



 **Valladolid**
Accesible
Una ciudad para todas



¿Nos ayudas a crear un Valladolid más Accesible?



600 091 090

1. ANTEDECENTES

El Ayuntamiento de Valladolid ha adoptado en los últimos años una serie de medidas tendentes a la creación de un entorno más limpio, cómodo y agradable para vivir.

Para conseguir una ciudad más amigable se han llevado a cabo políticas de fomento del uso de bicicleta, del transporte público más sostenible, de calidad y para todos, peatonalización de calles del centro en pro de más espacios para los peatones, etc.

La participación ciudadana y de las entidades del tercer sector está siendo clave para llevar a cabo esas medidas, cumplir los objetivos y crear una ciudad más cómoda, accesible y segura, en la que participemos y disfrutemos todos independientemente de nuestras capacidades.

2. EL PROYECTO

Conseguir una ciudad mejor para todas, es cosa de todas las personas, y por ello es necesaria la participación ciudadana en el proceso de creación y mejora de entornos, productos y servicios más amigables para todos en nuestra ciudad.

Con el fin de mejorar esa participación y conseguir una comunicación más fluida entre los ciudadanos y el Ayuntamiento, el Ayuntamiento de Valladolid, con la colaboración de Aspaysm Castilla y León, crea un canal de comunicación directa para que los vecinos y visitantes de Valladolid hagan llegar sus quejas, preguntas o inquietudes en materia de accesibilidad al Consistorio.

El proyecto “Valladolid, una ciudad para todas” consiste en poner a disposición de los usuarios un número de WhatsApp a través del que puedan enviar fotos, comentarios, videos, localizaciones, etc., de aquellos espacios, bienes o servicios de titularidad municipal en las que encuentren algún tipo de dificultad, deficiencia, incidencia, incumplimiento o inquietud relativa a su accesibilidad.

El número de whatsapp es el 600 091 090, es una línea anónima donde se canalizarán todas las quejas y observaciones referentes a barreras arquitectónicas, deficiencias, problemas de comunicación, de acceso a la información, etc. Es decir, todo aquello que los ciudadanos piensen que suponga una dificultad para desenvolverse y participar de forma plena de su ciudad.

Este número de WhatsApp se dará a conocer por los diferentes medios de los que dispone el ayuntamiento de Valladolid y Aspaysm Castilla y León (página web, redes sociales, etc.).

3. METODOLOGÍA

Personas con discapacidad del Centro Especial de Empleo de Aspaym Castilla y León, bajo la supervisión de los técnicos en accesibilidad universal y diseño para todos, serán las encargadas de gestionar los mensajes, imágenes, dudas, etc. que se reciban en el número de teléfono señalado y dar una primera respuesta a los ciudadanos sobre el inicio de tramitación de su expediente o queja.

Este primer cribado discriminará aquellas situaciones urgentes; como la caída de un árbol por ejemplo, que se comunicará de forma inmediata al 092, de otras menos urgentes.

Las quejas menos urgentes serán divididas en:

1. Aquellas que se puedan comprobar y localizar de un modo rápido y sencillo.
2. Aquellas que necesitan la valoración de un técnico en accesibilidad.

En función del volumen de quejas se llevará a cabo una supervisión semanal de todas ellas, dando respuesta a las personas que han transmitido la queja e informándoles de la gestión de su expediente y generando un listado de incidencias con los siguientes datos:

1. Número de queja/expediente
2. Tipo de incidencia
3. Ubicación
4. Fecha en la que se ha recogido la queja
5. Fecha en la que se ha supervisado
6. Tipo de solución ofrecida

En función del tipo de queja y su complejidad, irá acompañada de un pequeño informe que incluirá:

1. Los datos mencionados en el apartado anterior
2. Imágenes de la situación que ha generado el conflicto
3. Propuesta de mejora

Esta información se hará llegar de forma semanal o mensual (dependerá del volumen de quejas recibidas) al Ayuntamiento de Valladolid a la persona de contacto que será Roberto Riol con mail csm@ava.es

En el caso de que las soluciones sean complejas se podrán establecer reuniones periódicas con los técnicos municipales para acordar las soluciones adecuadas.

Una vez tramitada la queja por el Ayuntamiento de Valladolid, el área competente en cada caso, se encargará de responder a Aspaym Castilla y León a través del correo lidiamartin@aspaymcyl.org con las medidas que ha llevado a cabo para solucionar el problema, para que Aspaym Castilla y León pueda dar respuesta a la persona que hizo llegar su queja.

4. INFORME DE RESULTADOS

Al finalizar el año Aspaym Castilla y León entregará un informe de resultados a modo de resumen estadístico indicando:

1. Número de quejas
2. Tipo de quejas
3. Tiempo de gestión de la queja por parte de Aspaym
4. Tiempo de solvencia de la incidencia por parte del Ayuntamiento de Valladolid
5. * Satisfacción de los usuarios. Una vez solventadas las quejas se podrá indicar a los usuarios que valoren del 1 al 5 su satisfacción con respecto al servicio.

Estas estadísticas podrán incluir otros aspectos que se consideren relevantes una vez que empiece a funcionar el proyecto.