



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

Accesibilidad en el Portal Institucional Ayuntamiento de Madrid www.madrid.es



Líneamadrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Junio 2021



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Temas a tratar:

- La DG de Atención a la ciudadanía: competencia de coordinación
- Estrategia de accesibilidad
- El Portal:
 - Estructura, modelo de gestión, audiencias
 - Perfil Personas con discapacidad
 - Información sobre instalaciones accesibles y actividades en instalaciones accesibles
 - Declaración de accesibilidad según modelo europeo
 - Modo accesible: IncluSite
 - Certificación y reconocimientos
- Concienciación y formación de accesibilidad
- Seguimiento de accesibilidad:
 - Auditorías anuales (plan de actuaciones semestrales), informes de diagnóstico del Observatorio de Accesibilidad, informe revisión accesibilidad (IRA),
 - Informe de webs externas
- Atención y compromiso con la ciudadanía:
 - SYR y solicitudes de información pública
 - Carta de servicios: Indicador 4 sobre Accesibilidad
 - Otros indicadores: Agenda 2030



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

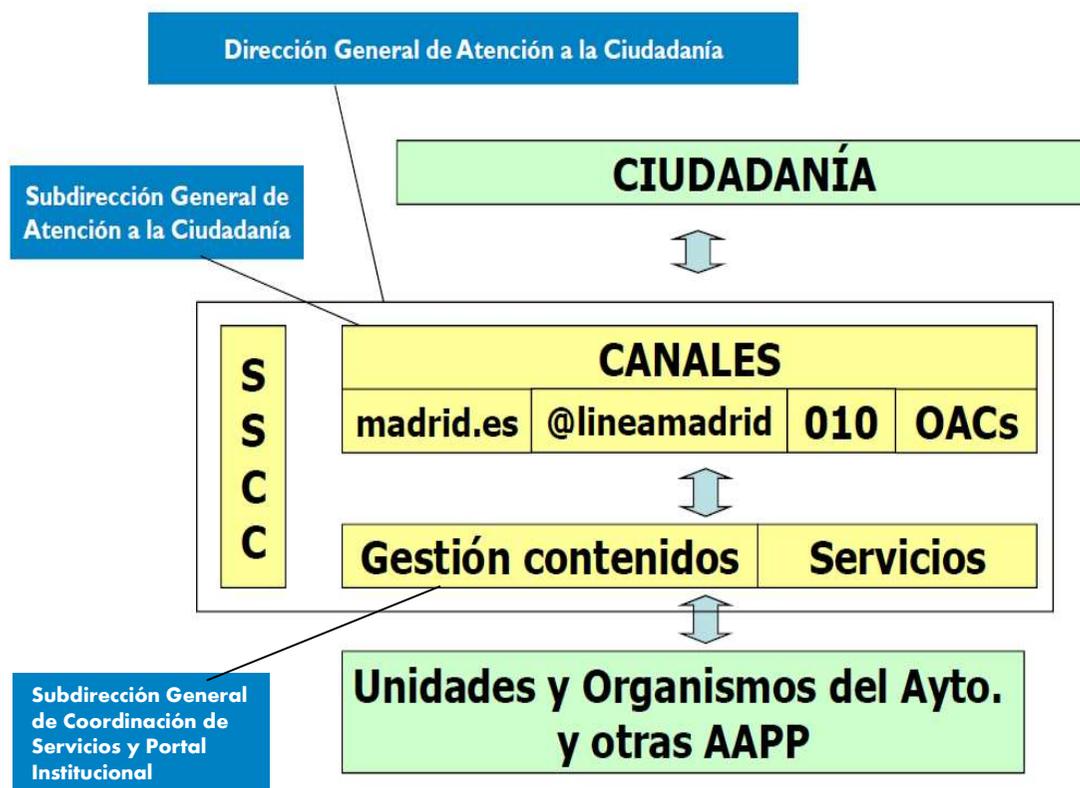
Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

DG ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: COORDINACIÓN DEL PORTAL

<https://sede.madrid.es/sites/v/index.jsp?vgnextfmt=default&vgnextchannel=6b3d814231ede410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextoid=f3fbbd56e1bab610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&titulo1=11&target=texto>



a) **Dirigir y coordinar** el portal institucional estableciendo **criterios generales** para su gestión, uso y publicación.

b) Establecer criterios generales de **imagen y diseño** del portal institucional.

c) **Supervisar, asesorar y coordinar las unidades gestoras integrantes** en el sistema de gestión de contenidos que publican en el portal institucional.

d) Coordinar, mediante la elaboración de **recomendaciones, los portales y soportes creados por los servicios municipales** para desarrollar otros contenidos



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Estrategia de accesibilidad

Accesibilidad de los servicios para todas las personas, especialmente aquéllas que tengan algún tipo de discapacidad.

2005-2007: Rediseño del Portal para mejora de usabilidad y accesibilidad

Certificación con doble AA

Premio TAW 2007 a web pública más accesible de ámbito local

2011: Creación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Web:

(grupo de seguimiento de portales y contenidos)

2015: Nuevo rediseño

Adaptación de la página a dispositivos móviles

Creación [página Personas con discapacidad](#)

[Conversor de voz \(Readspeaker\)](#)

2018-2021: Cumplimiento RD 1112/2018:

Comunicaciones y formación en la organización

Herramienta de monitorización. [Versión accesible IncluSite](#)

Se gestiona incluir cláusula en los contratos para sitios web



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Estructura:

- Portales del Framework:
 - ✓ 6 publicados:
 - 3 transversales: [Sede](#), [Transparencia](#), [Datos abiertos](#),
 - 3 temáticos: [MadridesEconomía](#), [Bibliotecas](#) y [Patrimonio cultural y Paisaje urbano](#)
 - 1 interno: Portal del Jubilado
 - ✓ y 2 próximos a publicarse (temáticos): Calidad del aire y Contribuyente
- 9 temas (no responden a la estructura organizativa)



- 5 perfiles





MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Perfil Personas con discapacidad desde 2015

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Personas-con-discapacidad/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=0d50b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextoid=0d50b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

Destacados

- Trámites
- Centros
- Contenidos más relevantes
- Actividades
- Quizá también te interese

Información de instalaciones accesibles y actividades en instalaciones accesibles

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actualidad/Actividades-y-eventos/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=ca9671ee4a9eb410VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

 Instalación accesible para personas con movilidad reducida

 Lengua de signos

 Bucle de inducción magnético



Portada

Trámites destacados

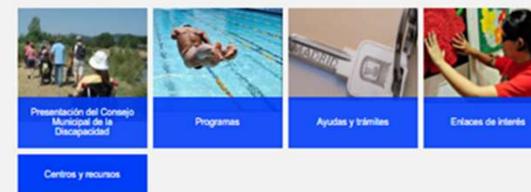
- Centros abiertos especiales. Convocatoria de ... [en línea](#)
- Reserva de espacio para vehículos de personas con movilidad reducida. Solicitar ... [en línea](#)
- Tarjeta Azul de transporte para autobuses (SMT) y metro
- Solicitud del carné municipal de deporte especial ... [en línea](#)

Direcciones y teléfonos

Direcciones destacadas

- Centro Ocupacional para Personas con Discapacidad Intelectual Villaverde
- Centro de Día para Personas con Discapacidad Intelectual Navas de Tolosa

TODO SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Actividades destacadas



EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Modelo de gestión: descentralizado

- Unidad coordinadora web
- Unidades responsables de portales
- Unidades responsables web: coordinadoras de unidades gestoras
- Unidades gestoras web: 51 y más de 350 personas
- Interlocutores web

1.- FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	UGW Mayores UGW Servicios Sociales UGW Integración y Emergencia Social UGW Familia e Infancia UGW Educación y Juventud UGW Igualdad	7.- DESARROLLO URBANO	UGW Urbanismo UGW Agencia de Actividades
2.- COORDINACIÓN TERRITORIAL, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	UGW Participación Ciudadana UGW Cooperación Público-Social UGW Relaciones con los Distritos UGW Oficina Innovación Social UGW Calidad UGW Sugerencias y Reclamaciones UGW Voluntariado	8.- MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	UGW Limpieza Urbana y Residuos UGW Agua y Zonas Verdes UGW Sostenibilidad UGW Educación Ambiental UGW Movilidad – Sostenibilidad UGW Movilidad-Circulación
3.- INTERNACIONALIZACIÓN Y COOPERACIÓN	UGW Relaciones Internacionales	9.- CULTURA, TURISMO Y DEPORTE	UGW Bibliotecas UGW Museos Municipales UGW Patrimonio y Pasaje Cultural UGW Deportes
4.- ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO	UGW Observatorio Económico UGW Comercio UGW Consumo UGW Agencia para el Empleo UGW Madrid Emprende	10.- VICEALCALDÍA - OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	UGW Junta de Gobierno
5.- PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	UGW Seguridad - Policía UGW Bomberos UGW SAMUR UGW Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias UGW Madrid Salud UGW Medios de Comunicación	DISTRITOS	UGW Distrito Fuencarral-El Pardo UGW Villaverde UGW Chamartín* UGW Chamberí* UGW Latina* UGW Ciudad Lineal* UGW Moncloa-Aravaca* UGW Moratalaz* UGW Retiro* *descentralización parcial
6.- HACIENDA Y PERSONAL	UGW Presupuestos UGW Estadística UGW Portal del Contribuyente	PRESIDENCIA DEL PLENO AYTO DE MADRID	UGW Pleno



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

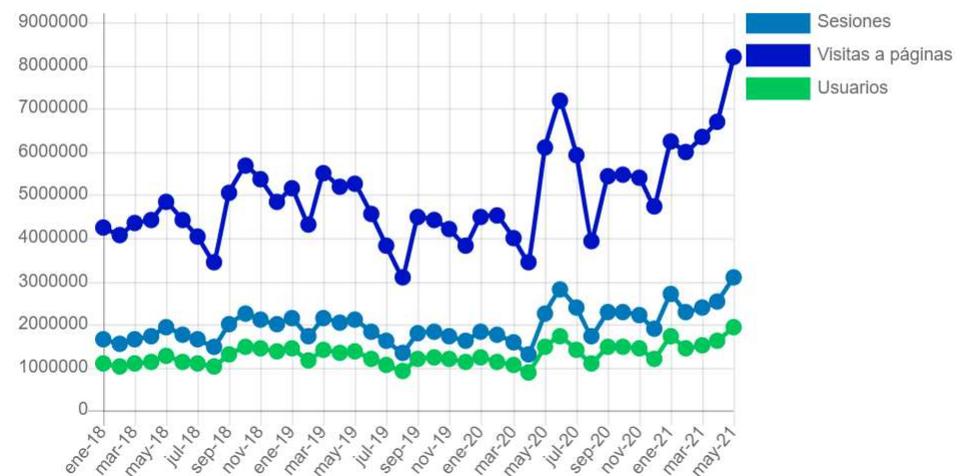
EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Audiencias (mayo 2021)

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Relacion-con-la-ciudadania/Atencion-a-la-ciudadania/Datos-de-uso-de-los-portales-municipales-2018-2021/?vgnextfmt=default&vgnextoid=8ff9e01ab56a8710VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=1325606153bcd510VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

- Sesiones: 3.082.094
- Visitas a páginas: 8.193.426
- Usuarios: 1.927.109

madrid.es - 2018 -2021



Fuente: Google Analytics



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Declaración de accesibilidad según modelo europeo: ej. en 2019

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Accesibilidad?vgnextfmt=default&vgnextchannel=1ade43db40317010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Posibilidad de acceso a la web y a sus contenidos por **todas las personas**, independientemente de las discapacidades (físicas, intelectuales o técnicas) que puedan presentar o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológicas o ambientales).

- **Situación de cumplimiento**
- **Contenido no accesible**
- **Preparación de la declaración de accesibilidad**
- **Observaciones y datos de contacto**
- **Procedimiento de aplicación**
- **Contenido opcional:**
 - **Certificación y premios**
 - **Compatibilidad con estándares y diseño visual**
 - **Atajos de teclado**
 - **Tamaño del texto**
 - **Versión accesible (IncluSite)**



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

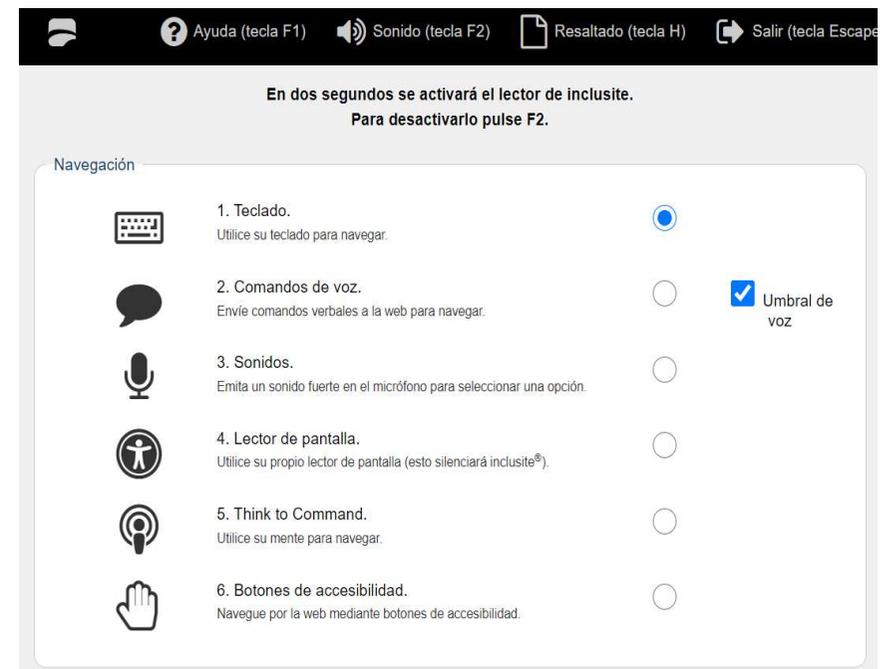
Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Versión accesible: IncluSite



- Teclado: se utiliza el teclado para navegar.
- Comandos de voz: recibe comandos verbales a la web para navegar
- Sonido: un sonido fuerte en el micrófono permite seleccionar una opción.
- Compatibilidad con el lector de pantalla (si se dispone de él)
- Think to Command: permite utilizar la mente para navegar.
- Botones de accesibilidad, mediante los que se navega por la web.





MADRID

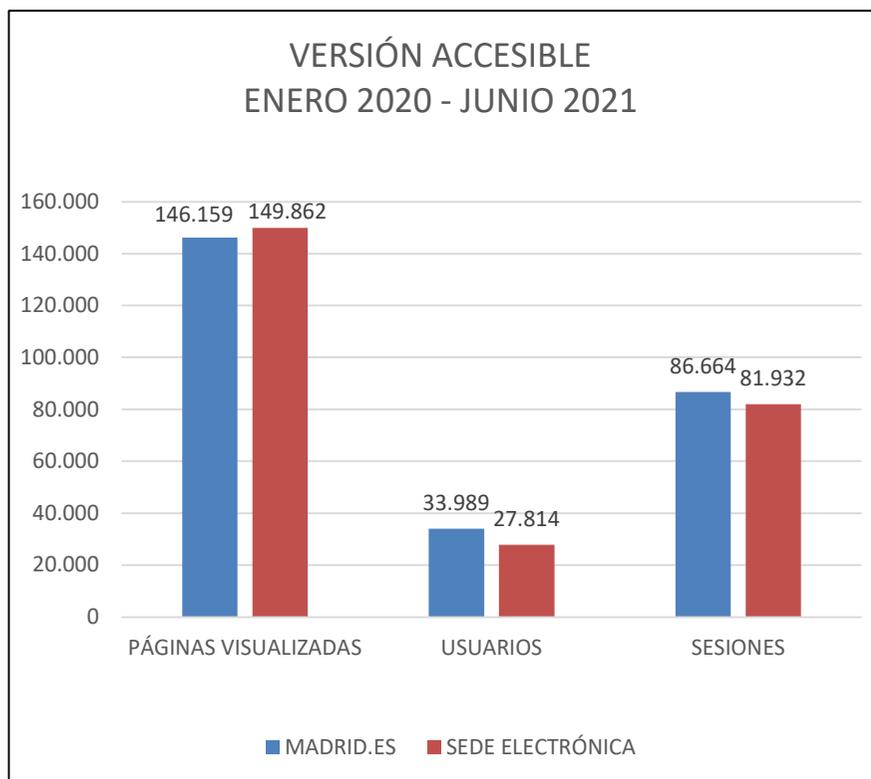
vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Versión accesible: IncluSite. Audiencias



VERSIÓN ACCESIBLE ENERO 2020 - MAYO 2021			
PORTALES	PÁGINAS VISUALIZADAS	USUARIOS	SESIONES
MADRID.ES	146.159	33.989	86.664
SEDE ELECTRÓNICA	149.862	27.814	81.932
TRANSPARENCIA	1.245	386	850
DATOS ABIERTOS	1.398	541	922
BIBLIOTECAS	1.663	451	976
PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE	625	173	317
TOTAL	300.952	63.354	171.661



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Certificación y reconocimientos

Certificación en accesibilidad TIC de AENOR, según la Norma UNE 139803, "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web", que acreditó el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas

<https://www.madrid.es/Datelematica/Navegaciones/atencionCiudadania/Ficheros/CertificadoAenor1.dic.20.pdf>



Madrid 1ª posición en el Índice LOSI 2020 de Naciones Unidas
Clasificación, mapeo y herramienta de medición del nivel de desarrollo electrónico de los gobiernos locales de los Estados Miembros de las Naciones Unidas

Table 4.2 Leading cities in each LOSI subgroup

Technology		Content provision		Services provision		Participation and engagement	
City	Rank	City	Rank	City	Rank	City	Rank
Tokyo	1	Madrid	1	Madrid	1	Madrid	1
Madrid	2	New York	1	New York	2	Paris	1



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Concienciación y formación

- **Comunicación** de la Directiva europea a todas las Direcciones Generales de las Áreas y a los Distritos del Ayuntamiento, así como a todas las unidades gestoras descentralizadas que publican contenidos en madrid.es y a los interlocutores susceptibles de generar documentos en pdf .
- **Espacio informativo de Accesibilidad web en la Intranet municipal**
<https://ayre.munimadrid.es/portales/ayre3/Recursos-documentales-e-informaticos/Portales-web-y-Redes/Manuales-gestion-contenidos/Manuales-comunes-para-todos-los-portales/Accesibilidad-de-contenidos-web/?vgnextfmt=default&vgnextoid=a2fcef4a0c7fc310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=369675aec76c2710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>
- **Formación del personal municipal:** desde 2019 cursos específicos en la Escuela de Formación Municipal
 - “Elaboración de documentos electrónicos accesibles”
 - “Herramientas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles”.



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Seguimiento de Accesibilidad

- **Auditorías anuales de AENOR (plan de actuaciones semestral)**
- **Informe de diagnóstico del Observatorio de Accesibilidad**

	Resultado
Puntuación media del sitio web	9.41
Nivel de adecuación estimado	AA
Situación de cumplimiento estimada	Parcialmente conforme

- **Informe revisión accesibilidad (IRA)**

- Entre las páginas seleccionadas, en caso de existir, deberán figurar de forma obligatoria las siguientes: Página de inicio, Inicio de sesión, Mapa del sitio, Contacto, Ayuda, Información legal, página de la Declaración de accesibilidad y página que contenga el Mecanismo de comunicación.

- **Informe Webs externas: estrategia para fomentar accesibilidad**
 - Incluir cláusula específica en los contratos
 - Enviar informes de diagnóstico del Observatorio de Accesibilidad a responsables



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Atención ciudadana

- SYR

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Contacto/Sugerencias-y-reclamaciones?vgnextfmt=default&vgnextchannel=5eadc1ab4fd86210VgnVCM2000000c205a0aRCRD>



- ✓ *Sobre pagina web de ayuntamiento que como ahora ha cambiado color azul brillo, es demasiado brillo, y con letras blanco, nos concentramos mas de ver color azul que mirar letras*
- ✓ *En la página web he querido ver la estructura y competencias del Area de Medio Ambiente y me ha sido muy difícil, por no decir imposible, leer el decreto: el texto está totalmente abigarrado, sin separación entre artículos y apartados y sin usar viñetas u otras formas de jerarquizar la información. No creo que cueste mucho dar cierta estructura a los documentos para que se puedan leer. Los espacios y sangrías son gratis úsenlos.*



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Atención ciudadana

- **Solicitudes de información pública (5 presentadas entre 2015-2020 y 4 en 2021)**

https://www-s.munimadrid.es/LETRA_WBPROCINTER/peticionInformacion.htm

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Acceso-a-la-informacion/Registro-de-solicitudes/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=edf1130094a69710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

REFERENCIA EXPEDIENTE 2021	FECHA PRESENTACIÓN	PREGUNTA
213/2021/00259	04/03/2021	Se solicita información sobre el número de denuncias recibidas en materia de accesibilidad por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid, desde el año 2010 a la actualidad.
213/2021/00260	04/03/2021	Se solicita información sobre el número de denuncias concluidas en la imposición de sanción por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid en materia de accesibilidad, desde el año 2010 a la actualidad.
213/2021/00395	06/04/2021	Solicita el número de denuncias en materia de accesibilidad (no quejas y sugerencias) por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid, solucionadas por el órgano administrativo correspondiente del Ayuntamiento de Madrid desde el año 2010 a la actualidad.
213/2021/00396	06/04/2021	Solicita el número de denuncias en materia de accesibilidad (no quejas y sugerencias) por incumplimiento de la legislación propia de la Comunidad de Madrid que, de las solucionadas por el órgano administrativo correspondiente del Ayuntamiento de Madrid, han resultado en sanción desde el año 2010 a la actualidad, por concurrencia de alguna de las infracciones contenidas en el Decreto 71/1999 de 20 de mayo de la Comunidad de Madrid



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Carta de servicios

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Calidad/Cartas-de-Servicios/Carta-de-Servicios-de-Portales-Web-del-Ayuntamiento-de-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=ed6803ddedc0b610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=71fc9cbe80a43310VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

Certificada el 23/12/2020

[Indicador 4: Proporcionamos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante la auditoría de revisión correspondiente el cumplimiento del nivel AA \(doble-A\) en las Pautas de Accesibilidad y que cada 3 años se renueve la certificación.](#)

Carta de Servicios 2021

Portales Web del Ayuntamiento de Madrid

Datos 2020



Información y
servicios de interés
para la ciudadanía de
Madrid.

89 %
de personas
satisfechas

77.760 nuevos
contenidos
publicados

Más de
19 millones
de usuarios/as

Más de
127 millones
de visitas a
páginas

99,9 %
máxima
disponibilidad
del servicio



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Líneamadrid

EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Otros indicadores: Agenda 2030

Estrategia de localización de los ODS de la Agenda 2030 en la ciudad de Madrid



Objetivo 10: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

POLÍTICA PALANCA: Protección social e igualdad; Ciudad para disfrutar

LÍNEAS DE ACCIÓN: Accesibilidad e inclusión social; Reequilibrio y renovación urbana

METAS E INDICADORES

METAS AGENDA 2030	METAS PARA LA CIUDAD DE MADRID	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	VALOR BASE (2015)	OBJETIVO PARA 2030
10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	M. 10.1 Incrementar los contratos municipales para Centros Especiales de Empleo y Empresas de Inserción	I. 10.1.1 Porcentaje de reserva de contratos municipales para Centros Especiales de Empleo y Empresas de Inserción	Centros Especiales de Empleo: 0% (2015) Empresas de Inserción: 0,5% (2016)	> 8%
	M. 10.2 Promover de forma efectiva la incorporación de personas con discapacidad intelectual en la plantilla de empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y garantizar una formación adecuada y personalizada para este colectivo	I. 10.2.1 Número de plazas convocadas de empleados públicos reservadas a personas con discapacidad intelectual	0	143
		I. 10.2.2 Número de personas con discapacidad intelectual que reciben formación profesional en el Ayuntamiento	0	33
	M. 10.3 Favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad, así como los mayores, a los canales de atención a la ciudadanía de "Línea Madrid" y el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid	I. 10.3.1 Porcentaje de Oficinas de Atención a la Ciudadanía "Línea Madrid" con el servicio especial a la persona mayor o discapacitada	-	100%
		I. 10.3.2 Monitorización de la accesibilidad de www.madrid.es, la App y chatbot de atención a la ciudadanía	Certificación accesibilidad doble AA	Certificación triple AAA conjunto de portales madrid.es y doble AA en App y chatbot





MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

MUCHAS GRACIAS

Paloma Aparicio
SG Arquitectura y Seguridad (IAM)
Loreto Picatoste y Rosa M^a Rodríguez
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional (Línea Madrid)