

22 Mayo 2025

MESA DE ACCESIBILIDAD

GT 2 GRUPO DE TRABAJO
RED TECNICA DE INTERLOCUTORES INTERNOS

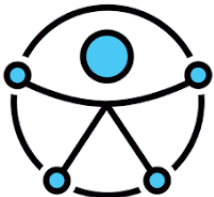


vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Oficina de
Accesibilidad

Dirección General de Accesibilidad



GT 2 GRUPO DE TRABAJO RED TECNICA DE INTERLOCUTORES INTERNOS

INFOGRAFIAS

Dentro de las competencias de la **Dirección General de Accesibilidad (DGA)** tales como:

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

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.

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

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

Se propone el desarrollo y difusión de infografías de diferente temática en materia de accesibilidad, la propuesta **se alinea con el PEAUM** para concienciar, formar, y contribuir a la mejora de la gestión interna, **en la LE3. Impulso a la gestión interna de la AU en el Ayuntamiento de Madrid y LE4. Concienciación y Formación.**

Es mucho el compendio normativo que aborda la accesibilidad en todas sus formas y posibilidades, pero **acompañar al desarrollo normativo de imágenes visuales que ayuden a la interpretación** será una herramienta de gran ayuda para las diferentes unidades organizativas.

Propuesta de Concienciación y Formación 2024 mediante la difusión de Infografías:

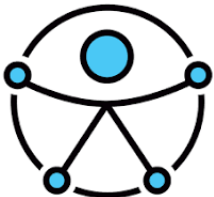
- **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**
- **DISEÑO UNIVERSAL**
- **COMUNICACIÓN ACCESIBLE**
- **EVENTOS ACCESIBLES**
- **ITINERARIOS PEATONALES ACCESIBLES**



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Oficina de
Accesibilidad
Dirección General de Accesibilidad



GT 2 GRUPO DE TRABAJO RED TECNICA DE INTERLOCUTORES INTERNOS

INFOGRAFIAS

OBJETO:

La **DGA** con la difusión de infografías pretende **ofrecer herramientas de apoyo** a la organización municipal con información **práctica y sencilla** para contribuir a la **comprensión de la accesibilidad universal**, a mejorar la gestión y al **desarrollo de buenas prácticas**, buscando que el conocimiento sea una seña de identidad **en el quehacer diario**.

OBJETIVO:

Refundir conceptos y principios, para mejorar la información conceptual que debe resultar de la **concienciación** que se busca y la **mejora de la gestión interna** y la concienciación **y la formación** incluyen un claro planteamiento de necesidad y propósito, que es el **de transmitir la información sobre la AU con un enfoque práctico y didáctico**.

PROPUESTA:

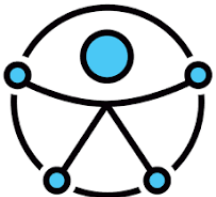
La **DGA** mediante las infografías tiene el propósito de **comunicar con mensajes claros y sencillos** que contribuyan a **reforzar los conocimientos existentes** para **afianzar y asentar conceptos esenciales**, mejorando la **formación con un enfoque práctico y didáctico**. Asimismo promover la vida inclusiva y participativa a través de herramientas que contribuyan al conocimiento para la posterior aplicación práctica en el desarrollo de los contratos y la prestación de servicios. Y difundir contenidos sobre las áreas de actuación propuestas **dentro del marco normativo de aplicación**.

ELABORACIÓN:

Para dar forma a la propuesta se ha contado con el

ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE CREACIÓN PUBLICITARIA DECLARADA DE GESTIÓN CENTRALIZADA Y DE SERVICIOS DE CREACIÓN PARA LAS CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS OOA (3 LOTES)





GT 2 GRUPO DE TRABAJO RED TECNICA DE INTERLOCUTORES INTERNOS

INFOGRAFIAS

DISEÑO Y DESARROLLO:

La creación y diseño de infografías **no** persigue un **objetivo puntual** si no un **desarrollo a largo plazo** para **crear un dossier de fichas técnicas** que abarquen temáticas de interés con grandes grupos de trabajo. Para lo cual, se hace necesario agrupar las temáticas siguiendo un criterio, sin ir más lejos, la legislación de referencia: “**el 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**” que recoge en su Ámbito de aplicación todo lo necesario para abordar nuestro objetivo:

Artículo 5. Ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, conforme a lo estipulado en la letra k) del artículo 2, **se aplicarán**, además de a los derechos regulados en el título I, **en los ámbitos siguientes:**



- a) **Telecomunicaciones y sociedad de la información.**
- b) **Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.**
- c) **Transportes.**
- d) **Bienes y servicios** a disposición del público.
- e) **Relaciones con las administraciones públicas, incluido el acceso a las prestaciones públicas y a las resoluciones administrativas de aquellas.**
- f) Administración de justicia.
- g) Participación en la vida pública y en los procesos electorales.
- h) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico, siempre con el propósito de conciliar los valores de protección patrimonial y de acceso, goce y disfrute por parte de las personas con discapacidad.
- i) Empleo.





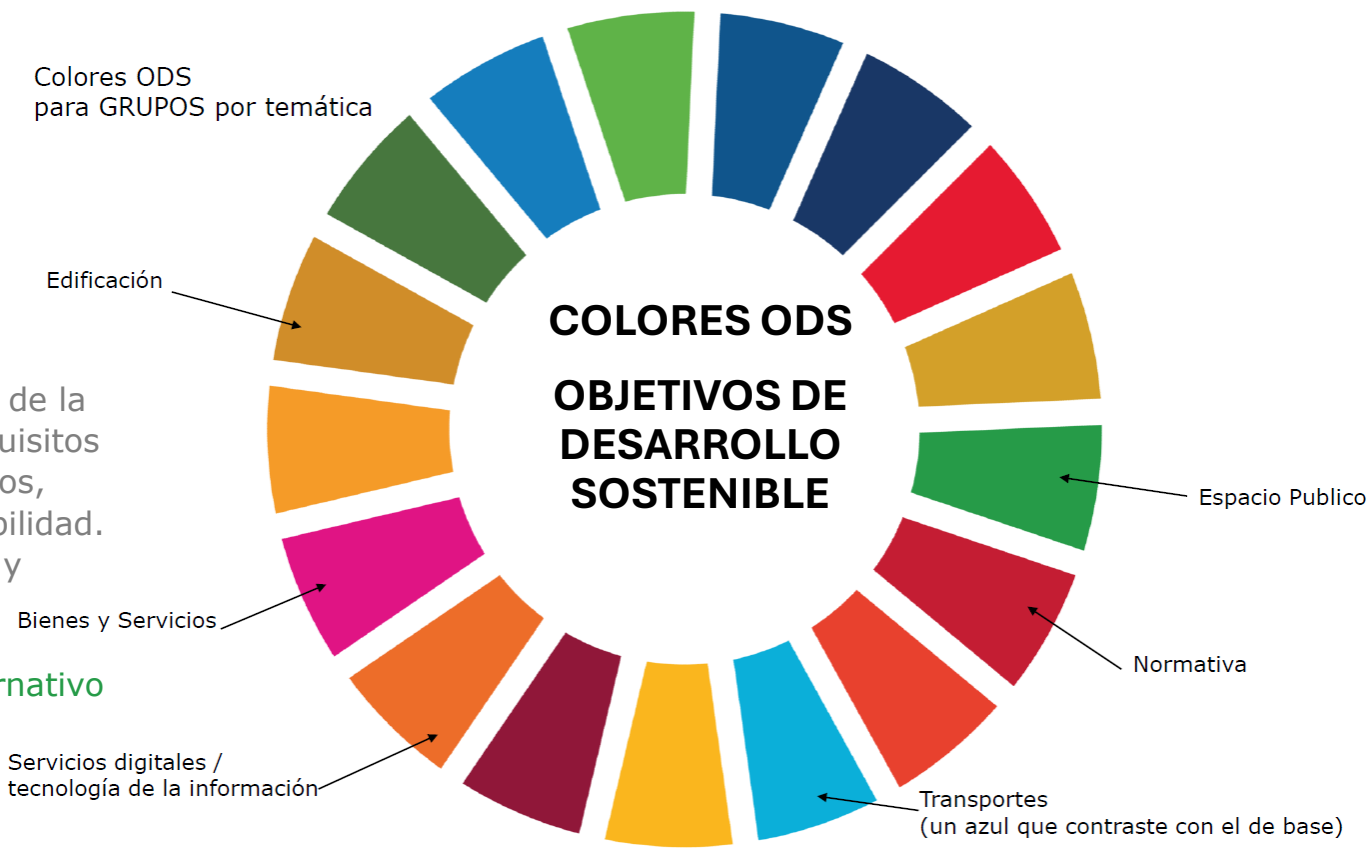
GT 2 GRUPO DE TRABAJO RED TECNICA DE INTERLOCUTORES INTERNOS

El OBJETIVO es la formación mediante la difusión continuada de material didáctico, por eso se ha estudiado la PROPUESTA de tal forma que se agrupe por temáticas de actuación y se identifique fácilmente con colores.

Los **grupos por temáticas** son:

- Bienes y Servicios**  Eventos Accesibles
Comunicación accesible

Accesibilidad Universal
Diseño Universal
Pictogramas (2025)
- Normativa**  Ley 11/2023, que incluye la transposición de la Directiva europea 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios, conocida como el Acta Europea de Accesibilidad. RD 193/2023. Accesibilidad de los Bienes y Servicios (2025)
- Espacio Publico**  Itinerario Peatonal Accesible/IPA Alternativo
Pavimentos táctiles (2025)
- Edificación** Aseos accesibles (2025)
- Transportes**
- Servicios digitales/Tecnología de la información**





Accesibilidad Universal: Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas.

Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas».

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, modificado por la Ley 6/2022 de 31 de marzo de 2022.



Criterios DALCO



Para garantizar la Accesibilidad Universal se deben cumplir los criterios DALCO:

- D** **Deambulación:** Es la acción de desplazarse de forma autónoma y segura, tanto vertical como horizontalmente
- A** **Aprehensión:** Es la acción de coger, asir o manipular cualquier objeto o producto
- L** **Localización:** Es la acción de averiguar el lugar preciso en el que está algo o alguien. Facilitar la orientación y localización de lugares y objetos que intervienen en el proceso
- CO** **Comunicación:** es la acción de intercambiar la información necesaria para el desarrollo de una actividad

Garantiza la cadena de accesibilidad en todos los ámbitos:



UNE 170001-1:2007 Accesibilidad Universal.

Pilares de la accesibilidad universal

- Igualdad** → Garantiza el ejercicio de derechos
- No discriminación** → Favorece la inclusión social
- Dignidad** → Facilita la autonomía personal y la vida independiente



“Diseño Universal es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.”

Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 13 de diciembre de 2006.

El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

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.



Los 7 principios del diseño universal

1. USO EQUITATIVO

El diseño debe ser fácil de usar y debe ofrecer las mismas maneras de uso o equivalentes para todas las personas, independientemente de sus capacidades
Por ejemplo: una puerta automática

2. FLEXIBILIDAD EN EL USO

El diseño debe incorporar un amplio rango de preferencias y permitir elegir el método de uso según las capacidades individuales
Por ejemplo: un datáfono que permite el pago con tarjeta o telemático con teléfono móvil

3. USO SIMPLE E INTUITIVO

El funcionamiento del diseño debe entenderse de forma intuitiva, sin importar la experiencia, el conocimiento o el idioma. Debe ser simple de usar y no requerir de instrucciones
Por ejemplo: un ascensor

4. INFORMACIÓN PERCEPTIBLE

El uso del producto o servicio debe ser de fácil comprensión, sin importar la experiencia del usuario, el nivel de conocimientos, la habilidad en el lenguaje, o el nivel de concentración en el momento del uso. Utiliza distintas formas gráficas, verbales o táctiles
Por ejemplo: pictogramas, señales con texto en braille o códigos QR

5. TOLERANCIA AL ERROR

El diseño debe minimizar los peligros y consecuencias por errores de uso
Por ejemplo: aparatos eléctricos que se apagan solos si se quedan encendidos

6. BAJO ESFUERZO FÍSICO

El diseño debe ser usado de forma eficiente y cómodamente con un mínimo de esfuerzo o fatiga.
Por ejemplo: grifos monomando que se abren con un toque suave

7. TAMAÑO Y ESPACIO PARA EL ACCESO Y EL USO

El diseño debe ser cómodo para personas de todos los tamaños y capacidades.
Por ejemplo: Un mostrador a diferente altura

Ventajas del diseño universal



Incremento en la calidad del producto final porque ofrece mayor competitividad



Favorece la igualdad de oportunidades porque permite el uso a todas las personas



Oportunidad de desarrollo profesional porque mejora la imagen social



Motor de innovación porque aborda desafíos sociales



Oportunidad de negocio porque garantiza la inclusión social





La **comunicación accesible** es aquella que garantiza que todas las personas, independientemente de sus limitaciones visuales, auditivas, motoras o de comprensión, puedan acceder a la información en igualdad de condiciones.

Esta comunicación debe estar presente en cualquier contexto de la administración: en la redacción de comunicaciones internas, correos electrónicos, elaboración de documentos o en las publicaciones de redes sociales. También en los eventos, tanto presenciales como virtuales, en el diseño de las páginas web o en cualquier tipo de material audiovisual.



Derecho a la
información,
lenguaje claro
y sencillo



Accesibilidad cognitiva

- Escribe los textos siguiendo pautas de **Comunicación Clara** o, en su caso, de **lectura fácil**: usa letras de palo seco como Verdana, Arial o Lato, con tamaño mínimo de 12 puntos
- **Evita** los acrónimos; **alineá** los textos a la izquierda, y **utiliza** fotografías e ilustraciones
- **Utiliza pictogramas** con un diseño unificado, coherente y homogéneo. Se recomienda que sean normalizados
- Valora que debes ofrecer información en **lectura fácil**



Accesibilidad auditiva

- **Incorpora bucles magnéticos** en los espacios públicos
- Cuenta con **intérprete de lengua de signos** tanto en los eventos en espacios públicos como en videollamadas por motivos laborales
- Utiliza los **subtítulos**



Documentos accesibles

- Utiliza la **Comunicación Clara**: controla la longitud del texto, sigue el orden natural de las frases, utiliza la voz activa. **Evita** el uso de los gerundios, infinitivos y participios y **las frases negativas**. Utiliza un **lenguaje claro y sencillo**
- **Etiqueta la información** del contenido señalando si es un encabezado, tabla, lista o título y evita las tablas complejas
- Incluye un **texto alternativo** para las imágenes y gráficos
- Genera **enlaces útiles y bien definidos**, y garantiza una buena navegación dentro del documento



Accesibilidad visual

- Garantiza la **locución** de los textos y **descripción** de las imágenes
- En espacios públicos incorpora **sistemas de guiado**
- En los textos escritos usa fuentes con un **tamaño mínimo de 12 puntos** y **sistema braille** cuando sea posible



Vídeos accesibles

- Utiliza la **audiodescripción** tanto para contenidos de textos como para archivos multimedia e incluye **subtítulos e intérprete de lengua de signos**
- Crea **contrastes de color** y evita los degradados
- Haz vídeos en **formato adaptable** para los diferentes reproductores multimedia
- La funcionalidad del vídeo tiene que ser **operable a través del teclado** y de los sistemas de voz



Accesibilidad digital

- Las páginas web y las aplicaciones deben ofrecer **contenidos accesibles** y compatibles con todo tipo de tecnologías de apoyo
- Garantiza la **transcripción** de audio a texto y de texto a voz
- Facilita la **accesibilidad** en las gestiones con la **administración electrónica**, para garantizar el uso a todas las personas



El **objetivo** es asegurar que el evento sea inclusivo y accesible para todas las personas.



Con carácter previo

- Incluye **especificaciones** para el cumplimiento de la accesibilidad en los **pliegos de contratación**
- Revisa los **planes especiales de emergencia** para la evacuación de todas las personas
- Cuenta, desde el inicio de la organización, con la **coordinación** de todos los servicios municipales relacionados



Selección del lugar

- Estudia la posibilidad de que la ubicación del evento esté en una **zona comunicada con transporte público accesible**
- Habilita plazas de **aparcamiento reservado** para personas con **movilidad reducida** según el aforo previsto
- Garantiza los accesos con **itinerarios accesibles** y con **iluminación adecuada**



Infraestructuras y equipamientos

- Coloca **señales claras y legibles**, utilizando caracteres grandes, con alto contraste y pictogramas universales. Incluye señales táctiles en braille
- Cuenta con productos de **apoyo auditivos**, como bucles de inducción magnética
- Ofrece las proyecciones con **autodescripción, subtítulos e intérprete de lengua de signos**
- Habilita **aseos adaptados**
- Informa de las **zonas accesibles** y de los **servicios y apoyos** que se ofrecen
- Valora ofrecer tramos de **horarios en silencio**



La **cultura es un derecho**, garantiza la **accesibilidad** en los eventos, **favorece** la vida **inclusiva** y participativa



Espacios y actividades

- Facilita el **acceso prioritario** a las personas con discapacidad y sus acompañantes
- Reserva **plazas para personas con necesidades especiales** con, al menos, un acompañante y/o perro guía o de asistencia, garantizando siempre la visibilidad. Prevé reservas con antelación en recintos
- Reserva **plazas para personas con discapacidad**. Existirá un porcentaje de plazas reservadas **comunicadas con el itinerario accesible** que conecten con las entradas y salidas. No se situarán en espacios residuales o aislados, y tendrán **buena visibilidad**
- Contempla la **aplicación de descuentos** teniendo en cuenta los existentes en el Ayuntamiento
- Procura que las áreas de descanso cuenten con zona de sombra, **asientos accesibles** y **espacio** para sillas de ruedas
- Garantiza que los **servicios** que se prestan sean **accesibles**, como las atracciones de feria y las casetas o puestos de venta
- Asegúrate que se cumple con las **alturas mínimas libres** en todos los espacios
- Durante la realización del evento, valora ofrecer un **servicio de atención y apoyo** a personas con discapacidad



Información del evento

- Difunde el evento mediante canales que aseguren su **recepción a todo el público** (intérprete de lengua de signos, subtítulo, lectura fácil, audiodescripción...)
- Da a conocer las **medidas de accesibilidad** con tiempo suficiente
- Diseña la información **web** bajo **criterios de accesibilidad universal**
- Realiza versiones en **lectura fácil** de los contenidos y servicios del evento



Itinerario peatonal accesible IPA

Oficina de
Accesibilidad

Es la parte de la zona de uso peatonal destinada específicamente al tránsito de personas que garantiza el uso y la circulación de forma segura, cómoda, autónoma y continua de todas las personas

Orden 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.

Requisitos del IPA



El IPA proporciona:
Accesibilidad Universal
Seguridad
Comodidad
Autonomía

TEN EN CUENTA QUE:

- 1 Los elementos como rejillas, tapas de instalación, alcorques, elementos de mobiliario urbano etc., deben cumplir los criterios de accesibilidad establecidos para cada uno de ellos
- 2 Debe permitir el acceso y uso a los portales, los comercios, los equipamientos y al transporte público, así como al mobiliario y servicios urbanos, como papeleras, aseos, cajeros automáticos, kioscos...
- 3 Las instalaciones, actividades y servicios disponibles en plazas, parques y jardines deberán estar conectadas mediante, al menos, un IPA y deberán preverse áreas de descanso a lo largo del mismo en intervalos no superiores a 50 m
- 4 Los accesos, paradas y marquesinas de espera del transporte público, deben estar conectados con el IPA de forma accesible y sin invadirlo
- 5 Excepcionalmente cuando no se puedan aplicar los parámetros mínimos normativos, se habilitarán las soluciones que garanticen la máxima accesibilidad

IPA alternativo

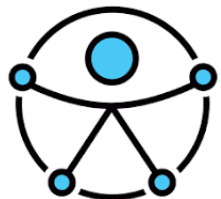
En actuaciones que ocupen de manera provisional el IPA es necesario implementar un itinerario alternativo que debe cumplir los requisitos del IPA y además:

- 1 Contar con protecciones frente a golpes en color de alto contraste, señalización específica e iluminación continua, cuando el IPA discorra por debajo de un andamio
- 2 Estar señalizado con un cartel y en su caso franja de pavimento táctil indicador
- 3 Cuando ocupe un tramo de calzada, disponer de vallas delimitadoras con pasamanos continuo a 90 cm de altura, bien con una guía o elemento inferior, bien con una franja-guía de pavimento táctil indicador para que puedan ser detectados por las personas con discapacidad visual
- 4 Discorrir a la misma cota que el IPA y, en su caso, resolver los cambios de nivel mediante planos inclinados con las pendientes máximas permitidas para rampas del IPA
- 5 Las características del IPA alternativo no deben suponer un menoscabo, aunque sean provisionales, un ejemplo de uso de IPA alternativo puede ser cuando las obras no permitan mantener las condiciones del itinerario peatonal accesible



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID



GT 2 GRUPO DE TRABAJO RED TECNICA DE INTERLOCUTORES INTERNOS

GRACIAS



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Oficina de
Accesibilidad

Dirección General de Accesibilidad