

## LE4. Concienciación y Formación

## LE5. Nuevas fronteras e innovación

OO1-1

Potenciar la AU en las estrategias y canales de comunicación e información del Ayto. de Madrid.

OO1-2

Potenciar la imagen de la ciudad a través de una mejor difusión, información y compromiso con las intervenciones que se realizan en el ámbito de la AU.

# OBJETIVOS OPERATIVOS

LE1. Imagen y comunicación

**LE2. Inclusión y derechos**

LE3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid

LE4. Concienciación y Formación

LE5. Nuevas fronteras e innovación

002-1  
Actualizar y optimizar el desarrollo normativo.

002-2  
Asegurar el cumplimiento de las normativas de AU.

002-3  
Incluir las perspectivas de género, infancia, discapacidad y personas mayores en las pautas y acciones en materia de AU llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid.

# OBJETIVOS OPERATIVOS

LE1. Imagen y comunicación

LE2. Inclusión y derechos

**LE3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid**

LE4. Concienciación y Formación

LE5. Nuevas fronteras e innovación

003-1  
Potenciar el trabajo en redes y la participación.

003-2  
Desarrollar y potenciar los mecanismos de gestión de la AU para maximizar su funcionalidad y eficiencia.

003-3  
Facilitar herramientas para una implementación y gestión de la AU con eficacia y calidad.

003-4  
Potenciar el talento y gestionar el conocimiento relacionado con la AU.

# OBJETIVOS OPERATIVOS

LE1. Imagen y comunicación

LE2. Inclusión y derechos

LE3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid

**LE4. Concienciación y Formación**

LE5. Nuevas fronteras e innovación

004-1

Concienciar a las distintas unidades organizativas del Ayuntamiento respecto a la importancia, necesidad y puesta en práctica de los requerimientos de accesibilidad.

004-2

Concienciar a la ciudadanía y agentes sociales mediante campañas específicas.

004-3

Mejorar e impulsar la formación interna en materia de AU.

004-4

Desarrollar acciones de colaboración externa para la formación en materia de AU.

# OBJETIVOS OPERATIVOS

LE1. Imagen y comunicación

LE2. Inclusión y derechos

LE3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayto. de Madrid

LE4. Concienciación y Formación

**LE5. Nuevas fronteras e innovación**

005-1

Incorporar la acción municipal sobre AU en los debates actuales sobre desarrollo y nuevos modelos urbanos.

005-2

Desarrollar soluciones para la aplicación de "ajustes razonables" y bibliotecas de casos con el ánimo de crear doctrina para la aplicación de la normativa en la ciudad consolidada.

005-3

Identificar y solucionar problemas de accesibilidad y brecha digital en los servicios en línea que presta el Ayuntamiento de Madrid.

005-4

Promover la implantación de soluciones innovadoras que faciliten la AU en la ciudad de Madrid.



# Desarrollo y seguimiento del PEAUM

# AGENTES INVOLUCRADOS: INTERNOS



# AGENTES INVOLUCRADOS: EXTERNOS



# SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN E INDICADORES

## Evolución de Indicadores

### Evaluación Anual



---

Informe de las actuaciones.  
Planes de Acción.  
Indicadores de evaluación.



### Evaluación Bienal



---

Evolución de Percepciones y  
sensibilidad sobre AU:  
- Encuestas  
- Consulta a expertos



### Evaluación Final



---

Informes de seguimiento + nueva  
información + proceso de  
participación.

# LA DIRECCIÓN GENERAL DE ACCESIBILIDAD SE ENCARGA DE LA IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PEAUM

La Oficina de Accesibilidad se crea en 2019. En 2021 adquiere el rango de Dirección General

Sus competencias son, entre otras:

1. Impulsar la accesibilidad en la ciudad de Madrid desde un enfoque transversal y sostenible para todas las personas.
2. Servir de referencia a la organización municipal para el fomento de la accesibilidad estableciendo las líneas básicas de actuación en esta materia en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid.
3. Impulsar el trabajo coordinado, la innovación, la participación y los canales de comunicación para la promoción de la accesibilidad en la ciudad de Madrid.



## Los Planes de Acción

# CONTENIDO DE LOS PLANES DE ACCIÓN

Recopilación de acciones concretas que se propongan desde las diversas unidades organizativas del Ayuntamiento de Madrid a realizar en el marco temporal de vigencia del PEAUM y con correspondencia dentro de las líneas estratégicas, objetivos operativos y propuestas del PEAUM.

Las acciones que se propongan desde la Dirección General de Accesibilidad supondrán la hoja de ruta de la gestión de dicha dirección general para los próximos años y deberán dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas manifestadas durante la fase de diagnóstico, debiendo para ello, si fuera preciso, adecuar sus competencias, estructura y recursos en función de las tareas a desarrollar.

# FICHAS DESCRIPTIVAS DE ACCIÓN


 Plan estratégico de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid  
 Primer Plan de Acción 2022 – 2027

<b>Línea Estratégica:</b>	
<b>Acción:</b>	
<b>Objetivo de la acción:</b>	
<b>Responsable Acción:</b>	D.G. de ... A.G. de ...
<b>Actores implicados:</b>	
<b>Incidencia en la estrategia</b>	

1


 Plan estratégico de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid  
 Primer Plan de Acción 2022 – 2027

**Datos, Metas e Indicadores de seguimiento. Acción:**

Nombre del indicador	Cálculo (*)	Fuente de información	Tipo (**)	Valor objetivo
N.º Actividades				
N.º Implicados				
[Indicador subjetivo]				
[Indicador objetivo]				

(\*) = Recuento, porcentaje, escala o rango, encuesta  
 (\*\*) = Cuantitativo, rendimiento, estimación, percepción, etc.

**Programación de la acción**

Fecha de inicio: \_\_\_\_\_ Fecha de finalización: \_\_\_\_\_

Indicador	Valor prev. año 1	Valor prev. año 2	Valor prev. año 3	Valor prev. año 4	Valor prev. año 5
N.º Actividades					
Valor acumulado					
N.º Beneficiarios					
Valor acumulado					
Grado de satisfacción [o indicador subjetivo]					
Porcentaje afectados [o indicador objetivo]					
Valor acumulado					
<b>Asignación presupuestaria</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Únicamente se consigna el incremento sobre la situación actual					
Valor acumulado					

**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, si la hubiera.

2

- Bloque descriptivo
- Bloque de evaluación
- Bloque de programación

# DINÁMICA DE LOS PLANES DE ACCIÓN

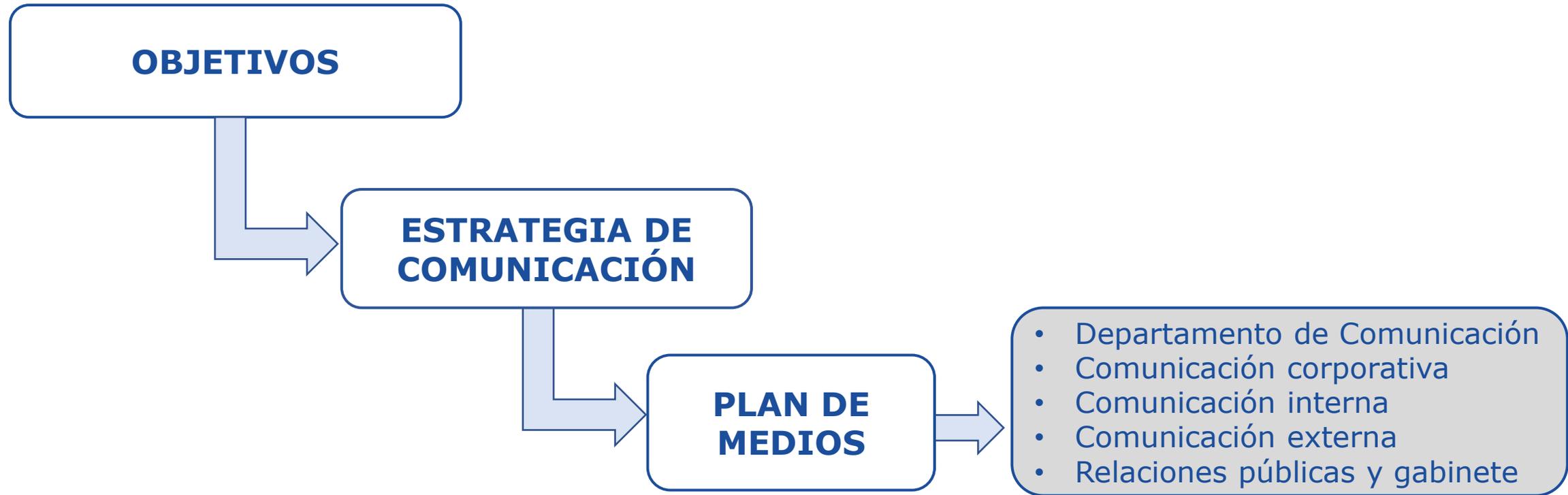
En ningún caso cabe considerar los sucesivos planes de acción como los entornos formales cerrados donde proponer y ejecutar medidas de mejora y promoción de la accesibilidad en la ciudad. Cualquiera de estas medidas puede ser propuesta y ejecutada en cualquier momento sin que haya sido necesariamente incluida en ningún plan de acción concreto.

Las convocatorias de los sucesivos planes de acción pretenden ejercer de motivación, recordatorio y catalizador para la puesta en marcha de acciones en materia de AU.



# Plan de Comunicación

# ESTRUCTURA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN



# OBJETIVOS

Las tareas de comunicación internas tienen como objetivo fundamental el crear un flujo regular de intercambios de información entre los múltiples servicios del propio Ayuntamiento, creando y manteniendo canales de comunicación internos.

La vertiente externa del plan persigue los siguientes objetivos:

- Incorporar el proceso de participación como un elemento clave en la determinación de las estrategias y acciones a implementar.
- Identificar los elementos generales sobre los que realizar las acciones de comunicación.
- Identificar el nivel de difusión que se les da a las acciones vinculadas con la AU.
- Identificar la agentes públicos y privados.
- Generar una imagen singular del PEAUM integrado y vinculada a la imagen del Ayuntamiento de Madrid.
- Establecer los canales de comunicación.
- Concretar las expectativas e impactos positivos esperados y los indicadores asociados.

# PLAN DE MEDIOS

El plan de acciones recoge las medidas de información y publicidad que se implementarán durante el ámbito temporal de desarrollo del PEAUM.

Departamento de comunicación		<ul style="list-style-type: none"><li>•Revisión del propio plan</li><li>•Cronograma dinámico</li><li>•Evaluación de resultados</li></ul>
Comunicación corporativa		<ul style="list-style-type: none"><li>•Creación de la identidad corporativa</li></ul>
Comunicación interna		<ul style="list-style-type: none"><li>•Gestión integrada</li><li>•Organización y coordinación</li><li>•Intranet</li></ul>
Comunicación externa		<ul style="list-style-type: none"><li>•Email marketing</li><li>•Web / App</li><li>•Redes sociales</li><li>•Relaciones públicas</li><li>•Actuaciones</li></ul>

# FINALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

Producción de un vídeo de presentación del PEAUM

40 Sesiones de presentación del PEAUM

Presenciales

Virtuales

## REDACCIÓN DEL **PRIMER PLAN DE ACCIÓN** DERIVADO DEL PEAUM

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

# Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid

PEAUM