

Línea Madrid | 

Plan de Accesibilidad

de

Línea Madrid

**Dirección General de Atención a la
Ciudadanía**

Líneamadrid |

Proyecto

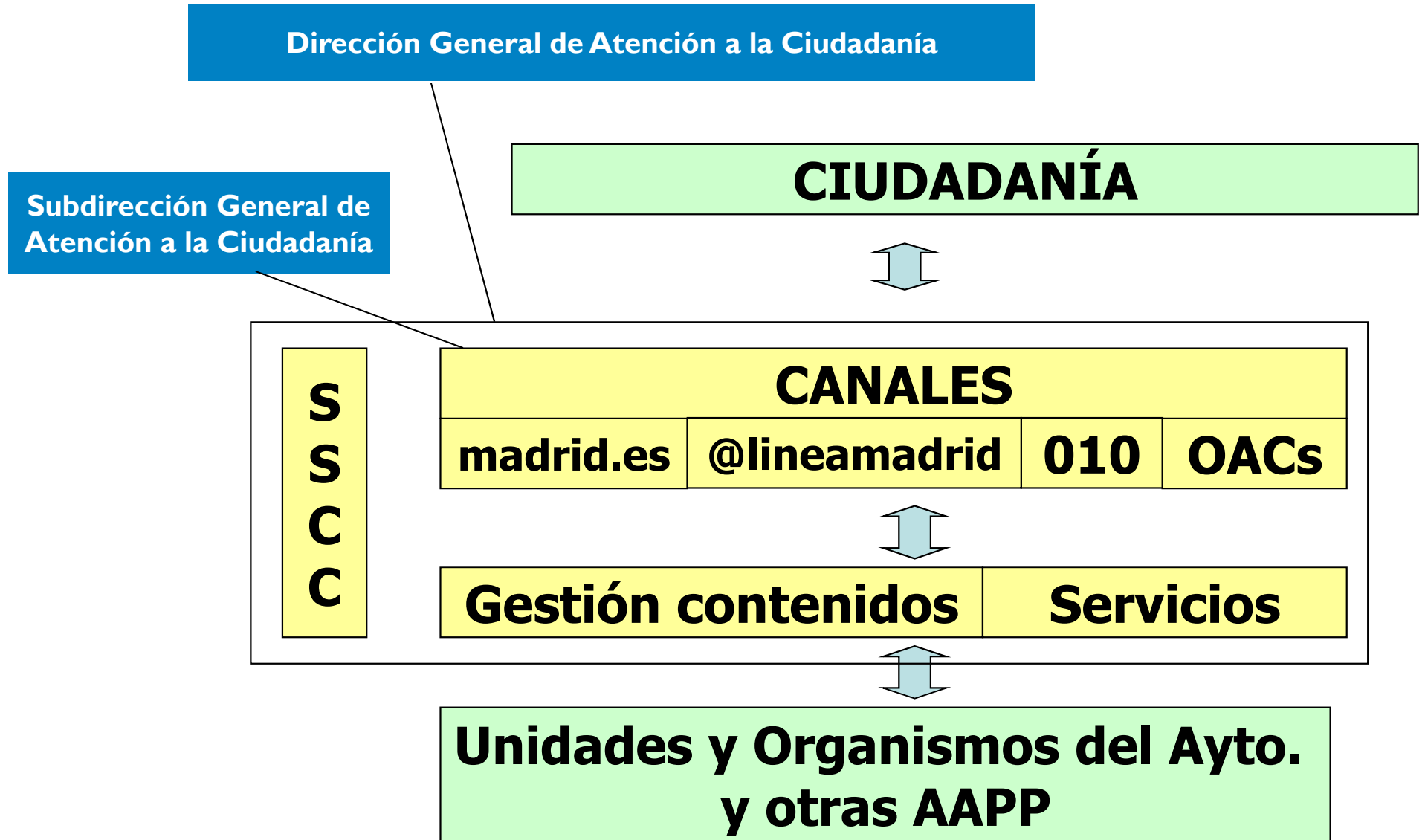
Líneamadrid es un **elemento integrador** de los servicios de **Atención a la Ciudadanía** a través de tres canales:

- Telefónico
- Presencial
- Telemático

El ciudadano recibe un **servicio homogéneo** teniendo la misma **calidad de respuesta** en cualquiera de los canales utilizados

Características comunes de **Líneamadrid** :

- Identidad Corporativa en los Servicios de Atención a la Ciudadanía
- Base de Datos única
- Respuestas únicas
- Integración de aplicaciones corporativas
- Formación continua
- Personal polivalente
- Gestión de esperas



Evolución del Proyecto Línea Madrid

Líneamadrid es un Proyecto que ha experimentado un gran impulso desde 2003 :

■ Nuevos servicios

- SER, permiso de circulación, consulta y pago de multas, revisión catastral, firma electrónica, tarjeta azul, centros abiertos, teleasistencia, etc...

■ Telefónico

- De 60 a 500 agentes, pago por llamada, pago por servicio.
- Ampliación del servicio 24 x 7 x 365.
- Emisión, grabación y devolución de llamadas.
- Llamada sin coste adicional para el ciudadano (desde 2019).

■ Presencial

- De 13 a 26 Oficinas
- Ampliación del horario de atención al público (de 8:30 a 17:00).
- Contrato de colaboración con sector privado (hasta 2020).
- Cita previa (desde febrero 2008)
- Fotografía digital (desde 2013)

■ Telemático

- Nueva Web municipal (2007).
- Mejora de la accesibilidad y usabilidad
- Nueva sede electrónica y registro electrónico (desde sept. 2010)
- Atención en redes sociales (@linemadrid desde sept. 2012)



Servicios del año 2020

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	2.475.463	2.426.849	2,0%
Padrón municipal	884.414	1.276.319	-30,7%
Justificantes de Padrón	524.960	786.659	-33,3%
Gestiones de Padrón	359.454	489.660	-26,6%
Cita Previa	855.485	842.108	1,6%
Tasas e impuestos	648.532	660.210	-1,8%
Movilidad	609.058	931.150	-34,6%
Avisos	421.281	446.552	-5,7%
Registro	304.699	558.398	-45,4%
Servicios Sociales	158.615	37.550	322,4%
Campañas	37.827	1.222	2995,5%
Urbanismo	29.727	42.013	-29,2%
SyR	22.803	30.354	-24,9%
Identificación electrónica	20.297	31.906	-36,4%
Objetos perdidos	9.687	15.351	-36,9%
(4) Administración pública	5.019	8.302	-39,5%
Educación	1.163	5.304	-78,1%
Emergencia	33	44	-25,0%
Consumo	18	107	-83,2%
(2) Otros	14	1.070	-98,7%
Censo de locales	0	20	-100,0%
(3) Tarjeta Azul	-	10.432	-
TOTAL	6.484.135	7.325.261	-11,5%

(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión.

(3) En 2020 tarjeta azul se integra en la categoría de movilidad.

(4) Administración pública (a tipo 2: llamada de particular-derivación errónea-, sanciones administrativas, llamadas a



Canales

- Los tres canales en sus respectivas Cartas de Servicio se comprometen a mantener unos determinados estándares de calidad, asociados indicadores específicos que se evalúan periódicamente, asociados al proceso de calidad EFQM
- Anualmente se realiza un Estudio de Satisfacción de los Usuarios, obteniéndose en el 2020 una puntuación, sobre 10, en la satisfacción global de:

Satisfacción: TOP TWO (% Alta satisfacción + % Satisfacción)

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2020	98,6%	92,3%	88,5%
2019	97,0%	92,6%	88,8%

Satisfacción Global: Valoración media

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2020	9,09	8,33	7,57
Base	4.424	2.003	2.007
2019	8,84	8,40	7,30
Base	4.501	2.000	2.000

Conceptos

- **Accesibilidad global:** Calidad que tienen o se confiere a los entornos en los que se puede disfrutar de bienes o servicios según el contexto dado, con el fin de hacer los adecuados a las capacidades, necesidades y expectativas de todos sus potenciales usuarios.

- **Requisitos DALCO:**
 - *Deambulación:* Acción de desplazarse de un sitio a otro.
 - *Aprehensión:* Acción de coger o asir alguna cosa.
 - *Localización:* Acción de averiguar el lugar preciso en el que está algo o alguien.
 - *Comunicación:* Acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad.

Oficinas de Atención

Accesos

- Plazas de aparcamiento reservadas.
- Señalización de advertencia en pavimento exterior.
- Rótulos con alto contraste cromático.
- Puertas y rampas adecuadas.



Accesos

- La entrada y salida debe ser común para **todos** los usuarios.
- Se evitarán los escalones y las rampas, si las hubiere, deberán cumplir con las condiciones de diseño preceptivas.
- Si fuera del itinerario adaptado existiese algún desnivel o escalón se señalarán de forma adecuada y dispondrán de las protecciones y barandillas preceptivas.
- Las puertas, preferiblemente, serán correderas y automáticas, con detector y apertura adecuadas para personas que se desplazan más lentamente
- Si las puertas son de cristal contarán con señalización adecuada para su percepción.

Oficinas de Atención

Entrada y recepción

-Encaminamiento



-Dispensador de turnos con pantalla accesible
y propuestas de servicios de ayuda (en desarrollo)



Entrada y recepción



- Mostrador adaptado.
- Bucle de inducción magnética.
- Avisador de turno portátil.



Entrada y recepción

- En el interior de la Oficina de Atención a la Ciudadanía existirá un encaminamiento con textura y color conforme al mensaje que se quiera dar y que conducirá hasta el punto de información central, cuyo mobiliario estará adaptado para personas en silla de ruedas, con disponibilidad de bucle de inducción magnética y de aparato transmisor inalámbrico con vibrador para avisar del turno.
- Paralelamente se implantará en zonas próximas al acceso un dispensador autónomo de turnos, dotado de pantalla táctil y mensajes concretos y con colores contrastados donde podrán escoger los trámites a realizar y la opción de ser atendido en un puesto adaptado, bien para personas con movilidad reducida, bien para personas con problemas auditivos, diferenciando entre estos últimos los que necesitan ayudas auditivas o el lenguaje de signos, en caso de necesidad de alguna ayuda técnica se derivará al usuario al punto de información central.

Oficinas de Atención

Espera

- Escritorio adaptado, reserva de espacio para personas que usen silla de ruedas, apoyos isquiáticos, asientos de espera ergonómicos, aseos, incluidos adaptados, cambiador de pañales.



Oficinas de Atención

Espera

- Escritorio adaptado, reserva de espacio para personas que usen silla de ruedas, apoyos isquiáticos, asientos de espera ergonómicos, aseos, incluidos adaptados, cambiador de pañales.
- Se recomienda, en el caso de que así lo permitan las condiciones espaciales, la implantación de una sala de lactancia.



Oficinas de Atención

Llamada y atención

- Pantalla de aviso de llamada con aviso alfanumérico y señal acústica.
- Dispositivo transmisor inalámbrico con sistemas de vibración, luz y sonido que avisará del turno,.
- Pantalla de aviso en puesto.



Oficinas de Atención

Llamada y atención

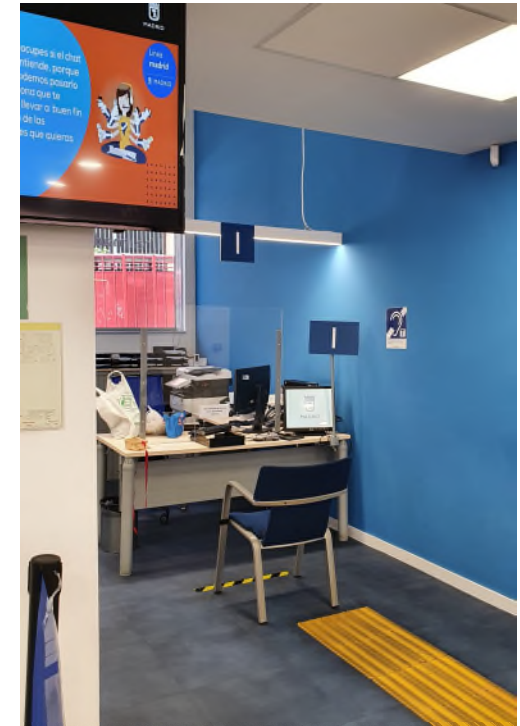
- Puestos de atención adaptados para personas con movilidad reducida y pequeña talla.



- Puesto de atención con encaminamiento.



- Puesto de atención con bucle de inducción magnética.



- Lengua de signos. En la actualidad se realiza a través de videoconferencia con la plataforma del teléfono 010- Línea Madrid, se recuperará de forma presencial y directa en 2022.



Oficinas de Atención

Protocolo de Acogida y seguimiento de la atención

- Observar – Identificar- Ofrecer- Guiar-Vigilar- Acompañar-Atender-Despedir.
- Responsable a fin de hacer el seguimiento del protocolo de acogida y estar atento a las posibles incidencias, llevará un dispositivo de llamada que le avisará junto al ciudadano/a usuario del sistema.
- Programa de supervisión

Oficinas de Atención

Otros elementos a considerar.

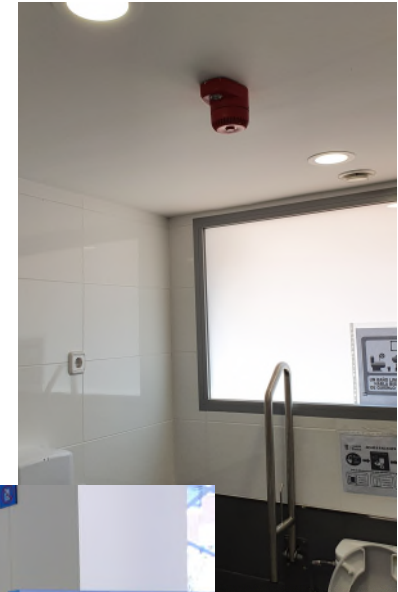
- Señalización con alto contraste cromático, incorporación del sistema braille, en elementos que así lo requieran, y pictogramas comprensibles.



Pictogramas incluidos en el Manual de Identidad Corporativa de Línea Madrid, supervisados con grupos de trabajo de personas con discapacidad cognitiva.

Otros elementos a considerar.

- Contraste de color entre carpintería de puertas y paredes
- Avisador de emergencia luminoso y acústico conectados a la central de alarma en espacios donde sea previsible la estancia de personas con discapacidad auditiva solas.
- Mecanismos eléctricos contrastados con los paramentos.
- Suelo antideslizante.
- Salidas de emergencia tratadas como un acceso adaptado más.
- Zona de alto contraste en mesas de atención (vades).



Otros elementos a considerar.

- Manillas ergonómicas y en especial pestillos de aseos de fácil aprehensión y manejo.
- Nivel de iluminación adecuado para todos, sin deslumbramientos ni cambios de intensidad bruscos entre estancias contiguas.
- Se dispondrá de una dotación para el aseo de personas ostomizadas, en el caso de que la oficina se encuentre fuera de un edificio municipal, o este no disponga de ella.



Formación de los agentes

- Atención al ciudadano con discapacidad
- Introducción a la lengua de signos
- Accesibilidad

Oficinas de Atención

Otras oficinas.

- Incorporación del Plan de Accesibilidad de Línea Madrid a las determinaciones y orientaciones que deberían cumplir las oficinas de atención del Ayuntamiento de Madrid, junto al modelo propuesto desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía, en el marco de sus competencias.

Oficinas de Atención

Premio PRODÍIS 2011

- Premio PRODÍIS 2011, en la categoría de Administración, otorgado a las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid por el CERMI Comunidad de Madrid en reconocimiento a la solidaridad demostrada con los objetivos defendidos por la alta representación institucional de todas las personas con discapacidad de nuestra Comunidad.

Línea Madrid |

Muchas gracias

