



## **MEMORIA DE VALORACIÓN DE LAS ALEGACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO INICIAL DE ORDENANZA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

El 24 de octubre de 2018, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó el **proyecto inicial** de *Ordenanza de atención a la ciudadanía y Administración electrónica* y acordó la apertura del **trámite de alegaciones** previsto en el artículo 48.3 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de capitalidad y de régimen especial de Madrid, durante un plazo de **treinta días naturales**.

El plazo citado comenzó a contar a partir de la publicación del anuncio correspondiente en el BOCM, que tuvo lugar el 26 de octubre de 2018.

Transcurrido el plazo para formular alegaciones, solo las ha presentado la **"Plataforma por la Accesibilidad de Madrid"**, mediante escrito registrado el 26 de noviembre de 2018.

El objeto de la presente memoria consiste en analizar las alegaciones presentadas y proponer las modificaciones que derivan de su valoración. Modificaciones que se introducirían, si así se decide, en el **proyecto definitivo** que apruebe la Junta de Gobierno.

### **Alegaciones presentadas por la "Plataforma por la Accesibilidad de Madrid"**

#### **Alegación primera**

En el artículo 2.1, la asociación propone añadir un nuevo apartado con letra independiente cuyo contenido sería:

"Accesibilidad: Principio que asegura el acceso a las personas con discapacidad o personas mayores a los servicios web, presenciales o a través de aplicaciones móviles, destinados a la atención a la ciudadanía o a la administración electrónica. Este principio se caracteriza por sus bases de perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez".

#### **Propuesta: desestimación.**

El artículo 2 establece una serie de definiciones relativas a conceptos técnicos y específicos de la propia Ordenanza y sólo a los efectos de este texto normativo.



Lo que solicita la *Plataforma por la Accesibilidad de Madrid* es la inclusión de un principio de accesibilidad. No obstante, ya está recogido el "principio de accesibilidad y usabilidad" en el artículo 6, apartado c), por lo que no se considera conveniente introducir en otro artículo el texto propuesto.

## **Alegación segunda**

En el artículo 6.b), la plataforma propone añadir un apartado 6º con el siguiente texto:

"6º. La dotación en las oficinas de atención a la ciudadanía y en las de atención especializada de elementos que permitan óptimos niveles de usabilidad y accesibilidad, tales como: señalética que contenga contraste cromático adecuado sin reflejos ni deslumbramientos, así como tamaño idóneo de sus caracteres alfanuméricos; presencia de señalética en Sistema Braille y de soluciones acreditadas dirigidas a personas con discapacidad intelectual; establecimiento de mensajes sonoros orales en paralelo a los visuales, para regulación de turnos de espera; dotación de pianos tacto-visuales o sonoros con localización de servicios y actividades esenciales; sistemas que garanticen la información y comunicación a personas con discapacidad auditiva; sistemas de emergencia con información visual y sonora; mobiliario adecuado en cuanto a altura y características, para la correcta atención y comunicación; apoyos isquiáticos en vestíbulos, salas de espera y estancia."

### Propuesta: estimación parcial.

Se considera adecuado recoger el texto propuesto pero eliminando la palabra "acreditadas" en "soluciones acreditadas dirigidas a personas con discapacidad intelectual".

La acreditación es la herramienta establecida a escala internacional para generar confianza sobre la correcta ejecución de un determinado tipo de actividades denominadas "Actividades de Evaluación de la Conformidad" y que incluyen ensayo, calibración, inspección, certificación o verificación entre otras. Dichos requisitos pueden estar establecidos por ley y tener por tanto carácter reglamentario o estar especificados en normas, especificaciones u otros documentos de carácter voluntario.

Actualmente, existen diferentes soluciones de accesibilidad cognitiva que buscan favorecer la autonomía y seguridad a personas con discapacidad intelectual (logotipo europeo de lectura fácil desarrollado por Inclusion Europe o la nueva Norma UNE 153101:2018 de lectura fácil que establece pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos, por ejemplo). Este tipo de soluciones no corresponde establecerlas en una ordenanza municipal.



Además se elimina la especificación de "orales" en "mensajes sonoros orales", se introduce "dotación de pavimentos tacto-visuales" y se corrige "planos" en lugar de "pianos".

No se incluye en el artículo 6.b) sino en un **nuevo apartado 4 del artículo 11, "Canales de atención a la ciudadanía"**.

### **Alegación tercera**

En el artículo 8.2, la plataforma propone añadir el concepto "accesibilidad" en las bases de prestación de servicio, quedando la redacción como sigue:

"2.Todas las personas tienen derecho a que se les garantice la prestación de unos servicios públicos de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia **y la accesibilidad**, y tendrán derecho a participar en la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de los mecanismos diseñados a tal efecto, en la búsqueda de una mayor responsabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos."

Propuesta: estimación.

### **Alegación cuarta**

En el artículo 16.5, la plataforma propone añadir el siguiente párrafo:

"La llamada directa al número 010 no supondrá coste ninguno que repercuta en la factura de la persona que efectúe la llamada".

Propuesta: estimación.

Se considera adecuado añadir el párrafo, si bien cambiando la expresión "coste ninguno" por la de "coste alguno".

### **Alegación quinta**

En el artículo 18, la plataforma propone añadir un nuevo párrafo, con el siguiente texto:

"La prestación de atención a la ciudadanía de forma telemática cumplirá los criterios de usabilidad y accesibilidad en cuanto a diseño y contenidos, establecidos para las administraciones públicas".

Propuesta: estimación.



## **Alegación sexta**

En el artículo 21, la plataforma propone añadir un inciso, quedando la redacción como sigue:

"Artículo 21. Redes sociales y otros servicios telemáticos.

El Ayuntamiento de Madrid prestara atención a la ciudadanía de forma telemática a través de redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea institucional, **debiendo cumplir los criterios de usabilidad y accesibilidad establecidos para las Administraciones Públicas.**"

Propuesta: estimación.

## **Alegación séptima**

En el artículo 34.2, la plataforma propone añadir un párrafo con el siguiente contenido:

"No obstante lo anterior, se creará la correspondiente Unidad de Accesibilidad de la sede electrónica, con el fin de resolver o dar curso a todo lo relativo a solicitudes de accesibilidad, quejas y/o reclamaciones en esta materia, según lo establecido por el Real Decreto 1112/2018".

Propuesta: desestimación.

La creación de unidades administrativas no corresponde al Pleno del Ayuntamiento de Madrid y, por lo tanto, no debe incluirse esta previsión en una Ordenanza. La previsión de aspectos organizativos y competenciales están atribuidos a la Junta de Gobierno.

## **Alegación octava**

En la disposición final segunda, la plataforma propone añadir un inciso, quedando su texto como sigue:

"La Alcaldesa o el Alcalde y la Junta de Gobierno determinarán, en su respectivo ámbito competencial, el órgano superior o directivo competente para impulsar y dirigir la política de atención a la ciudadanía, la política de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la coordinación general de los servicios, trámites y contenidos disponibles en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y la responsabilidad de la misma, **la creación de la unidad de accesibilidad de la Sede Electrónica**, la gestión del Registro Electrónico General y su seguridad y, la gestión del Registro Electrónico General de Apoderamientos."



## Propuesta: desestimación.

La creación de unidades administrativas no corresponde al Pleno del Ayuntamiento de Madrid y, por lo tanto, no debe incluirse esta previsión en una Ordenanza. La previsión de aspectos organizativos y competenciales están atribuidos a la Junta de Gobierno.

Además, esta disposición final segunda se refiere al impulso y dirección de determinadas políticas objeto de esta ordenanza de atención a la ciudadanía y administración electrónica, y no a la creación de determinados órganos o unidades administrativas.

## **CONCLUSIÓN**

De las ocho alegaciones presentadas por la Plataforma por la Accesibilidad de Madrid, se propone estimar cinco y desestimar tres, esto último por las razones expuestas más arriba.

La estimación de las cinco alegaciones daría lugar a la **modificación** de los **artículos 11.4, 8.2, 16.5, 18 y 21**, cuya redacción quedaría como sigue:

### *Artículo 11. Canales de atención a la ciudadanía.*

4. La dotación en las oficinas de atención a la ciudadanía y en las de atención especializada de elementos que permitan óptimos niveles de usabilidad y accesibilidad, tales como: señalética que contenga contraste cromático adecuado sin reflejos ni deslumbramientos, así como tamaño idóneo de sus caracteres alfanuméricos; presencia de señalética en Sistema Braille y de soluciones dirigidas a personas con discapacidad intelectual; establecimiento de mensajes sonoros en paralelo a los visuales, para regulación de turnos de espera; dotación de pavimentos tacto-visuales y de planos tacto-visuales o sonoros con localización de servicios y actividades esenciales; sistemas que garanticen la información y comunicación a personas con discapacidad auditiva; sistemas de emergencia con información visual y sonora; mobiliario adecuado en cuanto a altura y características, para la correcta atención y comunicación; apoyos isquiáticos en vestíbulos, salas de espera y estancia.

### *Artículo 8. Derechos de las personas.*

2. Todas las personas tienen derecho a que se les garantice la prestación de unos servicios públicos de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la accesibilidad, y tendrán derecho a participar en la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a



través de los mecanismos diseñados a tal efecto, en la búsqueda de una mayor responsabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos.

#### Artículo 16. *Teléfono 010.*

5. Los servicios que se presten a través del teléfono 010 tendrán carácter gratuito. La llamada directa al número 010 no supondrá coste alguno que repercuta en la factura de la persona que efectúe la llamada.

#### Artículo 18. *Redes sociales y otros servicios telemáticos de Línea Madrid.*

2. La prestación de atención a la ciudadanía de forma telemática cumplirá los criterios de usabilidad y accesibilidad en cuanto a diseño y contenidos, establecidos para las administraciones públicas.

#### Artículo 21. *Redes sociales y otros servicios telemáticos.*

El Ayuntamiento de Madrid prestará atención a la ciudadanía de forma telemática a través de redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea institucional, debiendo cumplir los criterios de usabilidad y accesibilidad establecidos para las Administraciones Públicas.

Madrid a 5 de diciembre de 2018

LA DIRECTORA GENERAL DE  
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

EL DIRECTOR GENERAL DE  
TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA Y CALIDAD

M<sup>a</sup> Ángeles Castrillo Ortiz

Javier Moscoso del Prado Herrera