

# Plan de Accesibilidad Integral de Alcantarilla

Versión final

20/12/2023





*El Plan de Accesibilidad Integral de Alcantarilla cuenta con la financiación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 en el marco de las ayudas para el impulso de la Agenda 2030 en Entidades Locales (Orden DSA/632/2022).*

## Índice

1. Introducción .....	4
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Fases de desarrollo del Plan .....	6
1.3 Ámbitos analizados en este plan.....	7
1.4 Hitos alcanzados durante la redacción del Plan .....	8
2. DAFO.....	10
3. Retos y oportunidades para el municipio de Alcantarilla .....	11
4. Principios y valores que inspiran al Plan.....	20
5. Visión y Misión.....	21
Visión .....	21
Misión .....	21
6. Ejes estratégicos .....	22
7. Objetivos específicos por eje estratégico .....	23
8. Medidas de actuación por objetivo específico y eje de actuación.....	28
EJE ESTRATÉGICO 1.....	28
Gestión de la accesibilidad.....	28
EJE DE ACTUACIÓN 2.....	33



Espacios públicos urbanizados .....	33
EJE DE ACTUACIÓN 3.....	35
Transporte público urbano y movilidad .....	35
EJE DE ACTUACIÓN 4.....	38
Edificios municipales.....	38
EJE DE ACTUACIÓN 5.....	40
Comunicación e información.....	40
9. Evaluación y seguimiento del Plan.....	41
10. Anexos en documentos independientes .....	44
Anexo 1. Enfoque metodológico.....	44
Anexo 2. Cuadro de mando del Plan de Accesibilidad Integral .....	44
Anexo 3.1 Diagnóstico de la gestión de la accesibilidad (entrevistas áreas de gobierno) .....	44
Anexo 3.2 Resultados de la encuesta ciudadana.....	44
Anexo 4 Diagnóstico de os itinerarios urbanos .....	44
Anexo 5.1 Diagnóstico de paradas de bus .....	44
Anexo 5.2 Diagnóstico de plazas de estacionamiento reservadas para PMR.....	44
Anexo 6.1 Diagnóstico de accesibilidad de la web del Ayuntamiento.....	44
Anexo 6.2 Diagnóstico de accesibilidad de la App de deportes .....	44
Anexo 6.3 Diagnóstico de las RRSS del Ayuntamiento.....	44



Anexo 7 Marco normativo .....	44
Anexo 8 Glosario .....	44
Anexo 9 Acción piloto.....	45
Anexo 10 Acciones de comunicación.....	45
Anexo 11 Acciones de participación y transmisión de conocimiento.....	45
Anexo 12 Cuaderno de buenas prácticas .....	45



## 1. Introducción

Este documento constituye el Plan de Accesibilidad Integral de Alcantarilla, el cual se ha alcanzado tras el desarrollo de las fases previas contempladas en el proyecto, entre las que cabe destacar una extensa fase de análisis y diagnóstico, a través de la cual se ha obtenido un gran volumen de información de diferente índole, gracias a la aplicación de diferentes técnicas y herramientas.

El objeto de este Plan es ser la hoja de ruta a seguir por Alcantarilla en materia de accesibilidad universal, para la que es necesario aplicar criterios de utilidad y claridad.

El documento presenta, en primer lugar, una breve exposición sobre los antecedentes que originan este Plan, así como las diferentes fases de desarrollo que lo han hecho posible. A continuación, se recogen los retos y oportunidades identificados para el municipio de Alcantarilla en los diferentes ámbitos contemplados en el alcance, los cuales sirven de base para la redacción de la estrategia.

Los siguientes epígrafes, centrales en el Plan, se destinan a la parte más operativa, comenzando por dar respuesta a dos preguntas básicas: *¿Qué se desea alcanzar?* y *¿Cómo se va a hacer?* Preguntas que quedan respondidas a continuación a través de una estrategia configurada en tres niveles: ejes estratégicos, objetivos específicos y medidas de actuación

Al objeto de facilitar el cumplimiento de la estrategia propuesta, ésta se complementa con un plan de acción en forma de Cuadro de Mando, herramienta destinada a sistematizar la evaluación y seguimiento del Plan.

El documento se completa con varios anexos, antes detallados en el índice.



## 1.1 Antecedentes

La **accesibilidad universal** es la condición básica para que los entornos, bienes, productos y servicios puedan ser utilizados y disfrutados, en igualdad de condiciones, por toda la ciudadanía, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y obligaciones que toda persona tiene. Las ciudades se erigen como los espacios de referencia para ello, garantes de dichos derechos en todos los ámbitos y actividades diarias, sin excepción, desde el uso de los espacios urbanos y edificios municipales hasta los trámites y procesos administrativos, en su modalidad online o presencial.

Para ello, es esencial el reconocimiento de la **accesibilidad universal como cuestión transversal y no exclusiva de las personas con discapacidad**; una cualidad que ha de trascender el medio físico para estar presente en cada eslabón de la cadena de valor de manera integral, con atención a la accesibilidad sensorial y a la accesibilidad cognitiva, garantizando con ello la efectiva participación social.

En este contexto, las administraciones públicas locales se sitúan como los entes de referencia para liderar estos procesos, que aseguren, de manera paulatina y sostenida en el tiempo, la presencia de la accesibilidad universal en todos los entornos, productos, bienes y servicios a disposición de la ciudadanía.

En los planos internacional y estatal, la **accesibilidad universal**, cuestión central de este Plan, está ampliamente presente en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, estrategia que encuentra su reflejo en la Agenda Urbana Española. En línea con este marco, a principios de 2021 se iniciaron los trabajos de elaboración del Plan de Acción de la Agenda Urbana de Alcantarilla 2030, que se materializaron en el documento de la Agenda Urbana de Alcantarilla, así como de su Plan de Acción, aprobados en 2022 con el consenso de los agentes sociales de interés.

Esta Agenda Local contempla la mejora de la accesibilidad en el municipio como acción prioritaria, mandato que recoge este Plan de Accesibilidad Integral. Un Plan que reafirma el compromiso del Ayuntamiento por conseguir de la localidad un lugar para todas las personas y sin barreras, y que ha sido elaborado con un elevado nivel de participación, tanto ciudadana como de las propias áreas de gobierno del Ayuntamiento.



## 1.2 Fases de desarrollo del Plan

El desarrollo del Plan se ha dividido en varias fases, que incluyen el análisis y diagnóstico del municipio, la elaboración de un plan de acción y el desarrollo de acciones de seguimiento y evaluación, todo acompañado de una estrategia transversal de participación.

Han sido objeto de análisis y diagnóstico los cinco ámbitos contemplados en el alcance del Plan: gestión y gobernanza, urbanismo, edificación, transporte público urbano y comunicación y servicios públicos.

La participación se considera cuestión clave en la redacción del Plan, para lo cual la ciudadanía queda representada de manera estable a través de una Mesa integrada por entidades sociales, personas con discapacidad, personas mayores y, en general, personas con requerimientos de accesibilidad. Esta fase ha contemplado, además, la realización de una acción piloto y su posterior evaluación *in situ*, en un proceso de experiencia de usuario (UX).

También de manera transversal el Plan contempla acciones de comunicación y difusión de los diferentes hitos del proyecto, con el propósito principal de mantener informada a la ciudadanía. Se han empleado para ello las redes sociales, el portal web oficial, la elaboración de notas de prensa y la impresión de tríptico divulgativo, entre otros.






Complementariamente, han sido contempladas diferentes acciones de sensibilización y formación, implicando a las escuelas del municipio, pero también a todos los empleados y empleadas públicos, en relación a la accesibilidad universal y los diferentes beneficios que tiene su aplicación para el conjunto de la ciudadanía.





### 1.3 Ámbitos analizados en este plan

Los aspectos analizados desde la perspectiva de la accesibilidad universal en cada ámbito han sido los siguientes.

	<p><b>GESTIÓN</b></p> <p>Realización de análisis documental: 1. Planes anteriores, 2. Memorias anuales, 3. Contratación, 4. Seguridad. 5. Procesos y procedimientos. Además, se ha obtenido información mediante entrevistas estructuradas con cada una de las áreas de gobierno, la encuesta de opinión y la mesa de participación ciudadana.</p>
	<p><b>EDIFICIOS PÚBLICOS</b></p> <p>Diagnóstico de accesibilidad in situ de: 1. Ayuntamiento, 2. Oficina de Atención al Ciudadano, 3. Centro Cultural de Infanta Elena, 4. Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana, 5. Centro de Mayores Campoamor, 6. Museo de la Huerta, 7. Mercado de Plaza de Abastos. 8. Pabellón Asociación de Amigos del Fútbol Sala, 9. Piscina Municipal Cubierta.</p>
	<p><b>ENTORNOS URBANOS</b></p> <p>Diagnóstico de accesibilidad in situ de 10 Km. de itinerarios urbanos que comunican los edificios antes citados, incluyendo calles principales y secundarias de Alcantarilla.</p>
	<p><b>TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b></p> <p>Diagnóstico de accesibilidad in situ de: 16 paradas de autobús, 35 plazas de estacionamiento reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR) y el carril bici.</p>
	<p><b>COMUNICACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p>Diagnóstico de accesibilidad de la página web del Ayuntamiento, la aplicación móvil “Alcantarilla es Deporte”, las redes sociales del Ayuntamiento.</p>



## 1.4 Hitos alcanzados durante la redacción del Plan

A continuación, se hace una relación de las actividades desarrolladas durante la redacción del Plan y de sus resultados.



### **PARTICIPACIÓN DE ÁREAS DE GOBIERNO Y DE LA CIUDADANÍA**

10 asociaciones representativas de la ciudadanía constituyen la mesa de participación ciudadana (AFADE, CEOM, FESORMU, FASEN, ONCE, AFESA, ASPAYM Murcia, Asociación Sin Barreras, Plena Inclusión Murcia, CERMI Murcia).

5 reuniones celebradas de la mesa de trabajo de las áreas de gobierno (16 miembros).

5 reuniones celebradas de la mesa de trabajo de entidades representativas de la ciudadanía (14 miembros).

10 entrevistas estructuradas realizadas a las diferentes concejalías del Ayuntamiento (23 participantes).

549 personas respondieron a la encuesta de participación ciudadana.



### **SENSIBILIZACIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO**

52 técnicos municipales participaron en la formación sobre Accesibilidad Universal.

5 sesiones de sensibilización sobre la accesibilidad universal realizadas para 257 de alumnos de 6º de primaria y 348 alumnos de 1º de la ESO de colegios e institutos de Alcantarilla.

2 seminarios web de transmisión de conocimiento sobre la gestión municipal de la accesibilidad con la participación de 79 técnicos de 53 Ayuntamientos.

1 jornada de presentación del plan, sus resultados y la acción piloto a la ciudadanía de Alcantarilla con la participación de las entidades sociales de la discapacidad.





### ACCIÓN PILOTO

1 acción piloto cuyo objetivo fue realizar mejoras de accesibilidad en la Oficina de Atención al Ciudadano de Alcantarilla de la que se beneficiarán # personas al año. (ver número de personas atendidas en 1 año)

Actuaciones de mejora realizadas: mejora de la señalización, instalación de 3 bucles de inducción magnética fijos y 6 trámites administrativos en lectura fácil en la Oficina de Atención al Ciudadano. Adquisición de 7 bucles de escritorio para los despachos de los Centros de Bienestar Social.

12 personas con discapacidad han participado en las pruebas de usuario y validado las actuaciones de mejora de la accesibilidad de la oficina de atención al ciudadano.



### ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Se ha desarrollado la imagen gráfica del Plan Integral de Accesibilidad de Alcantarilla.

Se ha diseñado e impreso un tríptico divulgativo del Plan.

Se ha realizado 1 vídeo divulgativo del Plan y 1 vídeo divulgativo de la acción piloto.

Se ha difundido el Plan a través de un sitio dedicado en la [web del Ayuntamiento de Alcantarilla](#)

Otras acciones de difusión: noticias publicadas en la web, publicaciones en Facebook, (X) Twitter, Telegram, Instagram.



### PUBLICACIONES

Se ha entregado al ayuntamiento una **Guía de Accesibilidad en la Comunicación**.

Se ha redactado un **“Cuaderno de buenas prácticas en el desarrollo de estrategias integrales de accesibilidad universal”** que recoge los aprendizajes de este plan y servirá de referencia a otros municipios que quieran desarrollar planes similares.



## 2. DAFO

A partir del diagnóstico de los 5 ámbitos de competencia del ayuntamiento, gestión de la accesibilidad, espacios públicos urbanizados, transporte público urbano y movilidad, edificios municipales, comunicación e información, se han identificado las siguientes Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades generales.

	De origen interno	De origen externo
Negativas	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de coordinación transversal de la gestión de la accesibilidad.</li> <li>▪ Falta de conocimiento de los criterios de accesibilidad universal y de la formación necesaria para verificar su correcta ejecución.</li> <li>▪ Paradigma mental erróneo sobre la accesibilidad limitada a la accesibilidad física y el entorno construido.</li> <li>▪ Falta de recursos humanos suficientes en determinadas áreas para acometer las actuaciones necesarias.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emergencias que desvíen los recursos humanos y económicos destinados a la accesibilidad hacia otras actuaciones no previstas.</li> <li>▪ Posibles incertidumbres políticas, económicas y sociales, que puedan afectar a Alcantarilla y ralentizar la ejecución de este Plan.</li> </ul>
Positivas	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromiso de alcaldía y de las áreas de gobierno para mejorar la accesibilidad de forma integral.</li> <li>▪ Incorporación de exigencias de accesibilidad legales en las compras públicas y licitaciones.</li> <li>▪ Acciones de mejora de la accesibilidad previamente realizadas en los entornos urbanos y canales de comunicación digital.</li> <li>▪ Planes previamente realizados (PMUS, Agenda Urbana, Plan DTI...) que hacen referencia a actuaciones de accesibilidad.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenimiento de la relación de colaboración con las entidades sociales de la discapacidad y las personas mayores establecidas durante la redacción de este Plan para la toma de decisiones que les afectan, e inclusión de otros grupos locales de interés.</li> <li>▪ Establecimiento de alianzas con otras AA.PP. y entidades privadas para acometer las mejoras de accesibilidad recogidas en este Plan.</li> <li>▪ Transformación en un municipio de referencia en el ámbito de la accesibilidad a través de la ejecución de este Plan.</li> <li>▪ Creación de un ecosistema de emprendimiento relacionado con la accesibilidad y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía (apoyo a startup y laboratorio de la accesibilidad)</li> </ul>



### 3. Retos y oportunidades para el municipio de Alcantarilla

Las siguientes tablas recogen todos los retos y oportunidades identificados para el municipio de Alcantarilla en materia de accesibilidad universal, a través de los cinco ámbitos que constituyen en alcance del proyecto.

**Tabla 1. Retos y oportunidades identificados para el ámbito Gestión**

RETOS DE LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Excesivo foco en la accesibilidad al medio físico, en detrimento del resto de tipos de accesibilidad.</li> <li>○ Se hace necesario dejar de asociar la accesibilidad a la discapacidad.</li> <li>○ Falta de familiarización con las exigencias normativas específicas de accesibilidad que afectan a los ámbitos de gestión municipal.</li> <li>○ Necesidad de reforzar el marco normativo local en materia de accesibilidad universal, apoyando su promoción y cumplimiento.</li> <li>○ Necesidad de apostar por la accesibilidad en los procesos de comunicación e información (canales, contenidos y formatos).</li> <li>○ Coordinación interna insuficiente para garantizar un desarrollo transversal y conjunto de la accesibilidad universal.</li> <li>○ No hay un ente municipal que vele por la aplicación de la accesibilidad en los nuevos entornos y servicios públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La accesibilidad sensorial y la accesibilidad cognitiva como grandes ámbitos de avance en las diferentes áreas del Ayuntamiento.</li> <li>○ Refuerzo del marco normativo local en materia de accesibilidad universal para equiparlo al actualmente existente en los ámbitos estatal y autonómico.</li> <li>○ Impulso de la gestión transversal de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento, a través de todas sus áreas, más allá del medio físico y los servicios sociales, mediante el establecimiento de herramientas para su coordinación.</li> <li>○ Sinergias con otras estrategias y planes: implementación de las acciones relacionadas con la accesibilidad universal recogidas en otros documentos estratégicos municipales (p. ej. Plan director de Destino Turístico Inteligente, Plan de Movilidad Urbana Sostenible, etc.).</li> </ul>



## RETOS DE LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

- Desconocimiento generalizado sobre cómo atender las demandas de accesibilidad específicas en cada área de gobierno.
- Falta de información sobre los servicios, entornos y recursos accesibles que oferta el Ayuntamiento.
- Ausencia de protocolos de atención al público con diferentes requerimientos de accesibilidad, disponibles en todas las áreas y espacios destinados a tal fin.
- Falta de protocolos de emergencia y evacuación con criterios de accesibilidad en los eventos y concentraciones humanas que se dan en el municipio.
- Ausencia de criterios de accesibilidad que faciliten el trabajo al cuerpo municipal de policía en los procedimientos de inspección de licencias de obras.
- Se hace necesario reducir los plazos de comunicación de las inspecciones de licencias de obra realizadas por el área de seguridad ciudadana al área de obras.
- Falta de conocimiento de soluciones de accesibilidad que se hayan implementado en otros municipios que sirvan de referencia.
- Necesidad de incrementar la (in)formación en accesibilidad universal de los empleados y empleadas públicos, tanto genérica como conocimientos específicos en sus áreas de actuación, facilitando con

## OPORTUNIDADES

- La apuesta por la digitalización de la administración pública y los avances de Alcantarilla como Smart City, con enfoque de accesibilidad universal e igualdad de oportunidades.
- La participación de la ciudadanía con requerimientos de accesibilidad, con foco en el movimiento organizado de la discapacidad, para una mejor y más eficaz toma de decisiones.
- La formación en materia de accesibilidad universal para los empleados y empleadas públicos, tanto genérica como específica para sus competencias y ámbitos de actuación.
- La concienciación ciudadana y a agentes privados del municipio como vías para incrementar gradualmente la cultura de la accesibilidad en Alcantarilla.
- Promoción de ayudas y subvenciones en materia de accesibilidad universal.



## RETOS DE LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

ello el cumplimiento de accesibilidad en las adquisiciones y contratos públicos.

- Escasa participación del movimiento organizado de la discapacidad en las decisiones y estrategias locales.
- Reducido porcentaje de satisfacción de las respuestas a la ciudadanía tras la recepción y derivación de sugerencias y quejas relacionadas con la accesibilidad.
- Necesidad de tener un registro independiente de las sugerencias y quejas ciudadanas enmarcadas en el ámbito de la accesibilidad universal para facilitar su resolución y seguimiento.
- Necesidad de identificar apoyos y recursos externos de otras Administraciones públicas (técnicos y económicos, (in)formativos, documentales, etc.).
- Necesidad de incrementar la cultura de la accesibilidad (conocimiento, sensibilidad, beneficios) entre los agentes privados locales (p. ej. comercios, hostelería).

## OPORTUNIDADES



**Tabla 2. Retos y oportunidades identificados para el ámbito Espacios públicos urbanizados**

RETOS DEL ENTORNO URBANO	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta de conocimiento de los criterios de accesibilidad urbana para asegurar su cumplimiento en las obras de reforma u obra nueva.</li> <li>○ Falta de continuidad de la cadena de la accesibilidad en los itinerarios del conjunto de la trama urbana por la disparidad entre las calles principales y las secundarias.</li> <li>○ Barreras de accesibilidad recurrentes en múltiples itinerarios peatonales (desniveles sin itinerarios alternativos accesible, falta de bancos de descanso, vados y pasos de peatones no accesibles, pendientes transversales excesivas en aceras, mal diseño de las plazas de estacionamiento reservadas, otras).</li> <li>○ Supresión y sustitución de mobiliario urbano no accesible (rejillas, bolardos, contenedores de basura).</li> <li>○ Falta de homogeneidad de criterios en la instalación de pavimentos podotáctiles, teniendo en cuenta su función, su ubicación y tipología según la normativa de accesibilidad.</li> <li>○ Faltas de accesibilidad comunes en las plazas de estacionamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida (diseño, señalización y en los itinerarios que las comunican con las aceras).</li> <li>○ Falta de participación de la ciudadanía e implicación de las entidades sociales que representan a las personas con requerimientos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La homogeneización de criterios de accesibilidad para su aplicación en los entornos urbanos, tanto en las actuaciones de mejora como en las nuevas vías y espacios públicos.</li> <li>○ Los procedimientos internos ya existentes como herramientas garantes de la accesibilidad en los espacios públicos, mediante la introducción de nuevos criterios y parámetros de accesibilidad.</li> <li>○ Los procedimientos de control de la aplicación de la accesibilidad en entornos urbanos, a través de su revisión y de la asignación de personas responsables.</li> <li>○ La formación continua de las empleadas y los empleados públicos como herramienta para un mejor servicio a toda la ciudadanía.</li> <li>○ Implicación de la ciudadanía y de las entidades sociales que representan a las personas con requerimientos de accesibilidad en la toma de decisiones y la validación de nuevas obras y mejoras.</li> <li>○ La implementación de aquellas acciones que favorecen la peatonalización del municipio, recogidas en el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS 2021-2028).</li> <li>○ La digitalización para la gestión y vigilancia del uso correcto de las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida.</li> </ul>





## RETOS DEL ENTORNO URBANO

- accesibilidad en las actuaciones de mejora del espacio urbano y la toma de decisiones.
- Falta de sistemas de control efectivos que aseguren el cumplimiento de los criterios de accesibilidad en las obras nuevas y en la adquisición del mobiliario urbano.

## OPORTUNIDADES

- La tecnología, aliada para la gestión y control de la aplicación de la accesibilidad en el entorno urbano.



**Tabla 3. Retos y oportunidades identificados para el ámbito Transporte público urbano y movilidad**

RETOS DEL TRANSPORTE Y LA MOVILIDAD	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Carencia de servicio de transporte públicos en determinadas zonas de Alcantarilla.</li> <li>○ Falta de correspondencia de la parada de autobús con los sitios de interés de Alcantarilla.</li> <li>○ Falta de intercambiadores de transporte que faciliten la intermodalidad.</li> <li>○ Falta de homogeneización de criterios de accesibilidad en el conjunto de las paradas de autobús (marquesinas antiguas, carencia de señalización podotáctil en los tótems, señalización inadecuada de las mamparas de vidrio).</li> <li>○ Carencias y la falta de accesibilidad de la información proporcionada en las marquesinas, actualmente es insuficiente y sólo está disponible en formato visual (falta de información en tiempo real y sin formatos alternativos para personas con discapacidad visual y/o intelectual).</li> <li>○ Falta de formación del personal de servicios de transporte en atención a personas con discapacidad para evitar actitudes no inclusivas y discriminatorias, incluso de falta de seguridad para la persona con discapacidad.</li> <li>○ Mayor coordinación entre los proveedores de transporte (tarifas, horarios, información en un único canal multiformato).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La gobernanza multinivel como herramienta para una gestión coordinada y eficiente de la accesibilidad universal en los transportes públicos.</li> <li>○ La homogeneización de criterios de accesibilidad para su aplicación en las infraestructuras, paradas y vehículos de transporte público, tanto en las actuaciones de mejora como en la instalación de nuevos elementos y servicios.</li> <li>○ La tecnología, aliada para la gestión y control del servicio de transporte público, mediante la digitalización de la información proporcionada en las marquesinas y la geolocalización y monitorización de los autobuses en tiempo real.</li> <li>○ La formación y la concienciación a operadores de transporte y al conjunto de la ciudadanía para garantizar una mejor convivencia y la igualdad de derechos en el uso y disfrute de los sistemas de transporte.</li> </ul>



## RETOS DEL TRANSPORTE Y LA MOVILIDAD

- Falta de accesibilidad en el material móvil de las compañías de autobuses (bucle magnético, señales visuales y auditivas, rampa, zona reservada para PMR, otras medidas).
- Falta de concienciación de la ciudadanía para no utilizar los asientos reservados para personas mayores y personas con discapacidad.

## OPORTUNIDADES



**Tabla 4. Retos y oportunidades identificados para el ámbito Edificios municipales**

RETOS DE LOS EDIFICIOS MUNICIPALES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solventar las carencias de accesibilidad comunes identificadas en el conjunto de edificios públicos analizados (plazas de estacionamiento reservas PMR, puntos atención al público, circulaciones verticales, orientación y señalización, aseos adaptados).</li> <li>○ Garantizar que los accesos alternativos accesibles en los edificios públicos son equivalentes a los accesos principales (falta de señalización y ubicación difícil de encontrar).</li> <li>○ Falta de protocolos de emergencia que contemplen la evacuación de personas con requerimientos de accesibilidad.</li> <li>○ Incorporar desde el origen criterios de accesibilidad en obras de reforma y nuevos edificios públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La homogeneización de criterios de accesibilidad para su aplicación en el entorno construido, tanto en las actuaciones de mejora como en los nuevos edificios.</li> <li>○ Los procedimientos internos ya existentes como herramientas garantes de la accesibilidad en el entorno construido, mediante la introducción de nuevos criterios y parámetros de accesibilidad.</li> <li>○ Los procedimientos de control de la aplicación de la accesibilidad en el entorno construido, a través de su revisión y de la asignación de personas responsables.</li> <li>○ La formación continua de las empleadas y los empleados públicos como herramienta para un mejor servicio a toda la ciudadanía.</li> </ul>



**Tabla 5. Retos y oportunidades identificados para el ámbito Comunicación e información**

RETOS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faltas de accesibilidad y usabilidad identificadas en los canales de comunicación digital del Ayuntamiento (página web, registro electrónico, redes sociales, sistemas de gestión de turnos, etc.).</li> <li>○ Contenidos proporcionados a través de los canales digitales sin formatos alternativos accesibles (página web, redes sociales, radio).</li> <li>○ Garantizar que cualquier herramienta digital nueva a disposición de la ciudadanía cumpla criterios de accesibilidad desde el origen.</li> <li>○ Reducir la brecha digital que existe en los grupos desfavorecidos, entre los que pueden estar las personas mayores y las personas con discapacidad.</li> <li>○ Falta de conocimiento por parte de la ciudadanía de algunos servicios disponibles a través de medios digitales, p. ej. buzón ciudadano.</li> <li>○ Falta de formación del personal de atención al público en atención a personas con discapacidad y con requerimientos de accesibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La formación continua de las empleadas y los empleados públicos como herramienta para un mejor servicio a toda la ciudadanía.</li> <li>○ Los protocolos y procedimientos internos como herramientas garantes de la accesibilidad en los canales de comunicación e información, mediante la introducción de nuevos criterios y parámetros de accesibilidad.</li> <li>○ Los procedimientos de control de la aplicación de la accesibilidad en los canales de comunicación e información, a través de su revisión y de la asignación de personas responsables.</li> <li>○ La tecnología y la digitalización bajo criterios de accesibilidad universal, aliada para mejorar el acceso y uso de los servicios públicos por la ciudadanía y las empresas.</li> </ul>



## 4. Principios y valores que inspiran al Plan

El Ayuntamiento de Alcantarilla ratifica en 2011 su **Código de Buen Gobierno Local**<sup>1</sup>, incorporándolo a su Reglamento Orgánico Municipal. De él se desprenden principios como la **Modernización de la Administración local, el Buen servicio y la cercanía a la ciudadanía, la Igualdad y la Solidaridad, y la Transparencia y Democracia participativa**, entre otros.

Más recientemente, la adopción de una **Política de calidad**<sup>2</sup> confirma el compromiso del Ayuntamiento para convertirse en un referente de buen gobierno y servicio a los ciudadanos, de acuerdo a los siguientes principios: **Honradez, Compromiso de servicio público, Eficiencia, Profesionalidad, Transparencia, Imparcialidad, Mejora continua y Accesibilidad**.

Por su parte, la **accesibilidad universal** cuenta con unos principios propios, inherentes a la cuestión, que habrán de regir la implementación de la presente estrategia, así como la futura gestión transversal e integral de la accesibilidad en el municipio. Algunos de ellos coinciden, o son similares, a los enunciados previamente, otros, en cambio, serán de nueva adopción.

### Principios que rigen el Plan de Accesibilidad Integral de Alcantarilla

Igual de oportunidades y no discriminación	Autonomía personal y vida independiente	Inclusión social, participación y transparencia	Gestión centrada en la persona
Diseño Universal	Flexibilidad y adaptación	Mejora continua	Calidad e innovación

<sup>1</sup> <https://www.alcantarilla.es/wp-content/uploads/2021/05/CODIGO-DE-BUEN-GOBIERNO-LOCAL.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.alcantarilla.es/politica-de-calidad/>



## 5. Visión y Misión

### Visión

¿Qué se desea alcanzar con el Plan de Accesibilidad Integral de Alcantarilla?

Alcantarilla, un municipio más accesible para todas las personas, a través de una gestión integral, transversal, coordinada y participativa de la cuestión, que contempla criterios de accesibilidad física, sensorial y cognitiva en los entornos, productos y servicios municipales.

### Misión

¿Cómo se va a conseguir?

Avanzar en la cultura y gestión de la accesibilidad universal en Alcantarilla, con el compromiso y liderazgo de la Administración local para impulsar acciones, procedimientos y herramientas que redunden en una mejora de los entornos, productos y servicios municipales, y en un incremento del bienestar social de toda la ciudadanía, especialmente de aquella con requerimientos de accesibilidad.



## 6. Ejes estratégicos

<p><b>EJE 1</b> <b>Gestión de la accesibilidad</b></p>	<p>Actuaciones encaminadas a proporcionar herramientas para garantizar la gestión integral, transversal y coordinada de la accesibilidad universal en la Administración local y con los principales agentes de interés.</p>
<p><b>EJE 2</b> <b>Espacios públicos urbanizados</b></p>	<p>Comprende todas las medidas encaminadas a mejorar la accesibilidad universal de los <b>espacios públicos</b> de Alcantarilla, incrementando la calidad de estos entornos para el conjunto de la ciudadanía.</p>
<p><b>EJE 3</b> <b>Transporte público urbano y movilidad</b></p>	<p>La movilidad como premisa fundamental para el desarrollo de la vida en la ciudad y la rutina diaria de ciudadanas y ciudadanos, a través de los diferentes elementos que la componen.</p>
<p><b>EJE 4</b> <b>Edificios municipales</b></p>	<p>Actuaciones encaminadas a incrementar la accesibilidad del entorno construido de carácter municipal de Alcantarilla, integrado por espacios de referencia para la oferta de servicios públicos a la ciudadanía.</p>
<p><b>EJE 5</b> <b>Comunicación e información</b></p>	<p>La comunicación con la ciudadanía como cuestión clave para hacer de Alcantarilla un territorio inteligente e innovador, con atención a los canales, herramientas, contenidos y formatos, y como premisa para unos servicios públicos universales y de calidad.</p>





## 7. Objetivos específicos por eje estratégico

<p>EJE ESTRATÉGICO 1</p> <p>Gestión de la accesibilidad</p>
<p><b>Objetivo específico 1.1. COMPROMISO</b></p> <p>Alcanzar un compromiso sostenible en materia de accesibilidad universal por todas las áreas de gobierno y liderado desde Alcaldía.</p>
<p><b>Objetivo específico 1.2. SISTEMATIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN</b></p> <p>Facilitar a las áreas de gobierno herramientas para la implementación y gestión integral de la accesibilidad universal, su promoción y visibilización.</p>
<p><b>Objetivo específico 1.3 TRABAJO EN RED, GOBERNANZA MULTINIVEL</b></p> <p>Coordinación y diálogo con diferentes agentes supramunicipales para generar sinergias y fomentar el buen gobierno en el avance de la accesibilidad universal.</p>
<p><b>Objetivo específico 1.4 SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p>Garantizar la accesibilidad de los servicios públicos municipales.</p>
<p><b>Objetivo específico 1.5 FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN</b></p> <p>Mejorar el conocimiento en materia de accesibilidad universal entre los empleados y empleadas públicos, y avanzar en la cultura de la accesibilidad de Alcantarilla en su conjunto.</p>
<p><b>Objetivo específico 1.6 INNOVACIÓN Y ACCESIBILIDAD</b></p> <p>Promover la implantación de soluciones innovadores que mejoren la accesibilidad en los entornos y servicios públicos.</p>



## EJE ESTRATÉGICO 2

### Espacios públicos urbanizados

#### Objetivo específico 2.1. ITINERARIOS PEATONALES ACCESIBLES

Garantizar el cumplimiento de la cadena de accesibilidad de los itinerarios peatonales del municipio de Alcantarilla.

#### Objetivo específico 2.2. PLAZAS DE APARCAMIENTO RESERVADO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Mejorar la oferta y servicio de las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en el municipio.

#### Objetivo específico 2.3. MOBILIARIO URBANO

Avanzar en la accesibilidad del mobiliario urbano, con respecto a su cantidad, diseño y ubicación.

#### Objetivo específico 2.4. OTROS ESPACIOS URBANOS

Impulsar la accesibilidad de otros espacios urbanos, tales como parques, plazas y jardines.

#### Objetivo específico 2.5. DIGITALIZACIÓN

Incorporar herramientas digitales para la gestión de la accesibilidad en los entornos públicos urbanos, apoyando el avance de Alcantarilla como Smart City al servicio de toda la ciudadanía.



## EJE ESTRATÉGICO 3

### Transporte público urbano y movilidad

#### Objetivo específico 3.1. COORDINACIÓN

Coordinar las acciones entre el Ayuntamiento, los municipios periféricos y los prestadores de servicios públicos de transporte para mejorar infraestructuras, material móvil y servicios.

#### Objetivo específico 3.2. PLAN DE RENOVACIÓN Y HOMOGENEIZACIÓN

Desarrollar e implementar un plan de renovación y homogeneización de las paradas de autobús urbanas, que incluya los siguientes aspectos.

#### Objetivo específico 3.3. DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Mejorar la comunicación e información prestada en el ámbito del transporte público municipal y la movilidad.

#### Objetivo específico 3.4. MOVILIDAD

Impulsar medidas que contribuyan a la movilidad accesible y sostenible del conjunto de la ciudadanía, con atención a los carriles bici y los Eurotaxi.



## EJE ESTRATÉGICO 4

### Edificios municipales

#### Objetivo específico 4.1. PLAN DE SUBSANACIÓN – OBRAS MENORES

Plan de subsanación de barreras detectadas durante el diagnóstico, que no implica la realización de obras mayores.

#### Objetivo específico 4.2. PLAN DE SUBSANACIÓN – OBRAS MAYORES

Plan de subsanación de barreras detectadas durante el diagnóstico, que sí implica la realización de obras mayores.

#### Objetivo específico 4.3. DIGITALIZACIÓN

Plan de integración de tecnología que facilite la orientación en los edificios públicos y su usabilidad.



## EJE ESTRATÉGICO 5

### Comunicación e información

#### Objetivo específico 5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

Incrementar la calidad de la atención presencial ciudadana, mediante la inclusión de criterios de accesibilidad universal.

#### Objetivo específico 5.2. MEDIOS DIGITALES

Incrementar la calidad de los servicios públicos digitales, garantizando la accesibilidad de canales, contenidos y formatos.



## 8. Medidas de actuación por objetivo específico y eje de actuación

### EJE ESTRATÉGICO 1

#### Gestión de la accesibilidad

##### Objetivo específico 1.1. COMPROMISO

Alcanzar un compromiso sostenible en materia de accesibilidad universal por todas las áreas de gobierno y liderado desde Alcaldía.

- 1.1.1 Firmar un compromiso municipal en materia de accesibilidad universal.
- 1.1.2 Incluir partidas presupuestarias estables en los presupuestos anuales municipales para el desarrollo de medidas de accesibilidad universal.

##### Objetivo específico 1.2. SISTEMATIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN

Facilitar a las áreas de gobierno herramientas para la implementación y gestión integral de la accesibilidad universal, su promoción y visibilización.

- 1.2.1 Crear la oficina de accesibilidad de Alcantarilla, dependiente de Alcaldía.
- 1.2.2 Inclusión, de manera transversal y paulatina, de criterios de accesibilidad universal y un uso de lenguaje homogéneo, basado en términos oficiales, en el marco normativo municipal (normas nuevas y actualización de las existentes).
- 1.2.3 Constituir delegados de accesibilidad en cada una de las áreas de gobierno del Ayuntamiento.
- 1.2.4 Constitución de la Mesa Municipal de Accesibilidad, integrada por los delegados de accesibilidad de cada área y representantes de la ciudadanía.
- 1.2.5 Elaboración de documentación de apoyo sobre criterios de accesibilidad que deben aplicarse para cada área de gobierno del Ayuntamiento (fichas de buenas prácticas, guías, manuales y listados de comprobación).
- 1.2.6 Creación de un repositorio en la intranet de la página web del Ayuntamiento de buenas prácticas y proyectos relacionados con la accesibilidad realizadas en cada área de gobierno.



- 1.2.7 Inclusión sistemática de criterios de accesibilidad, en referencia a las normativas de obligado cumplimiento, en las licitaciones y compras públicas.
- 1.2.8 Elaboración de un procedimiento para el mantenimiento de las condiciones de accesibilidad de espacios públicos urbanos y edificios municipales, como parte de las competencias de la concejalía de Servicios Públicos.
- 1.2.9 Incluir criterios específicos de accesibilidad universal en los procedimientos de inspección de licencias de obras de establecimientos privados (p. ej. comercios, hostelería...).
- 1.2.10 Creación de un distintivo municipal de “Establecimiento accesible” para locales comerciales de diversa índole que cumplan con unos requisitos de accesibilidad previamente establecidos.
- 1.2.11 Obtención de reconocimientos o sellos de calidad relacionados con la accesibilidad (p.ej. Sello Bequal, Premio CERMI, Premio Nacional de Discapacidad de accesibilidad y diseño universal en municipios Reina Letizia, European Access City Award)

### **Objetivo específico 1.3 TRABAJO EN RED, GOBERNANZA MULTINIVEL**

#### **Coordinación y diálogo con diferentes agentes supramunicipales para generar sinergias y fomentar el buen gobierno en el avance de la accesibilidad universal.**

- 1.3.1 Utilizar los espacios de diálogo, estrategias y recursos existentes a nivel estatal e internacional para impulsar la accesibilidad universal en Alcantarilla.
- 1.3.2 Crear alianzas estratégicas con la Ciudad de Murcia y con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para impulsar la accesibilidad universal en Alcantarilla.
- 1.3.3 Promoción de la accesibilidad mediante la inclusión de la misma entre los objetivos y finalidades de las convocatorias anuales de ayudas municipales a entidades sociales.
- 1.3.4 Firmar un convenio de colaboración con el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (CERMI Murcia).
- 1.3.5 Incorporar procedimientos de validación por parte de personas con requerimientos de accesibilidad en los procesos de desarrollo e implantación de entornos, productos y servicios públicos.



### Objetivo específico 1.4 SERVICIOS PÚBLICOS

#### Garantizar la accesibilidad de los servicios públicos municipales.

- 1.4.1 Plan de digitalización accesible de los servicios públicos de Alcantarilla, que facilite su gestión y mejore la usabilidad y accesibilidad para la ciudadanía.
- 1.4.2 Revisión periódica de todos los canales de interacción con la ciudadanía, digitales y presenciales, verificando que cumplen los criterios recogidos en las nuevas normativas de accesibilidad<sup>3</sup>.
- 1.4.3 Realizar un documento que recoja las condiciones de accesibilidad de los servicios e instalaciones municipales, mediante información descriptiva suficiente, objetiva y actualizada, y que esté disponible en la página web del Ayuntamiento.
- 1.4.4 Ampliar las Cartas de Servicio del portal web del Ayuntamiento, garantizando la accesibilidad en la comunicación (p. ej. Lengua de Signos Española, lenguaje claro, Lectura Fácil, audio, etc.).
- 1.4.5 Plan de lenguaje claro y Lectura Fácil, encaminado a ofrecer información sobre trámites y servicios a disposición de la ciudadanía, comprensible para todas las personas.
- 1.4.6 Asegurar que la información destinada a la ciudadanía esté disponible en formatos alternativos, garantizando, como mínimo, contenidos visuales y auditivos simultáneamente. (p. ej. Lengua de Signos Española, braille, macrocaracteres, etc.).
- 1.4.7 Aprobar las bonificaciones para personas con discapacidad y sus acompañantes en las tasas municipales por el uso de instalaciones deportivas y culturales.
- 1.4.8 Establecer un acuerdo con los proveedores de transportes públicos para que las personas con discapacidad y las personas mayores tengan una tarifa reducida y un bono con tarifa reducida para la utilización del autobús.
- 1.4.9 Asegurar el cumplimiento de criterios de accesibilidad en las actividades de ocio y culturales organizadas por el Ayuntamiento (p. ej. accesibilidad de la sede, espacios reservados, formatos alternativos, subtítulo en directo, interpretación en lengua de signos, audiodescripción de las obras, etc.).

<sup>3</sup> [Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público / Ley 11/2023, de 8 de mayo, de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios \(...\).](#)





### Objetivo específico 1.5 FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

**Mejorar el conocimiento en materia de accesibilidad universal entre los empleados y empleadas públicos, y avanzar en la cultura de la accesibilidad de Alcantarilla en su conjunto.**

- 1.5.1 Incluir formación específica en accesibilidad en el futuro Plan de Formación Interna del Ayuntamiento, incluyendo accesibilidad digital, accesibilidad al entorno construido, accesibilidad cognitiva, lenguaje claro y lectura fácil, accesibilidad auditiva, accesibilidad visual, entre otros.
- 1.5.2 Formar a los responsables de los canales digitales de comunicación en accesibilidad digital, bien dentro del programa interno de formación, de la FEMP, FMRM y el INAP.
- 1.5.3 Promover, incentivar y apoyar económicamente la formación de los empleados municipales en cursos de posgrado en Accesibilidad Universal y otro tipo de formaciones en esta materia.
- 1.5.4 Hacer obligatoria la formación en “Atención a Personas con requerimientos de accesibilidad” para el personal que ocupa puestos de atención al público.
- 1.5.5 Programa de radio para la sensibilización sobre la accesibilidad universal a la ciudadanía, con la participación del movimiento organizado de la discapacidad y personas expertas.
- 1.5.6 Realización de campañas periódicas de concienciación sobre la accesibilidad universal y el trato adecuado a las personas mayores y a las personas con discapacidad, dirigidas a la ciudadanía y los agentes privados, a través de los medios de comunicación digitales y analógicos del Ayuntamiento.
- 1.5.7 Fomentar la convivencia de personas con y sin discapacidad y su normalización desde la niñez a través de la organización de campamentos de verano inclusivos.
- 1.5.8 Desarrollar acciones divulgativas y formativas para dar a conocer los canales de comunicación digital del Ayuntamiento al conjunto de la ciudadanía.
- 1.5.9 Ofrecer formación en comunicación digital y uso de herramientas digitales entre la población con mayor brecha digital.



### Objetivo específico 1.6 INNOVACIÓN Y ACCESIBILIDAD

#### Promover la implantación de soluciones innovadoras que mejoren la accesibilidad en los entornos y servicios públicos

- 1.6.1 Permitir que empresas y universidades con soluciones innovadoras relacionadas con la accesibilidad utilicen los entornos y servicios públicos de Alcantarilla para la ejecución de proyectos piloto.
- 1.6.2 Establecer alianzas con centros de investigación, con centros tecnológicos y Hubs de innovación para el desarrollo de soluciones que mejoren la accesibilidad y la usabilidad de los entornos y servicios públicos. Por ejemplo, con la Fundación Integra Digital, entidad pública perteneciente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con el HUB Murcia-Inicia del Ayuntamiento de Murcia y cuya finalidad es apoyar el emprendimiento relacionado con la economía circular y con la tecnología de Innovación abierta y colaborativa.
- 1.6.3 Fomentar la adquisición y la implementación de soluciones tecnológicas relacionadas con la accesibilidad que han tenido resultados positivos en otros municipios.



## EJE DE ACTUACIÓN 2

### Espacios públicos urbanizados

#### Objetivo específico 2.1. ITINERARIOS PEATONALES ACCESIBLES

Garantizar el cumplimiento de la cadena de accesibilidad de los itinerarios peatonales del municipio de Alcantarilla.

- 2.1.1 Mejora continua del nivel de accesibilidad de las calles secundarias, para alcanzar un equilibrio entre la accesibilidad de éstas y las vías principales, favoreciendo los barrios periféricos y zonas no céntricas.
- 2.1.2 Elaboración de un Manual de señalización de calles y puntos de interés del entorno urbano.
- 2.1.3 Diseño de un Plan de supresión de barreras identificadas como recurrentes en el entorno urbano municipal.

#### Objetivo específico 2.2. PLAZAS DE APARCAMIENTO RESERVADO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Mejorar la oferta y servicio de las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en el municipio.

- 2.2.1 Realizar un estudio urbano de mejora del conjunto de las plazas de estacionamiento reservadas (aprox. 400), asegurando una ubicación, diseño y señalización adecuados según normativa y un itinerario accesible hasta la acera.
- 2.2.2 Desarrollar obras de mejora del conjunto de plazas de estacionamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida (en base al estudio anteriormente propuesto).

#### Objetivo específico 2.3. MOBILIARIO URBANO

Avanzar en la accesibilidad del mobiliario urbano, con respecto a su cantidad, diseño y ubicación.

- 2.3.1 Creación de una base de datos de mobiliario urbano accesible y posibles proveedores.
- 2.3.2 Editar una guía práctica para la ubicación del mobiliario urbano, según el tipo de calle o plaza, que sirva de referencia a los responsables de las obras urbanas, sean estos técnicos del Ayuntamiento o una empresa contratada.



- 2.3.3 Sustitución progresiva de mobiliario inaccesible, dando prioridad a los bolardos, bancos y contenedores de basura.

#### **Objetivo específico 2.4. OTROS ESPACIOS URBANOS**

**Impulsar la accesibilidad de otros espacios urbanos, tales como parques, plazas y jardines.**

- 2.4.1 Ejecución progresiva de la Línea Estratégica 1 del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS), denominada “EL PEATÓN”, que incluye la habilitación de 35 km. de itinerarios peatonales, 22 caminos escolares seguros, peatonalización de 57 zonas, habilitación de calles de plataforma única o calles 20 y la implantación de 6 áreas de prioridad residencial.
- 2.4.2 Incorporar como requisito en la licitación de estas obras la contratación de una asistencia técnica en accesibilidad universal.
- 2.4.3 Incorporar progresivamente en cualquier área de juego infantil, juegos accesibles e inclusivos que aseguren la convivencia de niños y niñas con y sin discapacidad.
- 2.4.4 Estudio de rehabilitación de los itinerarios peatonales del Paraje de Agua Salá para convertirlo en un espacio natural accesible que dé servicio a los residentes de Alcantarilla y de los municipios vecinos.

#### **Objetivo específico 2.5. DIGITALIZACIÓN**

**Incorporar herramientas digitales para la gestión de la accesibilidad en los entornos públicos urbanos, apoyando el avance de Alcantarilla como Smart City al servicio de toda la ciudadanía.**

- 2.5.1 Contratación de una herramienta digital que sirva a la ciudadanía para comunicar al Ayuntamiento las barreras e incidencias de accesibilidad del entorno urbano y de los edificios públicos con el objetivo de facilitar su gestión y resolución.
- 2.5.2 Creación de una base de datos digital de ubicación de plazas de estacionamiento reservado para PMR que pueda consultarse en la página web del Ayuntamiento y facilite la geolocalización de la plaza a las personas usuarias.
- 2.5.3 Incorporación de cámaras en las plazas de estacionamiento reservadas que lean las matrículas de los vehículos que se estacionan para detectar infractores, a modo de proyecto piloto.
- 2.5.4 Mejora de la orientación en el entorno urbano de Alcantarilla para las personas con discapacidad visual, a través de la incorporación de códigos cromáticos ddTags en los nombres de calles y las entradas de los edificios municipales, a modo de proyecto piloto.



## EJE DE ACTUACIÓN 3

### Transporte público urbano y movilidad

#### Objetivo específico 3.1. COORDINACIÓN Y GESTIÓN

Coordinar las acciones entre el Ayuntamiento, los municipios periféricos y los prestadores de servicios públicos de transporte para mejorar infraestructuras, material móvil y servicios.

- 3.1.1 Establecer un grupo de trabajo para la gestión coordinada de los transportes públicos, integrado por los proveedores de transporte y los ayuntamientos de municipios periféricos, con el objetivo de mejorar las condiciones de accesibilidad del servicio en su conjunto.
- 3.1.2 Proponer la revisión conjunta con los proveedores de servicios de transporte de la ubicación de las paradas de autobuses y de los itinerarios de las rutas para garantizar la disponibilidad del servicio de transporte en el conjunto de barrios de Alcantarilla, incidiendo en su comunicación con los edificios y servicios municipales.
- 3.1.3 Impulsar la organización conjunta de un curso de trato adecuado a viajeros con requerimientos de accesibilidad con la participación de las entidades sociales que representan a las personas con discapacidad obligatorio para los conductores de autobuses.
- 3.1.4 Elaborar un estudio que permita conocer con exactitud el nivel de accesibilidad de infraestructuras, marquesinas y autobuses, permitiendo su gradual adaptación a través de un plan de renovación y homogeneización.

#### Objetivo específico 3.2. PLAN DE RENOVACIÓN Y HOMOGENEIZACIÓN

Desarrollar e implementar un plan de renovación y homogeneización de las paradas de autobús urbanas, que incluya los siguientes aspectos.

- 3.2.1 Creación de fichas de prototipos de parada accesible, que garanticen la adecuada instalación de todos los elementos durante las acciones de mejora (p. ej. ubicación de marquesinas y tótems, instalación de pavimentos podotáctiles, señalización e información), que sirvan de referencia a los responsables de su instalación para el conjunto de casuísticas, sean estos técnicos del Ayuntamiento o una empresa privada.
- 3.2.2 Sustitución progresiva de las marquesinas antiguas por las nuevas en el conjunto del municipio.



- 3.2.3 Instalación de pavimentos podotáctiles (señalización para personas con discapacidad visual) en el conjunto de paradas de autobús.
- 3.2.4 Señalización de mamparas de cristal de las paradas de autobús con dos franjas horizontales de color contrastado o logotipo del ayuntamiento de color contrastado.
- 3.2.5 Sustitución de los cristales protectores de los paneles informativos de paradas (cartelería) por otros que no causen brillos ni deslumbramientos.

### **Objetivo específico 3.3. DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**Mejorar la comunicación e información prestada en el ámbito del transporte público municipal y la movilidad.**

- 3.3.1 Mejora de la señalización e información en las paradas de autobuses y proyecto piloto que sirva de referencia para otros municipios de la Comunidad Autónoma.
- 3.3.2 Incorporación en paradas de autobuses más frecuentadas de paneles visuales y auditivos que indiquen próximo autobús y tiempos de espera de cada línea.
- 3.3.3 Incorporación de información en tiempo real que indiquen próximo autobús y tiempos de espera de cada línea a través de códigos cromáticos ddTags.

### **Objetivo específico 3.4. MOVILIDAD**

**Impulsar medidas que contribuyan a la movilidad accesible y sostenible del conjunto de la ciudadanía, con atención a los carriles bici y los Eurotaxis.**

- 3.4.1 Regulación del uso de los patinetes eléctricos en Alcantarilla y otros vehículos utilizados por Personas con Movilidad Reducida (p. ej. scooters), a través de una ordenanza municipal, para evitar accidentes y barreras de accesibilidad en zonas de paso.
- 3.4.2 Ampliación del número de Km. de carril bici, de acuerdo al Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS 2021) y su regulación a través de una ordenanza municipal para que pueda ser utilizado también por personas usuarias de sillas de ruedas eléctricas o de handbike.
- 3.4.3 Actualización de la *Ordenanza de Movilidad (2011)* para alinearla con la normativa vigente, haciendo mención específica de la Tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Comisión Europea: [Tarjeta Europea de Discapacidad y Tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad](#).



- 3.4.4 Actualización de la *Ordenanza reguladora de los servicios urbanos e interurbanos de transporte de viajeros en automóviles ligeros* (2011), para la ampliación de la actual dotación de Eurotaxi y el establecimiento de medidas de fomento para incrementar la accesibilidad del servicio (p. ej. cuaderno de Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación -SAACs-, tarifas disponibles en braille, bucles de inducción magnética, etc.).
- 3.4.5 Realizar una convocatoria de ayudas económicas para la instalación de bucles de inducción magnética en los taxis de Alcantarilla.
- 3.4.6 Realizar una convocatoria de ayudas económicas para las licencias de Eurotaxi.
- 3.4.7 Organización de un curso de formación sobre atención a clientes con requerimientos de accesibilidad dirigido a conductores de taxi.
- 3.4.8 Exigir a las empresas que ofrecen la solicitud y pago de servicios de transporte puerta a puerta (taxi y VTC) a través de aplicaciones móviles (p. ej. Pidetaxi, Cabify, otros) cumplan los criterios de accesibilidad exigidos por la Directiva Europea de Accesibilidad (Ley 11/2023) para que sea accesible mediante texto, audio, pictogramas, etc.
- 3.4.9 Firmar un acuerdo con el Ayuntamiento de Murcia para que los Eurotaxi puedan circular y atender demandas de personas con discapacidad de ambos municipios, Murcia y Alcantarilla.



## EJE DE ACTUACIÓN 4

### Edificios municipales

#### Objetivo específico 4.1. PLAN DE SUBSANACIÓN – OBRAS MENORES

Plan de subsanación de barreras detectadas durante el diagnóstico, que no implica la realización de obras mayores.

- 4.1.1 Homogeneización de la señalización del conjunto de edificios públicos, acorde a los criterios de accesibilidad recogidos en la normativa vigente y con atención a la accesibilidad visual y cognitiva (p. ej. franjas guía de encaminamiento, planos hápticos, pictogramas, etc.).
- 4.1.2 Plan de modernización de cabinas de ascensores en edificios públicos, con atención a herramientas de comunicación (p. ej. señales auditivas, bucles de inducción magnética, botoneras en braille, etc.).
- 4.1.3 Renovación de barandillas y pasamanos de las escaleras y rampas de los edificios municipales, conforme a normativa, incluyendo franjas podotáctiles de señalización, braille, etc.
- 4.1.4 Sustitución de mostradores de atención al público por unidades a doble altura y con instalación de bucles de inducción magnética debidamente señalizados, conforme a normativa.
- 4.1.5 Revisión de entradas accesibles alternativas para que sean equivalentes a las entradas principales de los edificios.
- 4.1.6 Revisión de los protocolos de evacuación del conjunto de edificios y creación de itinerarios peatonales accesibles (IPAs).

#### Objetivo específico 4.2. PLAN DE SUBSANACIÓN – OBRAS MAYORES

Plan de subsanación de barreras detectadas durante el diagnóstico, que sí implica la realización de obras mayores.

- 4.2.1 Incorporar sistemas de ayuda a la comunicación para personas con discapacidad auditiva en los edificios municipales (bucles de inducción en salas de formación, salones de actos y despachos de atención al pública, cumpliendo las normativas de accesibilidad correspondientes).
- 4.2.2 Incorporar en los presupuestos anuales una partida presupuestaria para la supresión de barreras de accesibilidad identificadas en el conjunto de edificios municipales.





### Objetivo específico 4.3. DIGITALIZACIÓN

#### Plan de integración de tecnología que facilite la orientación en los edificios públicos y su usabilidad.

- 4.3.1 Contratación de una herramienta digital accesible que sirva a la ciudadanía para comunicar al Ayuntamiento las barreras e incidencias de accesibilidad en los edificios públicos con el objetivo de facilitar su gestión y resolución.
- 4.3.2 Mejora de la orientación para las personas con discapacidad visual, a través de la incorporación de códigos cromáticos ddTags en los edificios municipales.
- 4.3.3 Mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva a través de una herramienta digital que traduzca en señales visuales las alertas sonoras (teléfono, alarmas de incendio, timbres, otras)



## EJE DE ACTUACIÓN 5

### Comunicación e información

#### Objetivo específico 5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

**Incrementar la calidad de la atención presencial ciudadana, mediante la inclusión de criterios de accesibilidad universal.**

- 5.1.1 Implementar herramientas digitales que faciliten la comunicación con personas con discapacidades sensoriales (p. ej. traducción simultánea en lengua de signos u otros idiomas, video interpretación, avisos sonoros y visuales simultáneamente, sistemas accesibles de gestión de turnos, etc.).
- 5.1.2 Creación de herramientas no digitales que faciliten la atención presencial (p. ej. sistemas de comunicación aumentativa y alternativa, documentos en lectura fácil, productos de apoyo como lupas, etc.).
- 5.1.3 Establecer un protocolo de atención al público con requerimientos de accesibilidad.

#### Objetivo específico 5.2. MEDIOS DIGITALES

**Incrementar la calidad de los servicios públicos digitales, garantizando la accesibilidad de canales, contenidos y formatos.**

- 5.2.1 Implementar un plan de mejora continua orientado a subsanar periódicamente las deficiencias identificadas en el diagnóstico de accesibilidad de la página web.
- 5.2.2 Desarrollar un protocolo de accesibilidad específico para la introducción de contenido en la página web oficial del Ayuntamiento, de manera que se garantice la accesibilidad de esta a través de su estructura y contenidos.
- 5.2.3 Reducir la frecuencia de análisis de la accesibilidad de la página web (recomendado una vez cada semestre).
- 5.2.4 Desarrollar un protocolo específico para la comunicación accesible en redes sociales.
- 5.2.5 Utilizar las actualizaciones de los sistemas operativos de las apps móviles para desarrollar nuevas aplicaciones con criterios de accesibilidad desde el origen (en referencia a la app de deportes, app de interacción Ayuntamiento-ciudadanía, app turística, Alcantarilla Prime y Alcantarilla Smart City) según los estándares y normativas correspondientes exigidos en el RD 1112/2018 y Ley 11/2023.



## 9. Evaluación y seguimiento del Plan

La Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia, establece en su artículo 22 que corresponde a los municipios “elaborar, aprobar y ejecutar el plan municipal de accesibilidad y sus correspondientes revisiones, así como los planes de actuación y gestión en ámbitos concretos con afectaciones en materia de accesibilidad, y determinar anualmente las actuaciones que deben llevarse a cabo y el correspondiente presupuesto.”

Considerando que el horizonte temporal del Plan Integral de Accesibilidad Universal de Alcantarilla es de 4 años (2024, 2025, 2026 y 2027), la evaluación y seguimiento planteada a continuación posibilitará **valoraciones anuales** de desempeño a través de informes de progreso que contemplarán las siguientes cuestiones:

- Situación y grado de ejecución de las actuaciones desarrolladas en el periodo marcado (antes de marzo de cada año, a partir del 2025): detección de actuaciones no implementadas, que deberían haberse desarrollado, acompañando una breve justificación de la causa.
- Medidas de actuación previstas a desarrollar en el período siguiente.

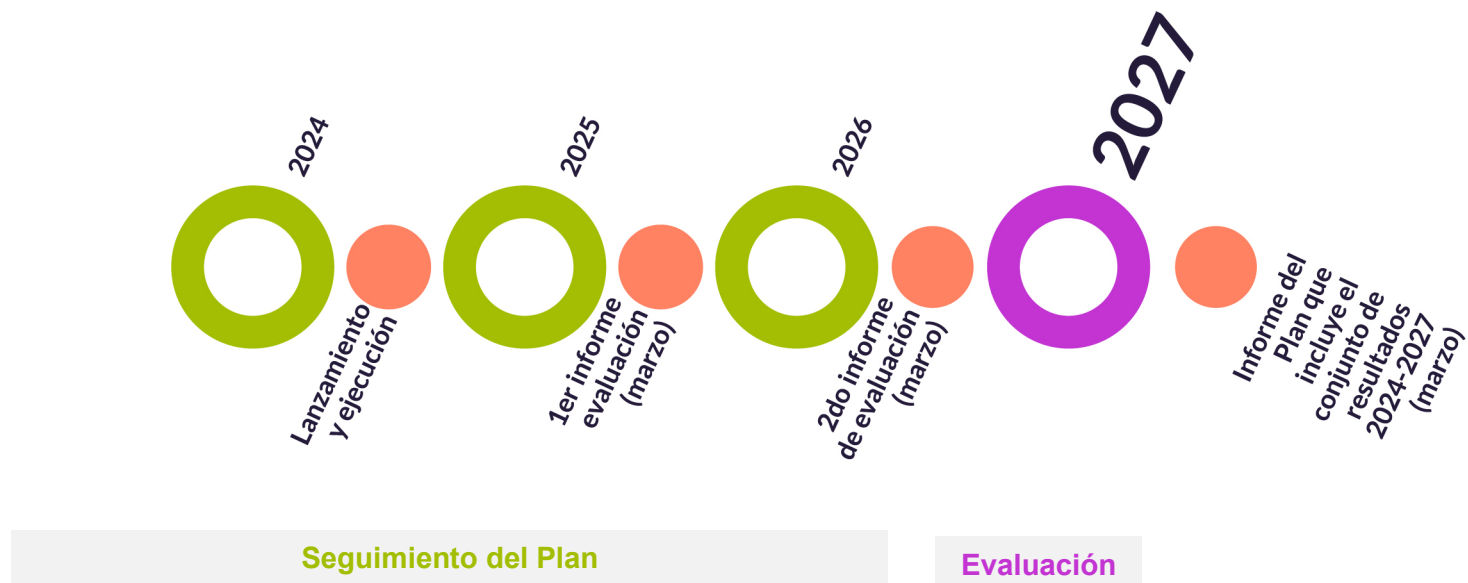
De esta manera, quedan previstas evaluaciones intermedias, lo que permitirá visualizar el avance de la estrategia por ejes estratégicos y objetivos específicos.

Finalizada la implementación prevista de la presente estrategia de accesibilidad (en marzo de 2027), se realizará un informe de evaluación integral del Plan, que incluirá como mínimo los siguientes aspectos:

- Las medidas de actuación desarrolladas en el último año de desarrollo del Plan.
- Evaluación integral del cumplimiento de los ejes, objetivos y medidas de actuación planteadas en el conjunto de la estrategia.
- Breve resumen de las dos evaluaciones intermedias (correspondientes a los años 2024, 2025 y 2026).



Figura 1. Esquema del plan de seguimiento y evaluación del II Plan

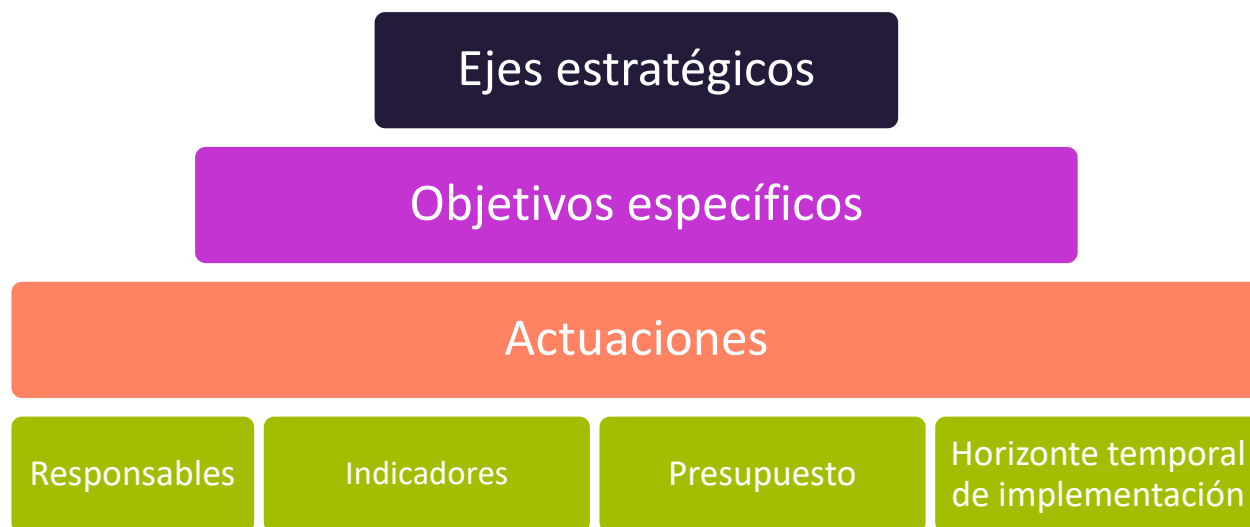


Fuente: elaboración propia

Adicionalmente a los tres informes planteados – dos de alcance anual y uno de evaluación final – y para facilitar su elaboración, esta metodología plantea una herramienta de seguimiento ejecutivo, denominada **cuadro de mando** y presentada en documento independiente, que conecta la estrategia planteada – ejes estratégicos, objetivos específicos y medidas de actuación – con la/s área/s responsables de su implementación y los indicadores de cumplimiento oportunos, siempre en un horizonte temporal determinado, coherente con el conjunto de estrategia.



**Figura 2. Variables del cuadro de mando para el seguimiento ejecutivo del II Plan**



**Fuente:** elaboración propia

De esta manera, el plan de seguimiento y evaluación propuesto permite, por un lado, la monitorización continua de la estrategia, a través del cuadro de mando, y, por otro lado, una visión evolutiva, más amplia, a través de los informes anuales y del informe final de evaluación, lo que permite cubrir las necesidades de identificación de desviaciones, así como disponer de oportunidades de corrección de las mismas.



## **10. Anexos en documentos independientes**

**Anexo 1. Enfoque metodológico**

**Anexo 2. Cuadro de mando del Plan de Accesibilidad Integral**

**Anexo 3.1 Diagnóstico de la gestión de la accesibilidad (entrevistas áreas de gobierno)**

**Anexo 3.2 Resultados de la encuesta ciudadana**

**Anexo 4 Diagnóstico de os itinerarios urbanos**

**Anexo 5.1 Diagnóstico de paradas de bus**

**Anexo 5.2 Diagnóstico de plazas de estacionamiento reservadas para PMR**

**Anexo 6.1 Diagnóstico de accesibilidad de la web del Ayuntamiento**

**Anexo 6.2 Diagnóstico de accesibilidad de la App de deportes**

**Anexo 6.3 Diagnóstico de las RRSS del Ayuntamiento**

**Anexo 7 Marco normativo**

**Anexo 8 Glosario**



**Anexo 9 Acción piloto**

**Anexo 10 Acciones de comunicación**

**Anexo 11 Acciones de participación y transmisión de conocimiento**

**Anexo 12 Cuaderno de buenas prácticas**





# Alcantarilla

Plan de Accesibilidad Integral

