

APORTACIONES AL ANTEPROYECTO DE LEY DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

ÍNDICE

Introducción

I. PRINCIPIOS QUE DEBERÍAN INSPIRAR LA FUTURA LEY

- A. La accesibilidad como garantía para el ejercicio efectivo de los derechos
- B. Diseño para Todas las Personas como eje de la futura ley
- C. Enfoque de accesibilidad universal a lo largo de todo el ciclo de vida
- D. Cadena de accesibilidad

II. PROPUESTAS

- 1. Derecho subjetivo a la accesibilidad universal
- 2. Derecho a recibir información pública comprensible
- 3. Derecho a la accesibilidad cognitiva y obligación de validación previa
- 4. Reconocimiento del derecho a los apoyos y a la asistencia personal
- 5. Obligación de evaluación del impacto en accesibilidad
- 6. Accesibilidad universal en la contratación pública
- 7. Planes de accesibilidad obligatorios
- 8. Garantizar la accesibilidad en los servicios públicos y procedimientos administrativos
- 9. Reforzar la accesibilidad digital
- 10. Garantizar la accesibilidad universal en la cultura, el deporte, el ocio y el turismo
- 11. Garantizar la accesibilidad universal en el transporte y la movilidad
- 12. Promover la accesibilidad universal en la vivienda
- 13. Garantizar la accesibilidad universal en el empleo
- 14. Garantizar la accesibilidad en los servicios de interés general
- 15. Formación obligatoria en accesibilidad universal
- 16. Garantizar la accesibilidad universal en situaciones de emergencia
- 17. Sistema de inspección y control del cumplimiento
- 18. Reforzar la gobernanza y la coordinación de las políticas de accesibilidad
- 19. Reforzar la participación de la sociedad civil en las políticas de accesibilidad
- 20. Garantizar una financiación suficiente para hacer efectiva la accesibilidad universal
- 21. Evaluación de la calidad y del impacto de las políticas de accesibilidad.

III. CONCLUSIÓN

IV. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTAL DE REFERENCIA

V. SOBRE AEMED

INTRODUCCIÓN

AEMED (Asociación Empresarial de Entidades Madrileñas en Defensa de Colectivos con Especiales Dificultades) valora muy positivamente la iniciativa de la Comunidad de Madrid de elaborar una nueva Ley de Accesibilidad Universal que sustituya a la vigente Ley 8/1993, adecuando el marco normativo a la evolución del concepto de accesibilidad y al enfoque de derechos reconocido por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La futura **Ley de Accesibilidad Universal** constituye una oportunidad para configurar un verdadero marco transversal de garantía de **derechos** que impregne el conjunto de las políticas públicas de la Comunidad de Madrid. **La accesibilidad universal no puede concebirse como una materia vinculada exclusivamente al urbanismo, la edificación, la vivienda o la movilidad, sino como una política pública transversal que afecta al conjunto de la acción pública, incluyendo la sanidad, la educación, los servicios sociales, la justicia, el empleo, la contratación pública, la transformación digital, la cultura, el transporte, la vivienda y la participación ciudadana.** Este carácter transversal exige un liderazgo institucional y un modelo de gobernanza igualmente transversal, capaces de coordinar de forma efectiva la actuación de todas las consejerías y organismos públicos.

La memoria de la consulta pública supone un avance respecto al marco normativo vigente. Sin embargo, el enfoque que plantea continúa centrando buena parte de su atención en la accesibilidad del entorno físico, la edificación y la vivienda, sin desarrollar con la misma intensidad otras dimensiones esenciales de la accesibilidad universal ni su carácter transversal como política pública.

AEMED considera imprescindible que la futura ley otorgue atención específica a la accesibilidad cognitiva y a las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y, en general, de todas aquellas personas que precisan apoyos cognitivos para comprender la información, orientarse, comunicarse o ejercer sus derechos en condiciones de igualdad: personas mayores, personas con trastornos del aprendizaje, de la comunicación, personas con daño cerebral, sordera prelocutiva, personas con baja alfabetización o analfabetismo funcional, personas inmigrantes con barreras lingüísticas o culturales, entre otras.

La accesibilidad universal únicamente será efectiva si todas las personas pueden comprender la información, orientarse en los espacios, utilizar los servicios públicos y privados y participar en igualdad de condiciones en la vida social y comunitaria.

AEMED considera igualmente necesario reconocer que las barreras que dificultan el ejercicio efectivo de los derechos no son únicamente físicas, sensoriales, cognitivas, comunicativas, organizativas o digitales. Las **barreras actitudinales, derivadas de prejuicios, estereotipos, conductas discriminatorias o de la falta de sensibilización**, constituyen igualmente un obstáculo para la igualdad de oportunidades, la participación y la inclusión social de las personas con discapacidad. Por ello, la futura ley debería promover actuaciones dirigidas a prevenir estas barreras mediante la formación de los profesionales, la sensibilización social y el fomento de una cultura organizativa basada en el respeto a la diversidad, la igualdad de trato y la no discriminación.

Para que un entorno, producto, servicio o procedimiento sea verdaderamente accesible, resulta imprescindible garantizar también la continuidad de la cadena de accesibilidad, evitando cualquier ruptura que impida o dificulte su utilización en condiciones de autonomía, seguridad e igualdad. Ello exige **eliminar las barreras que puedan afectar al acceso, la localización y orientación, la deambulación, la comprensión de la información, la comunicación, la interacción con los servicios y la realización de los procedimientos**, de conformidad con los **principios de la accesibilidad universal y del Diseño para Todas las Personas**.

Para muchas **personas con discapacidad intelectual y del desarrollo**, y otras **personas que precisan apoyos cognitivos**, las principales barreras para el ejercicio de sus derechos no son únicamente arquitectónicas, sino también cognitivas, sensoriales, comunicativas, organizativas, procedimentales y actitudinales. Por ello, las propuestas que se presentan a continuación tienen por objeto **reforzar el carácter transversal de la futura ley**, incorporando de forma expresa estas dimensiones de la accesibilidad universal.

I. PRINCIPIOS QUE DEBERÍAN INSPIRAR LA FUTURA LEY

A) La accesibilidad como garantía para el ejercicio efectivo de los derechos

AEMED considera que la futura **Ley de Accesibilidad Universal** debe avanzar desde un modelo centrado exclusivamente en la eliminación de barreras hacia un enfoque orientado **a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas**. La accesibilidad no puede entenderse únicamente como el cumplimiento de requisitos técnicos o la supresión de obstáculos físicos, sino como la garantía de que cualquier persona pueda acceder, comprender, utilizar e interactuar con los entornos, productos, servicios, procedimientos y canales de comunicación en condiciones de autonomía, seguridad e igualdad.

La evaluación de la accesibilidad no debe limitarse a verificar la conformidad con estándares técnicos existentes en el ámbito de la accesibilidad física, sino enriquecerlos desde el punto de vista de la accesibilidad cognitiva para contar con un marco objetivo de mínimo cumplimiento que facilite que **todas las personas puedan utilizar los servicios públicos, comprender la información que reciben, completar los procedimientos administrativos, ejercer sus derechos y participar plenamente en la vida social**.

Desde esta perspectiva, la accesibilidad universal debe abordarse de forma integral, integrando de manera coordinada sus distintas dimensiones (física, sensorial, cognitiva, comunicativa y digital) y eliminando todas aquellas barreras que puedan dificultar la autonomía, la comprensión, la interacción con el entorno o la participación plena de las personas.

La accesibilidad universal debería integrarse de forma transversal en la organización, gestión y prestación de los servicios, garantizando que los procesos sean lo suficientemente flexibles para adaptarse a las necesidades de las personas y evitar la generación de barreras durante su utilización.

Además de eliminar barreras físicas, sensoriales, cognitivas, comunicativas, digitales y actitudinales, las Administraciones Públicas y los prestadores de servicios deberán adoptar las medidas organizativas necesarias para adaptar el funcionamiento de los servicios a las necesidades de las personas.

Entre otras actuaciones, estas medidas podrán comprender la flexibilización de procedimientos, la adaptación de los tiempos de atención, la gestión accesible de las esperas, la habilitación de espacios de calma o de baja estimulación, la posibilidad de contar con una persona de apoyo y otras adaptaciones organizativas que permitan garantizar el acceso, la comprensión, la comunicación y la participación en condiciones de igualdad. Por ello consideramos que la futura ley debería reconocer la **accesibilidad organizativa** como una dimensión de la accesibilidad universal.

B) Diseño para Todas las Personas como eje de la futura ley

AEMED considera que la futura Ley de Accesibilidad Universal debe situar el **Diseño para Todas las Personas** como uno de sus principios rectores, de forma que la accesibilidad deje de abordarse únicamente como una obligación de eliminar barreras existentes y pase a **integrarse desde el origen en el diseño de los entornos, productos, servicios, procedimientos y tecnologías**.

La accesibilidad universal deberá integrarse desde las fases iniciales de concepción, planificación, diseño, contratación, desarrollo, implantación, ejecución y evaluación de cualquier actuación promovida o financiada por las Administraciones Públicas, evitando que se incorpore únicamente como una adaptación posterior. Este enfoque preventivo permitirá **que la accesibilidad forme parte del proceso de toma de decisiones desde su origen**, favoreciendo soluciones utilizables por todas las personas, con independencia de sus capacidades o necesidades de apoyo, y evitando que la accesibilidad se convierta en una medida correctora una vez ejecutadas las actuaciones.

En consecuencia, la futura ley debería establecer la obligación de aplicar los principios del Diseño para Todas las Personas en la elaboración de normas, la planificación de políticas públicas, la contratación pública, los servicios públicos, la transformación digital, las infraestructuras y los entornos construidos, consolidando un modelo preventivo basado en la igualdad de oportunidades y la inclusión.

C) Enfoque de accesibilidad universal a lo largo de todo el ciclo de vida

Asimismo, AEMED considera que la futura ley debe adoptar un **enfoque de accesibilidad universal a lo largo de todo el ciclo de vida**, en línea con la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* y con la *Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030 de la Unión Europea*. La accesibilidad universal debe dar respuesta a las necesidades cambiantes de las personas en las distintas etapas de su vida y contemplar la diversidad de situaciones que pueden condicionar el ejercicio efectivo de sus derechos.

En este sentido, las políticas de accesibilidad deberán atender las necesidades específicas de la infancia y la adolescencia, de las personas mayores y de aquellas personas que, de forma temporal o permanente, puedan encontrar barreras que dificulten su autonomía y participación en igualdad de

condiciones. Este enfoque transversal es necesario para garantizar una accesibilidad universal que acompañe a las personas durante todo su ciclo vital y favorezca su autonomía, participación e inclusión social.

D) Cadena de accesibilidad

La futura ley debe garantizar la **accesibilidad de manera continua a lo largo de toda la interacción de las personas con los entornos, productos, servicios, procedimientos y Administraciones Públicas**. La existencia de una única barrera en cualquiera de las fases de ese proceso puede impedir o dificultar el ejercicio efectivo de los derechos, aunque el resto de los elementos sean plenamente accesibles.

Por ello, la accesibilidad debe concebirse como una cadena continua en la que todos los elementos que intervienen en la interacción de la persona con un servicio o procedimiento (desde el acceso a la información, la orientación y la comunicación hasta la utilización efectiva del servicio y la finalización del procedimiento) funcionen de forma coordinada, coherente y accesible. La ruptura de cualquiera de los eslabones de esta cadena puede comprometer la accesibilidad del conjunto e impedir el ejercicio efectivo de los derechos de las personas.

II. PROPUESTAS

1. Derecho subjetivo a la accesibilidad universal

AEMED considera que la futura Ley de Accesibilidad Universal debe reforzar, en el ámbito de las competencias de la Comunidad de Madrid y en coherencia con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la legislación estatal, el reconocimiento de la accesibilidad universal como un **derecho subjetivo exigible**, esencial para garantizar la igualdad de oportunidades, la autonomía personal y la participación plena de todas las personas.

Asimismo, la futura ley debería reconocer expresamente el derecho de las personas con discapacidad a solicitar y obtener los **ajustes razonables que resulten necesarios para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos** en aquellos supuestos en los que las medidas generales de accesibilidad universal no resulten suficientes. La norma debería establecer procedimientos ágiles para su solicitud, valoración, adopción y, en su caso, revisión, garantizando una respuesta motivada por parte de los sujetos obligados.

Este reconocimiento debe permitir **que cualquier persona pueda exigir el cumplimiento de las obligaciones previstas en la ley cuando la existencia de barreras físicas, sensoriales, cognitivas o de comunicación limite el ejercicio de sus derechos**. Para garantizar la efectividad de este derecho, la norma debería incorporar **mecanismos eficaces y accesibles de queja, reclamación, denuncia y tutela frente a los incumplimientos**. Asimismo, los procedimientos previstos para el ejercicio de estos

derechos deberán ser accesibles, sencillos y comprensibles para todas las personas, incorporando los apoyos y formatos accesibles que resulten necesarios.

2. Derecho a recibir información pública comprensible

AEMED considera que la futura Ley de Accesibilidad Universal debe reconocer expresamente el **derecho de todas las personas a recibir información pública de forma comprensible, como condición indispensable para el ejercicio efectivo de sus derechos y para una participación plena en la vida social.**

La accesibilidad universal no puede limitarse a garantizar el acceso físico a los espacios o la disponibilidad de la información, sino que debe asegurar que esta pueda ser comprendida por todas las personas, con independencia de sus capacidades cognitivas, sensoriales o de comunicación.

En consecuencia, la futura ley debería establecer el derecho a recibir información pública mediante formatos accesibles y adaptados a las necesidades de las personas, incorporando, cuando resulte necesario:

- **Lenguaje claro y comprensible.**
- Documentos en **lectura fácil** cuando, por las características de las personas destinatarias o de la información, resulte necesaria una adaptación específica.
- **Pictogramas** y otros sistemas de representación visual.
- **Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.**
- Otros formatos y apoyos que faciliten la comprensión y la toma de decisiones.

Este derecho debería aplicarse al conjunto de las actuaciones de las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, incluyendo la información institucional, los procedimientos administrativos, las comunicaciones dirigidas a la ciudadanía, los servicios públicos y cualquier otra información cuyo conocimiento resulte necesario para el ejercicio de derechos o el acceso a prestaciones y servicios.

3. Derecho a la accesibilidad cognitiva y obligación de validación previa

AEMED considera que la futura ley debe otorgar a la **accesibilidad cognitiva** una entidad propia dentro del concepto de accesibilidad universal, evitando limitarla a la elaboración de documentos en lectura fácil.

La accesibilidad cognitiva debe basarse en la aplicación de soluciones proporcionadas a las necesidades de comprensión de las personas destinatarias, utilizando, de forma proporcionada, herramientas como el **lenguaje claro**, la **lectura fácil**, los **pictogramas**, los **sistemas aumentativos y alternativos de comunicación**, las **tecnologías de apoyo** y otras medidas que resulten adecuadas en cada caso. La elección de estas herramientas deberá realizarse atendiendo a las características de las personas destinatarias, la finalidad de la información y el contexto en el que vaya a utilizarse.

La accesibilidad cognitiva no beneficia únicamente a las personas con **discapacidad intelectual y del desarrollo**, sino también a **cualquier persona que, de forma permanente o temporal, precise apoyos para comprender la información, orientarse o tomar decisiones de manera autónoma.**

Para ello, la norma debería contemplar expresamente medidas dirigidas a garantizar la accesibilidad cognitiva en ámbitos como:

- La identificación y acceso a productos y servicios.
- La orientación y comprensión en edificios y espacios públicos.
- La señalización perceptible, accesible y comprensible.
- El diseño de procedimientos administrativos sencillos e intuitivos.
- Los formularios y la documentación administrativa.
- Las páginas web, aplicaciones móviles y demás servicios digitales.
- La comunicación administrativa en formatos comprensibles.
- El uso del lenguaje claro, la lectura fácil, los pictogramas, los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación y otras herramientas de apoyo a la comprensión.
- Los apoyos personales cuando sean necesarios para garantizar el acceso, la orientación la deambulación, la comprensión y la toma de decisiones.
- Las tecnologías de apoyo que favorezcan la autonomía y la participación de las personas.

Las soluciones de accesibilidad cognitiva deberán diseñarse, probarse y validarse con la participación de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y de otras personas con necesidades de apoyo cognitivo, garantizando que la información, los espacios, los productos, los servicios y los procedimientos resulten realmente comprensibles y utilizables. La **validación** con personas usuarias constituye un elemento esencial para verificar la eficacia de las medidas de accesibilidad cognitiva y asegurar que **responden a las necesidades reales** de quienes las utilizan.

La futura ley debería promover que los procesos de validación de la accesibilidad cognitiva formen parte del diseño, implantación y evaluación de los servicios públicos, especialmente cuando se elaboren documentos, procedimientos administrativos, sistemas de información, señalización o recursos destinados a la ciudadanía.

4. Reconocimiento del derecho a los apoyos y a la asistencia personal para garantizar la accesibilidad

AEMED considera que la futura ley debe reconocer expresamente el **derecho de las personas con discapacidad a disponer de los apoyos necesarios** para garantizar una accesibilidad universal efectiva. La eliminación de barreras no siempre resulta suficiente para asegurar la igualdad de oportunidades, por lo que la norma debe contemplar aquellos recursos, apoyos y ajustes que permitan el acceso, la comprensión, la utilización de los entornos, productos, servicios y procedimientos, así como la participación en condiciones de igualdad.

Asimismo, la futura ley debería reconocer expresamente el derecho de las personas con discapacidad a solicitar los **ajustes razonables** que resulten necesarios cuando las medidas generales de accesibilidad universal no sean suficientes para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos, de conformidad con la legislación vigente.

Los **apoyos** previstos en la futura ley deberán orientarse a garantizar el pleno ejercicio de los derechos de cada persona, facilitando que pueda comprender la información, expresar libremente su voluntad y preferencias, participar en la toma de decisiones que le afecten y ejercer su capacidad jurídica y su autonomía personal en igualdad de condiciones con las demás personas, de conformidad con el artículo 12 de la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.

La futura ley debería reconocer y regular expresamente la figura de la **asistencia personal** como un recurso esencial para garantizar la accesibilidad universal, la autonomía personal y la vida independiente. La asistencia personal no debe concebirse únicamente como un servicio de apoyo para las actividades de la vida diaria, sino también como una herramienta que facilite la comprensión de la información, la comunicación, la interacción con el entorno, la toma de decisiones y la participación efectiva en todos los ámbitos de la vida.

Asimismo, la ley deberá reconocer expresamente **el derecho de las personas con discapacidad a acudir, cuando lo precisen, con la persona de apoyo libremente elegida por ellas** para facilitar la comprensión de la información, la comunicación, la interacción con el entorno, la toma de decisiones o la participación en igualdad de condiciones. Este derecho deberá garantizarse, salvo limitaciones objetivamente justificadas por razones de seguridad o protección de terceros, en el acceso y utilización de los servicios públicos y privados abiertos a la ciudadanía, así como en los procedimientos administrativos, sanitarios, sociales, educativos, culturales, deportivos, turísticos y de ocio.

En particular, la ley debería regular de forma expresa:

- El acceso a productos de apoyo.
- Los apoyos personales, incluida la asistencia personal, cuando resulten necesarios para garantizar la accesibilidad.
- El derecho de las personas con discapacidad a contar, cuando resulte necesario, con la persona de apoyo libremente elegida por ellas para facilitar el ejercicio de sus derechos.
- El reconocimiento del derecho de acceso y utilización de los perros de asistencia.
- Las tecnologías de apoyo y otras soluciones tecnológicas accesibles que faciliten la autonomía personal, la comunicación, la comprensión de la información, la orientación, la movilidad, la toma de decisiones y el ejercicio efectivo de los derechos.
- La obligación de realizar los ajustes razonables que resulten necesarios cuando las medidas generales de accesibilidad universal no sean suficientes.

- La integración de la accesibilidad universal en la organización, gestión y prestación de los servicios, garantizando que los procesos y procedimientos sean suficientemente flexibles para adaptarse a las necesidades de las personas y evitar la generación de barreras que dificulten el acceso, la comprensión, la comunicación y la participación en condiciones de igualdad.

5. Obligación de evaluación del impacto en accesibilidad

AEMED considera que la futura ley debería incorporar la **obligación de evaluar el impacto en accesibilidad universal de las iniciativas normativas, los planes, programas e inversiones promovidos por la Comunidad de Madrid**, de forma análoga a los informes de impacto que ya se exigen en otros ámbitos, como la igualdad de género o la infancia.

Esta evaluación permitiría identificar, desde las fases iniciales de diseño, las posibles barreras físicas, sensoriales, cognitivas o de comunicación que puedan generar las actuaciones públicas, incorporando las medidas correctoras necesarias antes de su aprobación o ejecución. De este modo, se avanzaría desde un modelo basado en la eliminación posterior de barreras hacia otro fundamentado en el **Diseño para Todas las Personas** y la prevención.

La incorporación de un **informe de impacto en accesibilidad** contribuiría a integrar este principio de manera transversal en todas las políticas públicas y reforzaría el compromiso de la Comunidad de Madrid con una accesibilidad universal efectiva desde el origen de cada actuación.

La accesibilidad universal debería integrarse como un **criterio de calidad normativa y de buena regulación** en la elaboración de todas las disposiciones de carácter general.

6. Accesibilidad universal en la contratación pública

AEMED considera que la futura ley debe reforzar la incorporación de la accesibilidad universal en la contratación pública, de manera que no se limite a exigir la accesibilidad física de los edificios o instalaciones, sino que alcance al conjunto de la prestación del servicio.

Los contratos públicos deberían garantizar la accesibilidad en:

- La prestación de los servicios y la atención a la ciudadanía.
- La información, documentación y formularios facilitados a las personas usuarias.
- Las páginas web, aplicaciones y demás sistemas digitales asociados al servicio.
- Los procesos de comunicación con las personas usuarias.
- La formación del personal que presta el servicio en materia de accesibilidad y atención inclusiva.

Los pliegos de contratación deberían incorporar, siempre que resulte aplicable, los principios del **Diseño para Todas las Personas** como criterio de diseño y prestación de los servicios.

Además, la futura ley deberá garantizar que **la contratación pública de productos, servicios y soluciones tecnológicas** incorpore requisitos de accesibilidad desde su diseño, adquisición e implantación. Asimismo, la contratación pública debe configurarse como un instrumento para impulsar la innovación en accesibilidad universal, promoviendo soluciones accesibles, interoperables y basadas en los principios del Diseño para Todas las Personas que mejoren la calidad de los servicios públicos, la autonomía personal y la participación de las personas usuarias.

La implantación de las obligaciones en materia de accesibilidad derivadas de la contratación pública deberá realizarse de forma progresiva y proporcionada, estableciendo periodos transitorios adecuados para la adaptación de las entidades prestadoras de servicios. Asimismo, la Comunidad de Madrid debería impulsar **medidas de apoyo técnico, orientación y financiación** que faciliten el cumplimiento de los nuevos requisitos, así como sistemas de acreditación y verificación proporcionados y homogéneos, evitando que los nuevos requisitos generen cargas administrativas o económicas desproporcionadas que dificulten la participación de las entidades en la contratación pública.

7. Planes de accesibilidad obligatorios

AEMED considera que la futura ley debería establecer la obligación de que todas las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid elaboren y mantengan actualizados **planes de accesibilidad universal** como instrumento de planificación y mejora continua.

Estos planes deberían incluir, al menos:

- Un diagnóstico de la situación de partida y de las barreras existentes.
- Un calendario de actuaciones con objetivos y plazos de ejecución.
- Una dotación presupuestaria suficiente para garantizar su cumplimiento.
- Indicadores que permitan medir el grado de ejecución y los resultados obtenidos.
- Un sistema de evaluación y revisión periódica que asegure la actualización de las medidas adoptadas.

8. Garantizar la accesibilidad universal en los servicios públicos y procedimientos administrativos

8.1 Accesibilidad universal en los servicios públicos

AEMED considera que la futura ley debe garantizar la **accesibilidad universal** en el conjunto de los **servicios públicos**, evitando que su regulación quede centrada únicamente en el entorno físico o urbanístico. La accesibilidad debe extenderse a todos los servicios que resultan fundamentales para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, incorporando requisitos específicos de accesibilidad física, sensorial, cognitiva y de comunicación.

Cuando resulte necesario, los servicios públicos deberán incorporar **medidas de accesibilidad sensorial**, como espacios de baja estimulación, sistemas de regulación de estímulos, condiciones ambientales adecuadas o adaptaciones organizativas que permitan su utilización en condiciones de igualdad por las personas con necesidades de apoyo sensorial. Estas medidas deberán contemplar también las necesidades de las personas con trastornos del espectro del autismo, discapacidad intelectual, trastornos de conducta asociados, problemas de salud mental, y otras situaciones que puedan generar dificultades de regulación emocional, sobrecarga sensorial o elevados niveles de estrés o ansiedad durante la utilización de los servicios públicos. La organización y prestación de los servicios deberá favorecer entornos previsibles, comprensibles y seguros, incorporando, cuando resulte necesario, medidas organizativas que reduzcan la incertidumbre, faciliten la orientación y promuevan el bienestar emocional de las personas usuarias.

En particular, la ley debería establecer obligaciones de accesibilidad para:

- Hospitales, centros sanitarios y centros de salud.
- Centros educativos de todas las etapas, incluidos colegios, institutos y universidades.
- Cualquier otro recurso de carácter sanitario, social o educativo de titularidad pública o financiado con fondos públicos.

Esta regulación contribuiría a garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder, comprender y utilizar estos servicios en condiciones de igualdad, con independencia del ámbito en el que se presten.

8.2 Accesibilidad universal de los procedimientos administrativos.

La accesibilidad de los servicios públicos no puede limitarse a los espacios físicos en los que se prestan, sino que debe extenderse al conjunto de los procedimientos administrativos mediante los cuales la ciudadanía ejerce sus derechos y se relaciona con las Administraciones Públicas. La futura ley debería establecer requisitos de accesibilidad universal para, al menos:

- Las notificaciones administrativas.
- Los expedientes administrativos y su consulta.
- Los procedimientos de comparecencia presencial y electrónica.
- Los sistemas de cita previa.
- Las sedes electrónicas y portales administrativos.
- Los servicios de atención telefónica y otros canales de atención a la ciudadanía.
- El registro electrónico y el resto de procedimientos de tramitación administrativa.

Estos procedimientos deberán garantizar la accesibilidad física, sensorial, cognitiva y digital, incorporando formatos comprensibles, sistemas de apoyo y medidas que permitan a todas las personas relacionarse con la Administración en condiciones de igualdad, autonomía y seguridad.

8.3 Accesibilidad universal en la Administración de Justicia en el ámbito de las competencias de la Comunidad de Madrid

La futura ley debe garantizar la accesibilidad universal en la atención a la ciudadanía y en los servicios de la Administración de Justicia cuya gestión corresponda a la Comunidad de Madrid. A tal efecto, la norma debería contemplar, al menos:

- **La implantación de la figura del facilitador procesal** como recurso humano y profesional a disposición de los órganos judiciales, fiscalías y Oficinas de Asistencia a Víctimas del Delito en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, para adaptar la información y el lenguaje, facilitar la comunicación y apoyar la comprensión durante las actuaciones judiciales y policiales.
- **La disponibilidad de recursos y apoyos para adaptar a lenguaje claro o lectura fácil**, cuando resulte necesario, las citaciones, notificaciones y demás comunicaciones dirigidas a la ciudadanía.

9. Reforzar la accesibilidad digital

AEMED considera que la futura ley debe incorporar una regulación específica de la **accesibilidad digital**, adaptada a la creciente digitalización de los servicios públicos y privados, en coherencia con el marco estatal vigente en materia de accesibilidad, en particular con la Ley 11/2023, el Real Decreto 193/2023 y el Real Decreto 1112/2018. La accesibilidad no debe limitarse a los sitios web, sino extenderse al conjunto de los canales digitales utilizados por la ciudadanía para relacionarse con las Administraciones Públicas y acceder a servicios esenciales.

En particular, la ley debería contemplar requisitos de accesibilidad para:

- Sistemas de inteligencia artificial utilizados en la prestación de servicios.
- Aplicaciones móviles.
- Kioscos digitales y terminales de autoservicio.
- Sistemas de firma electrónica e identificación digital.
- Plataformas de videollamada y atención remota.
- Cualquier otra herramienta o canal digital de uso público.

La regulación de estos ámbitos resulta imprescindible para evitar nuevas formas de exclusión derivadas de la transformación digital y garantizar que todas las personas puedan acceder y utilizar los servicios en condiciones de igualdad, autonomía y seguridad.

El uso de sistemas de inteligencia artificial deberá garantizar, en todo caso, su accesibilidad, transparencia, supervisión humana y un funcionamiento **que evite sesgos y resultados discriminatorios**, de conformidad con los principios establecidos en el Reglamento (UE) 2024/1689. La utilización de estas tecnologías deberá orientarse a reforzar la autonomía, la igualdad de oportunidades y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.

Las tecnologías inmersivas, la realidad extendida (XR) y los entornos virtuales desarrollados o financiados por las Administraciones Públicas deberán incorporar, desde su diseño, los principios de accesibilidad universal y cumplir estándares de accesibilidad cognitiva, sensorial y de comunicación.

La Comunidad de Madrid debería promover además la **investigación, el desarrollo y la innovación en materia de accesibilidad universal**, impulsando el **diseño y la implantación de tecnologías accesibles, soluciones digitales inclusivas y sistemas de inteligencia artificial que respeten los principios de accesibilidad universal**, igualdad de oportunidades y no discriminación.

La innovación tecnológica debe orientarse a favorecer la autonomía personal, la participación social y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo la colaboración entre las Administraciones Públicas, las universidades, los centros de investigación, las empresas y las entidades representativas del sector.

10. Garantizar la accesibilidad universal en la cultura, el deporte, el ocio y el turismo

AEMED considera que la futura ley debe garantizar la accesibilidad universal en los ámbitos de la cultura, el deporte, el ocio y el turismo, favoreciendo **la participación plena de las personas con discapacidad en todos los espacios y actividades de la vida comunitaria**. La accesibilidad en estos ámbitos constituye un requisito indispensable para el ejercicio de derechos fundamentales y no debe limitarse a la eliminación de barreras arquitectónicas, sino extenderse a la información, la comunicación, la accesibilidad cognitiva, la accesibilidad sensorial y la prestación de los servicios.

Además, la ley debe contemplar medidas que hagan efectivo el derecho de las personas con discapacidad a acceder a bienes y servicios acompañadas de asistentes personales o personas de apoyo, evitando que ello comporte costes adicionales que constituyan una **barrera económica** para el ejercicio de sus derechos y su participación en igualdad de condiciones. Por ejemplo, acudir al cine, a un espectáculo o a una actividad cultural puede obligar a asumir el coste de dos entradas (la de la propia persona y la de quien le presta el apoyo), convirtiendo el ejercicio de un derecho en un sobre coste que muchas personas no pueden asumir.

La ley debería establecer obligaciones de accesibilidad para:

- Museos, bibliotecas, archivos y demás equipamientos culturales.
- Teatros, cines, auditorios y otros espacios destinados a actividades culturales y de espectáculos.
- Instalaciones deportivas y actividades deportivas organizadas o financiadas con fondos públicos o abiertas al público.
- Recursos, establecimientos y servicios turísticos.
- Parques, espacios naturales de uso público y áreas recreativas.
- Parques infantiles, áreas de juego y demás espacios destinados al juego y al ocio infantil, garantizando que su diseño y equipamiento respondan a los principios del Diseño para Todas las Personas y permitan la participación de todos los niños y niñas en condiciones de igualdad.
- Fiestas populares, eventos culturales, deportivos y recreativos promovidos por entidades públicas o privadas abiertos a la ciudadanía.

Las medidas de accesibilidad deberán incluir, además de las previstas en la normativa vigente, cuando resulte necesario y atendiendo a las características de cada actividad o espacio, medidas de **accesibilidad sensorial** dirigidas a reducir o adaptar los estímulos del entorno mediante soluciones organizativas o ambientales adecuadas. Entre ellas podrán contemplarse la habilitación de espacios de calma, franjas horarias de baja estimulación, la adaptación de la iluminación, la reducción de estímulos sonoros, la regulación de aforos u otras medidas que favorezcan la participación segura, autónoma e inclusiva de las personas que puedan experimentar dificultades derivadas de la sobrecarga sensorial o de la exposición a determinados estímulos del entorno.

11. Garantizar la accesibilidad universal en el transporte y la movilidad

AEMED considera que la futura ley debe garantizar la accesibilidad universal en el conjunto del sistema de transporte y movilidad, asegurando que las personas con discapacidad puedan desplazarse y utilizar los distintos medios de transporte de forma autónoma, segura y en condiciones de igualdad. La accesibilidad no debe limitarse a las infraestructuras físicas, sino extenderse a todos los elementos que intervienen en la experiencia de desplazamiento.

En particular, la ley debería establecer **requisitos de accesibilidad** para:

- Las estaciones, paradas, intercambiadores e infraestructuras de transporte.
- Los sistemas de información al viajero, incluidos los avisos e información en tiempo real.
- Las aplicaciones móviles y demás herramientas digitales utilizadas para planificar y gestionar los desplazamientos.
- Las máquinas expendedoras de billetes y otros terminales de autoservicio.
- Los sistemas de comunicación e información durante incidencias o alteraciones del servicio.
- Los servicios de atención al viajero, tanto presenciales como telefónicos y digitales.
- Los servicios de transporte a demanda y otras modalidades de movilidad accesible.

La planificación de las políticas de movilidad deberá incorporar los principios del Diseño para Todas las Personas y garantizar la **continuidad de la cadena de accesibilidad**, de forma que todos los elementos del desplazamiento (desde la planificación del viaje hasta la llegada al destino) resulten plenamente accesibles.

La accesibilidad universal en el transporte constituye un elemento esencial para garantizar la autonomía personal, la participación social y el acceso efectivo al empleo, la educación, la sanidad, la cultura y el resto de los servicios de interés general. En este sentido, **la ley debería garantizar que las personas de apoyo o asistentes personales que acompañen a personas con discapacidad cuando estas precisen apoyos para utilizar el transporte público puedan acceder a dicho servicio sin asumir costes adicionales**, mediante medidas como la **gratuidad** o la **bonificación** de los títulos de transporte, evitando que el coste del desplazamiento constituya una barrera para la movilidad y el ejercicio efectivo de sus derechos.

12. Promover la accesibilidad universal en la vivienda y entorno comunitario

AEMED considera que la futura ley debe reforzar la accesibilidad en materia de vivienda, superando una visión centrada exclusivamente en la accesibilidad de los edificios.

En particular, la ley debería contemplar medidas dirigidas a:

- Facilitar la adaptación y adecuación de las viviendas a las necesidades de sus ocupantes.
- Impulsar líneas de ayudas y financiación para la realización de obras y actuaciones de accesibilidad en las viviendas.
- Garantizar la aplicación de los principios del Diseño para Todas las Personas en las viviendas de nueva construcción y en las actuaciones de rehabilitación, promoviendo asimismo la incorporación de soluciones de accesibilidad universal y tecnologías de apoyo, como sistemas de domótica, dispositivos de aviso y emergencia, elementos de apoyo al control del entorno, soluciones de acondicionamiento acústico u otras actuaciones que faciliten la permanencia en el domicilio, favorezcan la convivencia y respondan a las necesidades de las personas con discapacidad, personas mayores y otras personas con especiales necesidades de apoyo.
- Garantizar que una parte suficiente del parque de vivienda pública sea plenamente accesible y responda a las necesidades de las personas con discapacidad.
- Impulsar actuaciones de accesibilidad en el entorno comunitario de proximidad, promoviendo que los espacios urbanos, el comercio de proximidad y los servicios de interés general resulten accesibles, comprensibles y utilizables por todas las personas, favoreciendo la vida independiente, la permanencia en el entorno elegido y la participación plena en la comunidad.

13. Garantizar la accesibilidad universal en el empleo, los entornos laborales y los centros de trabajo

AEMED considera que la futura ley debe incorporar una regulación específica de la accesibilidad universal en el ámbito del empleo y las relaciones laborales. El acceso y mantenimiento del empleo en condiciones de igualdad constituye un elemento esencial para la autonomía personal, la vida independiente y la inclusión social de las personas con discapacidad, especialmente de aquellas con discapacidad intelectual y del desarrollo o con mayores necesidades de apoyo.

La accesibilidad en el entorno laboral no puede limitarse a la eliminación de barreras arquitectónicas, sino que debe extenderse a los puestos de trabajo, las herramientas, los procesos organizativos, la comunicación interna y las condiciones en las que las personas desarrollan su actividad profesional.

En particular, la ley debería establecer medidas dirigidas a:

- **Garantizar la accesibilidad física, sensorial, cognitiva, comunicativa y tecnológica de los puestos de trabajo**, incluyendo, cuando resulte necesario, medidas de adaptación del entorno físico, sensorial y organizativo que favorezcan el desempeño laboral de las personas con necesidades de apoyo.
- **Asegurar la accesibilidad universal en todas las fases del itinerario laboral**, tanto en **el empleo público como en el empleo privado**. Esto incluye los procesos de selección, el acceso al empleo, la acogida, la formación, la promoción y el desarrollo profesional. Asimismo, la ley deberá garantizar la adaptación de los puestos de trabajo y la disponibilidad de los apoyos necesarios para el desempeño de las funciones en condiciones de igualdad. En el ámbito del **empleo público**, deberá garantizarse la **accesibilidad cognitiva** de las convocatorias, las bases, los temarios y demás documentación de los procesos selectivos, de nueva incorporación y de promoción interna, mediante el uso de lenguaje claro o lectura fácil, así como la adaptación de las pruebas, los tiempos y las metodologías de evaluación y la disponibilidad de los apoyos cognitivos y ajustes razonables precisos para garantizar la igualdad de oportunidades.
- **Promover entornos laborales accesibles, seguros e inclusivos**, tanto en el mercado ordinario de trabajo como en los Centros Especiales de Empleo, garantizando los apoyos personales y organizativos que resulten necesarios.
- **Incorporar la accesibilidad cognitiva y comunicativa en la prevención de riesgos laborales**, la señalización de seguridad, las instrucciones de trabajo, los planes de emergencia y los simulacros.
- **Impulsar la formación en accesibilidad e inclusión laboral** dirigida a responsables de recursos humanos, personal directivo, servicios de prevención y demás profesionales con responsabilidades en la gestión de personas.

14. Garantizar la accesibilidad en los servicios de interés general

AEMED considera que la futura ley debe promover la accesibilidad universal en los **servicios de interés general** cuya prestación tenga un impacto directo en el ejercicio de los derechos y en la vida cotidiana de las personas. La accesibilidad no debe limitarse a los servicios públicos, sino extenderse también a aquellos servicios privados de uso generalizado que resultan esenciales para la autonomía personal, la participación social y la vida independiente.

En particular, la ley debería promover, en el ámbito de las competencias de la Comunidad de Madrid:

- **La incorporación de requisitos de accesibilidad física, sensorial, cognitiva, comunicativa y digital en los servicios de interés general abiertos al público.**

- **La utilización de información y comunicaciones comprensibles**, mediante lenguaje claro, lectura fácil u otros formatos accesibles cuando resulte necesario.
- **La existencia de canales de atención accesibles**, incluyendo atención presencial cuando proceda y sistemas de apoyo que permitan a todas las personas realizar gestiones en condiciones de igualdad.
- La promoción de la **accesibilidad** en los establecimientos comerciales y en los servicios de proximidad que resulten esenciales para la vida cotidiana.

15. Formación obligatoria en accesibilidad universal

AEMED considera que la futura ley debe incorporar la **formación en accesibilidad universal** como una obligación para los profesionales cuya actividad incide directamente en el ejercicio de los derechos de la ciudadanía. La accesibilidad no puede depender exclusivamente del diseño de los espacios, sino también de la capacitación de quienes planifican, gestionan y prestan los servicios.

En particular, la ley debería prever programas de formación específicos dirigidos, entre otros, a:

- Personal de las Administraciones Públicas.
- Profesionales sanitarios.
- Trabajadores sociales y demás profesionales de los servicios sociales.
- Personal de atención al público.
- Inspectores y personal encargado de las funciones de control.
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Personal de las empresas adjudicatarias de contratos públicos.

Esta formación debería abordar las distintas dimensiones de la accesibilidad (física, sensorial, cognitiva y de comunicación) y contribuir a garantizar una atención inclusiva y adaptada a las necesidades de todas las personas.

La formación deberá incluir contenidos específicos dirigidos a prevenir las **barreras actitudinales derivadas de prejuicios, estereotipos, conductas discriminatorias o falta de sensibilización hacia las personas con discapacidad**, promoviendo una comunicación respetuosa, un trato centrado en la persona y una atención inclusiva, libre de estereotipos y prejuicios, a las personas con discapacidad intelectual, trastornos del espectro del autismo, problemas de salud mental y otras personas con necesidades de apoyo.

16. Garantizar la accesibilidad universal en situaciones de emergencia

AEMED considera que la futura ley debe incorporar una regulación específica de la **accesibilidad en situaciones de emergencia**, imprescindible para garantizar la seguridad y la protección de las personas con discapacidad y necesidades de apoyo cognitivo.

En particular, la ley debería establecer requisitos de accesibilidad para:

- Los planes de evacuación y emergencia, que deberán contemplar protocolos específicos para las personas con necesidades de apoyo, garantizando sistemas de aviso y procedimientos de evacuación adaptados.
- Los sistemas de aviso y alerta accesibles.
- Los protocolos de actuación de protección civil.
- Los refugios y recursos de acogida en situaciones de emergencia.
- La información y comunicación de emergencias en formatos accesibles, comprensibles y adaptados, garantizando que todas las personas puedan comprender las instrucciones y actuar de forma segura.
- La realización de simulacros inclusivos que contemplen las necesidades de las personas con discapacidad.
- Los sistemas de alerta masiva como ES-Alert u otras notificaciones de emergencia, evitando que las barreras de comunicación comprometan su seguridad en situaciones de crisis.

17. Sistema de inspección y control del cumplimiento

AEMED considera que la futura ley debe establecer un **sistema de inspección, seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones en materia de accesibilidad universal**, que garantice la aplicación efectiva de la norma y permita evaluar su grado de implantación.

Para ello, la ley debería contemplar, al menos:

- La realización de inspecciones periódicas.
- La definición de indicadores que permitan medir el nivel de accesibilidad y el cumplimiento de la normativa.
- La realización de auditorías de accesibilidad en los ámbitos de mayor impacto.
- La elaboración y publicación periódica de informes sobre el grado de cumplimiento de la ley.
- Un régimen sancionador efectivo, proporcionado y disuasorio frente a los incumplimientos.

La existencia de mecanismos de control, evaluación y rendición de cuentas resulta imprescindible para garantizar que la accesibilidad universal se convierta en una realidad efectiva y no quede limitada a una declaración de principios.

18. Reforzar la gobernanza y la coordinación de las políticas de accesibilidad

AEMED considera que la adscripción de la futura Ley de Accesibilidad Universal a la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras no responde plenamente al carácter universal y transversal que debe presidir su aplicación. Mantener su liderazgo en un departamento tradicionalmente vinculado a la accesibilidad física y a la supresión de barreras arquitectónicas puede favorecer una interpretación predominantemente sectorial de la accesibilidad, limitando el alcance de una ley

llamada a garantizar la comprensión, la participación y el ejercicio efectivo de los derechos en todos los ámbitos de la vida.

La accesibilidad universal no afecta únicamente al entorno construido o a la movilidad, sino también a los servicios públicos, la sanidad, la educación, la justicia, el empleo, la cultura, la información administrativa y la participación ciudadana. Por ello, su implementación requiere una coordinación interdepartamental permanente y una capacidad de impulso transversal que trascienda las competencias de una consejería sectorial.

En consecuencia, AEMED propone que la responsabilidad política y administrativa de esta ley se atribuya a la Consejería de Presidencia, desde donde podría garantizarse una aplicación homogénea y transversal en el conjunto de la Administración autonómica. Esta ubicación reforzaría su carácter estratégico, favorecería la coordinación entre departamentos y contribuiría a integrar la accesibilidad universal como una política pública transversal, en coherencia con su verdadera naturaleza: una herramienta para garantizar la igualdad de oportunidades, la inclusión y el ejercicio efectivo de los derechos de toda la ciudadanía.

A tal fin, la ley debería prever:

- Mecanismos estables de coordinación entre las distintas consejerías y organismos públicos.
- La designación de responsables o unidades de referencia en materia de accesibilidad dentro de cada departamento de la Administración autonómica.
- La elaboración de una estrategia autonómica de accesibilidad universal con objetivos, prioridades e indicadores comunes.
- Instrumentos de cooperación con las entidades locales para favorecer una aplicación homogénea de la normativa en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, deberá garantizar la accesibilidad universal de los procesos de participación ciudadana, las consultas públicas y los demás mecanismos de participación promovidos por la Comunidad de Madrid, asegurando que la información, los procedimientos y los canales de participación incorporen las medidas de accesibilidad y los apoyos necesarios para facilitar la intervención efectiva de todas las personas. Una adecuada gobernanza permitirá integrar la accesibilidad universal de forma transversal en todas las políticas públicas, mejorar la coordinación administrativa e impulsar la innovación y la mejora continua en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas públicas.

19. Reforzar la participación de la sociedad civil en las políticas de accesibilidad

AEMED considera que la futura ley debe fortalecer los mecanismos de participación en materia de accesibilidad universal, sin limitarla exclusivamente al Consejo para la Promoción de la Accesibilidad. La gobernanza de las políticas públicas en este ámbito requiere una **participación amplia, estable y representativa de las personas con discapacidad y de las entidades sociales**.

Dicha participación no debe limitarse a los procesos de consulta pública, sino extenderse a las distintas fases de diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas de accesibilidad, de conformidad con el artículo 4.3 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los

Derechos de las Personas con Discapacidad, que establece la obligación de celebrar consultas estrechas y colaborar activamente con las personas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan, en aplicación del principio “Nada sobre nosotros sin nosotros”.

En particular, la ley debería garantizar la participación de:

- Las personas con discapacidad.
- Entidades representativas y entidades prestadoras de servicios.
- Los colegios profesionales relacionados con la accesibilidad.
- Las universidades y centros de investigación.
- Personas expertas en accesibilidad universal y Diseño para Todas las Personas.

Una participación plural y permanente permitirá incorporar el conocimiento técnico y la experiencia de quienes trabajan y conviven diariamente con las barreras existentes, favoreciendo el desarrollo de políticas públicas más eficaces, innovadoras y ajustadas a las necesidades reales de la ciudadanía.

20. Garantizar una financiación suficiente para hacer efectiva la accesibilidad universal

AEMED considera que la futura ley debe incorporar un marco estable de financiación que permita hacer efectivas las obligaciones en materia de accesibilidad universal. El reconocimiento de nuevos derechos debe ir acompañado de los recursos económicos necesarios para garantizar su aplicación.

En particular, la ley debería prever:

- La elaboración de una memoria económica que evalúe el impacto financiero de las medidas previstas.
- La creación de fondos específicos destinados a actuaciones de accesibilidad universal.
- El establecimiento de líneas de subvención y fondos de apoyo dirigidos a las Administraciones Públicas, las entidades del tercer sector, las entidades prestadoras de servicios y otros sujetos obligados a realizar actuaciones de accesibilidad, destinadas a financiar la adaptación de centros, servicios, plataformas digitales, sistemas de comunicación y señalización a las exigencias de la futura ley, garantizando que el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de accesibilidad no comprometa la sostenibilidad económica de las organizaciones.
- La planificación plurianual de las inversiones necesarias para garantizar el cumplimiento progresivo de la ley.

Una financiación suficiente y sostenida constituye un elemento esencial para asegurar la implantación efectiva de la accesibilidad universal y evitar que las obligaciones legales queden condicionadas por la disponibilidad presupuestaria de cada ejercicio.

21. Incorporar un sistema de evaluación de la calidad y del impacto de las políticas de accesibilidad

AEMED considera que la futura ley debe establecer un sistema de evaluación que permita medir de forma objetiva el grado de implantación y eficacia de las políticas públicas en materia de accesibilidad universal.

Para ello, la ley debería prever la definición de indicadores objetivos que permitan evaluar, al menos:

- La accesibilidad física.
- La accesibilidad sensorial.
- La accesibilidad cognitiva.
- La accesibilidad digital.

La evaluación deberá valorar además el impacto que las medidas de accesibilidad tienen sobre la autonomía personal, la participación, la comprensión de la información y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas usuarias, prestando especial atención a las **personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, trastornos del espectro del autismo, problemas de salud mental, trastornos de conducta asociados** y, en general, **a todas aquellas personas con mayores necesidades de apoyo cognitivo o psicosocial**. A tal efecto, deberá analizarse si la organización y utilización de los servicios contribuyen a situaciones de desorientación, incertidumbre, estrés, ansiedad o sobrecarga sensorial que puedan limitar su autonomía, comprensión, participación o acceso en condiciones de igualdad.

La evaluación de las políticas públicas de accesibilidad no deberá limitarse a verificar el cumplimiento formal de los requisitos técnicos establecidos por la normativa, sino que deberá **incorporar la experiencia de las personas usuarias y el análisis de la utilización efectiva de los entornos, productos, servicios y procedimientos**. Para ello, se promoverá la realización de **evaluaciones de usabilidad** que permitan comprobar **si las soluciones implantadas resultan realmente accesibles, comprensibles y utilizables por las personas destinatarias**.

El sistema de evaluación deberá sustentarse en la recopilación y el análisis de datos e indicadores desagregados que permitan conocer el impacto real de las políticas de accesibilidad sobre los distintos grupos de población. A tal efecto, la información deberá desagregarse, al menos cuando resulte pertinente, por variables como el **tipo de discapacidad, la edad, el sexo y el territorio**, de conformidad con el artículo 31 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta información permitirá identificar desigualdades, orientar la toma de decisiones y mejorar la eficacia de las políticas públicas. La disponibilidad de datos desagregados resulta especialmente relevante para identificar las barreras específicas que afrontan las **personas con mayores necesidades de apoyo** y evaluar la efectividad de las medidas dirigidas a garantizar su inclusión y participación en igualdad de condiciones.

La evaluación de las políticas públicas de accesibilidad deberá incorporar un **enfoque interseccional que permita identificar y corregir las situaciones de discriminación múltiple** que puedan derivarse de la concurrencia de distintos factores personales, sociales o territoriales que puedan generar situaciones

de discriminación múltiple o interseccional. A tal efecto, las medidas de accesibilidad deberán analizar su impacto sobre los diferentes grupos de población, prestando especial atención a aquellas personas que puedan afrontar barreras adicionales derivadas de la combinación de la discapacidad con otros factores personales, sociales o territoriales.

La **utilización de indicadores comunes** facilitará el seguimiento de los avances, la identificación de áreas de mejora y la adopción de decisiones basadas en evidencias, reforzando la transparencia y la mejora continua de las políticas públicas de accesibilidad.

La ley debería prever la realización de evaluaciones periódicas de su grado de aplicación y eficacia, con publicación de sus resultados y revisión de las medidas cuando sea necesario.

III. CONCLUSIÓN

La futura Ley de Accesibilidad Universal representa una oportunidad para situar a la Comunidad de Madrid entre las administraciones más avanzadas en la garantía efectiva de los derechos de las personas con discapacidad y de aquellas que precisan apoyos cognitivos para comprender la información y ejercer sus derechos en condiciones de igualdad.

Para ello, resulta imprescindible que el nuevo marco normativo consolide la **accesibilidad universal** como una **política pública transversal**, presente en el conjunto de la actuación de las Administraciones Públicas y en todos los ámbitos que condicionan el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía.

Esta visión debe incorporar de forma expresa la **accesibilidad cognitiva, el derecho a comprender la información, los apoyos necesarios para la toma de decisiones, la prevención de las barreras actitudinales** mediante la formación y la sensibilización, **y la participación activa de las personas destinatarias y de las entidades especializadas** en el diseño, implantación y evaluación de las políticas públicas.

La futura ley debe impulsar un cambio de modelo, pasando de una concepción de la accesibilidad centrada principalmente en la **eliminación de barreras físicas** hacia un modelo integral que elimine también las **barreras cognitivas, organizativas y actitudinales**, basado en el Diseño para Todas las Personas, la prevención, la innovación, la mejora continua y una gobernanza transversal que integre la accesibilidad en todas las políticas públicas de la Comunidad de Madrid.

En definitiva, la accesibilidad universal no constituye únicamente una obligación jurídica ni una política sectorial, sino un criterio esencial de calidad de las políticas públicas y de buena administración. Su integración en la actuación de los poderes públicos contribuirá a construir una Administración más inclusiva, eficaz, coordinada y centrada en las personas.

IV. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTAL DE REFERENCIA

Las propuestas formuladas en este documento se fundamentan, entre otras, en las siguientes normas, estrategias y documentos técnicos:

Normativa internacional

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, especialmente sus artículos 2, 3, 4, 5, 8, 9, 12, 19, 21, 29 y 31.
- Observación General nº 2 (2014) del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, relativa al artículo 9 (Accesibilidad).
- Observación General nº 6 (2018), sobre igualdad y no discriminación.
- Observación General nº 7 (2018), sobre la participación de las personas con discapacidad.

Normativa europea

- Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030 de la Comisión Europea.
- Directiva (UE) 2019/882, relativa a los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (European Accessibility Act).

Normativa estatal

- Constitución Española.
- 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.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Normativa y documentos de la Comunidad de Madrid

- Memoria de la consulta pública previa del Anteproyecto de Ley de Accesibilidad Universal de la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/1993, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Demás normativa autonómica en materia de accesibilidad, servicios sociales, urbanismo, transporte, vivienda y administración electrónica que resulte de aplicación.

Documentos técnicos y criterios de referencia

- Principios del Diseño para Todas las Personas (Design for All).
- Principios de accesibilidad cognitiva y recomendaciones sobre lenguaje claro y comunicación accesible elaboradas por las Administraciones Públicas y organismos especializados.

V. SOBRE AEMED

La **Asociación Empresarial de Entidades Madrileñas en Defensa de Colectivos con Especiales Dificultades (AEMED)** es una organización empresarial de ámbito autonómico que agrupa a entidades sociales sin ánimo de lucro dedicadas a la atención, educación, formación, empleo e inclusión social de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, problemas de salud mental y personas con discapacidad física o sensorial con especiales dificultades de inserción laboral y social.

Las entidades asociadas a AEMED prestan servicios esenciales para la promoción de la autonomía personal, la vida independiente y la inclusión social, gestionando centros de atención temprana, colegios de educación especial, centros ocupacionales, centros de día, residencias, viviendas de apoyo, oficinas de vida independiente, programas de ocio, servicios de atención psicosocial, centros especiales de empleo de iniciativa social, empresas de inserción y otros recursos especializados. En conjunto, generan más de 3.000 puestos de trabajo en la Comunidad de Madrid y gestionan más de 3.500 plazas concertadas en distintos recursos de atención.

Como organización representativa del sector, AEMED actúa como interlocutor ante las Administraciones Públicas, aportando el conocimiento técnico y la experiencia de las entidades que representa para contribuir a la mejora de las políticas públicas dirigidas a las personas con discapacidad. Las propuestas contenidas en este documento se fundamentan en ese conocimiento y en la experiencia práctica de las entidades asociadas.

AEMED reitera su disposición a colaborar con la Comunidad de Madrid durante la tramitación del Anteproyecto de Ley para contribuir a la aprobación de una norma eficaz, inclusiva y alineada con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.