

DIAGNÓSTICO

Plan

Estratégico de Accesibilidad Universal

de Zaragoza



Diagnóstico previo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza

Resumen ejecutivo

Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.

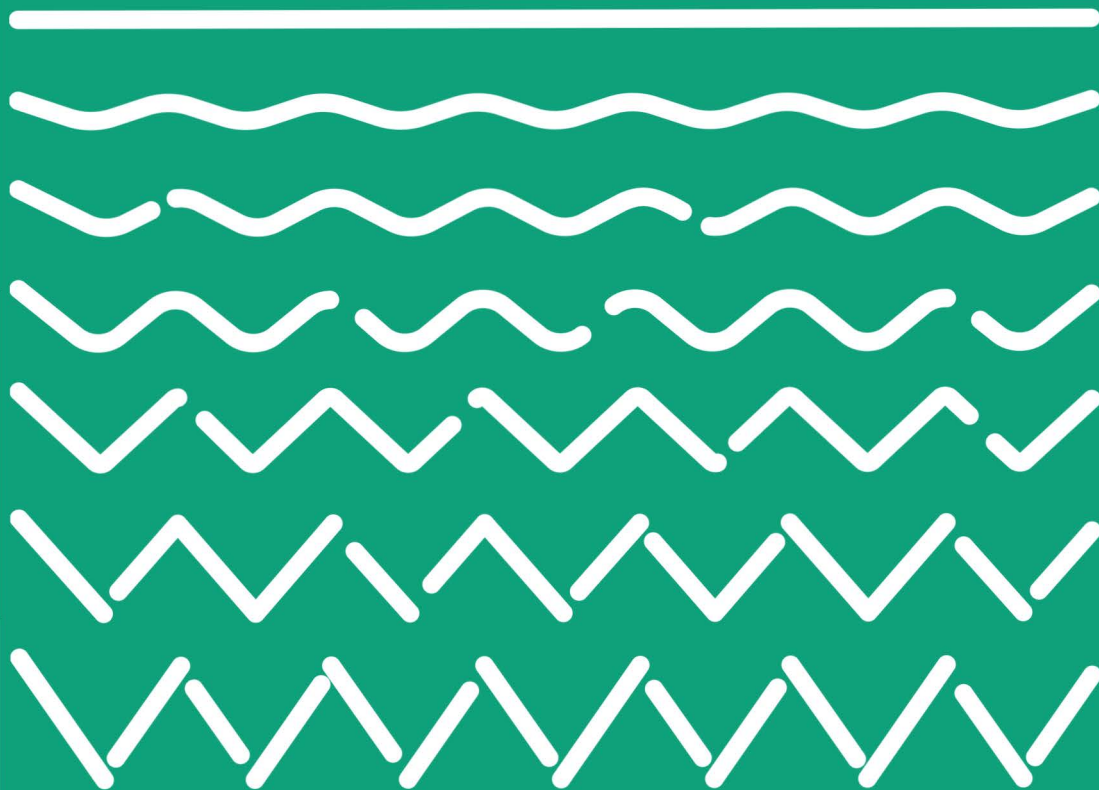
Área de Políticas Sociales. Ayuntamiento de Zaragoza

Diciembre 2024

Indice

I Presentación.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVOS.....	6
2.1. Objetivo general.....	6
2.2. Objetivos específicos.....	6
3. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Análisis documental.....	8
3.2. Cuestionario interno.....	8
3.2. Entrevistas en profundidad.....	9
3.3. Informe sobre las personas con discapacidad en Zaragoza.....	9
3.4. Índice de Accesibilidad e Inclusión.....	9
3.5. Sesión del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.....	10
II Resultados.....	11
1. Las personas con discapacidad en la ciudad de Zaragoza.....	12
2. VISIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.....	15
3. SITUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA CIUDAD.....	17
3.1. Resultados del Índice de Accesibilidad e Inclusión.....	17
3.2. Resultados del cuestionario interno.....	18
3.3. Resultados de las entrevistas.....	19
4. GESTIÓN MUNICIPAL.....	22
4.1. Incorporación de la accesibilidad universal.....	22
4.2. Herramientas de gestión de accesibilidad universal.....	23
4.3. Accesibilidad como requisito o principio.....	24
4.4. Dificultades para incorporar la Accesibilidad Universal.....	25
4.5. Formación.....	26
4.6. Comunicación.....	28
5. INSTRUMENTOS NORMATIVOS Y DE PLANIFICACIÓN.....	29
5.1. Ordenanza de accesibilidad.....	29
5.2. Plan Estratégico de Accesibilidad.....	32
5.3. Planes de Accesibilidad.....	34
6. GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN.....	36
6.1. Mesa de Accesibilidad.....	36
6.2. Colaboración interagentes.....	37
7. SUGERENCIAS DE MEJORA.....	39
8. PROPUESTAS DEL CONSEJO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE ZARAGOZA.....	42
III Anexos.....	44
ANEXO 1. Normativa.....	45
ANEXO 2. Medidas llevadas a cabo en los últimos cinco años.....	46
ANEXO 3. Cuestionario a entidades organizativas municipales.....	51
ANEXO 4. Guión de las entrevistas en profundidad a vocales de la Mesa de Accesibilidad.....	61
ANEXO 5. Entrevistas realizadas.....	65

Presentación



1. INTRODUCCIÓN

La Accesibilidad Universal es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Este concepto, recogido en normativas internacionales y nacionales, como el Real Decreto Legislativo 1/2013 en España, presupone una estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

En la actualidad, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión integral, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios. Esta perspectiva más amplia es fundamental para garantizar el principio de igualdad de oportunidades y prevenir la discriminación, mejorando así la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

El Ayuntamiento de Zaragoza ha acometido la tarea de impulsar y avanzar hacia la accesibilidad en todos los ámbitos del municipio, que comprenden desde el urbanismo, las infraestructuras y la edificación hasta el transporte, la información y comunicación, el ocio y la cultura, el turismo, o también el empleo. En 2023, el Pleno del Ayuntamiento aprobó la Ordenanza Municipal de Accesibilidad Universal que integra la actuación de todas las Áreas municipales y que supone incorporar una nueva concepción de la accesibilidad, que supera enfoques pasados que la vinculaban únicamente a las personas con discapacidad, para considerarla como un derecho de toda la población, incluyendo personas mayores, familias o infancia.

La citada Ordenanza contempla, en su artículo 104.5, la elaboración de un Plan Estratégico de Accesibilidad “de carácter general que sirva de marco y establezca las directrices generales para los planes de accesibilidad concretos de cada ámbito de actuación”. Para la redacción de este Plan es necesario realizar un diagnóstico previo sobre la situación de la accesibilidad en la ciudad de Zaragoza.

El informe que presentamos a continuación tiene como objetivo mostrar los principales resultados del Diagnóstico previo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza y que sirvan como referencia para su elaboración.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Realizar un diagnóstico sobre la situación de la accesibilidad universal en la ciudad de Zaragoza.

2.2. Objetivos específicos

- Conocer el punto de partida sobre el que habrá que desarrollar las acciones en los siguientes ejes:
 - Visión de la accesibilidad universal.
 - Percepción de la situación de la accesibilidad Universal en la ciudad.
 - La gestión de la accesibilidad del Ayuntamiento.
 - Instrumentos normativos y de planificación.
 - Gobernanza y participación.
- Identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en el desarrollo de una accesibilidad universal en la ciudad de Zaragoza.
- Detectar ámbitos o actuaciones prioritarias para su concreción en los planes de accesibilidad universal de carácter sectorial o territorial.

3. METODOLOGÍA

Para lograr estos objetivos se han aplicado un conjunto de herramientas complementarias entre sí que se han desarrollado de manera cuasi paralela. La tabla que sigue recoge las técnicas empleadas, los objetivos y la muestra o población.

Tabla 1: Cuadro-resumen de herramientas de diagnóstico

	Objetivo	Muestra/Población
Análisis documental	Identificar elementos de estrategia a tener en cuenta derivados de marcos supramunicipales, de experiencias de otros municipios y de la propia experiencia y trayectoria de los servicios municipales.	Normativa europea, estatal, accesibilidad universal autonómica y local. Informes de actuaciones/memorias Servicios Municipales. Planes, iniciativas y experiencias relacionadas con la accesibilidad en otros municipios.
Cuestionario	Conocer actuaciones ya realizadas, nivel de implicación, y principales necesidades de las áreas y agentes implicados en desarrollar la Accesibilidad Universal.	Conjunto de entidades organizativas del Ayuntamiento de Zaragoza.
Entrevistas	Profundizar en aspectos cualitativos relacionados con la implantación de medidas de accesibilidad de manera complementaria al cuestionario.	Informantes clave (miembros de la Mesa Accesibilidad).
Análisis sociodemográfico	Obtener una caracterización sociodemográfica de la población con discapacidad y población con necesidades específicas en relación con la accesibilidad.	Personas con reconocimiento discapacidad (datos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales).
Índice de accesibilidad e inclusión 2022	Evaluar el desempeño de la ciudad de Zaragoza a través de un índice que incluye 93 indicadores, comparable con otras ciudades y periodos temporales.	Movilidad, empleo, recreación, gobierno, servicios de bienestar básico, hostelería y comercio
Consulta a Consejo de Infancia y Adolescencia	Conocer las experiencias, opiniones y preocupaciones de la infancia y adolescencia respecto a la accesibilidad.	Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza

3.1 Análisis documental

El primer paso para la realización del Diagnóstico ha sido el análisis documental de distintos elementos: normativa europea, estatal, autonómica y local en materia de accesibilidad universal, informes de actuaciones/memorias de servicios municipales, planes, iniciativas y experiencias relacionadas con la accesibilidad en otros municipios.

El objetivo de este análisis es evaluar el marco normativo y las experiencias previas en accesibilidad para identificar estándares, detectar buenas prácticas y carencias así como sentar bases sólidas del futuro Plan.

El Anexo 1 contiene la normativa de referencia objeto de análisis.

El Anexo 2 detalla las principales actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Zaragoza en materia de accesibilidad universal en los últimos 5 años.

3.2 Cuestionario interno

Para la elaboración del Diagnóstico de la situación, se consideró oportuno contar con la percepción de las personas que trabajan en el Ayuntamiento de Zaragoza. En concreto, se aplicó un cuestionario autoadministrado a las distintas entidades organizativas del Ayuntamiento (Servicios, Departamentos, Oficinas y organismos autónomos), con el objetivo de recabar información interna y percepciones en materia de accesibilidad.

El cuestionario fue elaborado por el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad y administrado a través de la plataforma municipal Idea Zaragoza.

Los bloques temáticos del cuestionario son:

- 1 Identificación del encuestado/a.
- 2 Visión de la Accesibilidad Universal.
- 3 Situación de la Accesibilidad Universal en la ciudad y gestión del Ayuntamiento.
- 4 Instrumentos normativos y de planificación.
- 5 Gobernanza y participación.
- 6 Cierre.

El cuestionario fue completado por 69 Servicios de todas las Áreas Municipales, lo que supone el 62,7%. Si se tiene en cuenta aquellos servicios o entidades que, de manera previa, se consideraban más afectados por la aplicación de los criterios de accesibilidad, este porcentaje asciende al 86,6%.

El cuestionario utilizado puede consultarse en el Anexo 3 del informe.

3.2 Entrevistas en profundidad

Con el objetivo de profundizar en la situación de la accesibilidad, las percepciones en torno a la misma y su desarrollo en el Ayuntamiento de Zaragoza, se realizaron entrevistas a los miembros que componen la Mesa de Accesibilidad, órgano consultivo y de participación en materia de accesibilidad universal.

En total se realizaron 18 entrevistas en profundidad a vocales de la Mesa de Accesibilidad: 10 entrevistas a vocales de los Servicios Municipales y 8 entrevistas a vocales de las Entidades Sociales (entidades representativas de las personas con discapacidad y de personas mayores). En ellas, han participado un total de 30 personas.

El guión de las entrevistas ha sido elaborado por el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad, con los bloques temáticos utilizados en el cuestionario. Las entrevistas y su posterior análisis ha sido realizado por Fundación DFA.

Para facilitar su transcripción posterior, las entrevistas se grabaron en audio, con el consentimiento previo de los participantes.

Puede consultar el guión de las entrevistas en el Anexo 4 y las entrevistas realizadas en el Anexo 5.

3.3 Informe sobre las personas con discapacidad en Zaragoza

Si bien la accesibilidad beneficia a toda la población, y así se verá a lo largo del Diagnóstico, se consideró oportuno disponer de datos sociodemográficos de las personas con discapacidad en la ciudad, ya que hasta la fecha no se tenía información a nivel municipio.

Desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales se facilitó la base de datos anonimizada de las personas con valoración de grado de discapacidad en la ciudad de Zaragoza, correspondientes a 2024. El informe final *“La discapacidad en Zaragoza”* fue elaborado por Ebropolis.

3.4. Índice de Accesibilidad e Inclusión

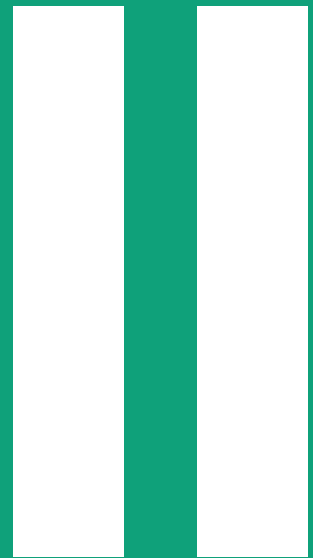
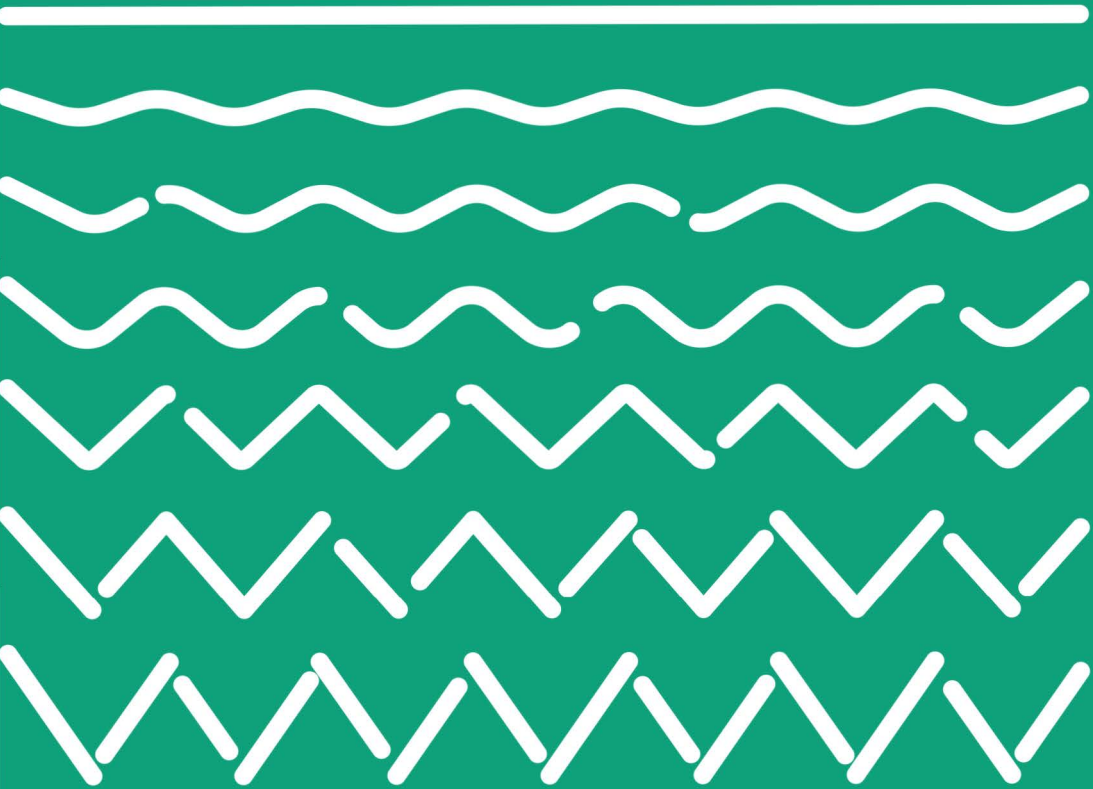
El presente Diagnóstico incluye también los datos del *Índice de Accesibilidad e Inclusión 2022*, promovido por Fundación ONCE e IdenCity. Este índice se conforma como una herramienta que mide el desempeño de las ciudades a partir de 93 indicadores estructurados en seis dimensiones: movilidad, empleo, recreación, gobierno, servicios de bienestar básico y hostelería y comercio.

3.5 Sesión del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza

En el seno del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza, como órgano de participación de la niños, niñas y adolescentes en la actuación municipal, se dedicó una sesión específica a la accesibilidad universal.

El objetivo de esta sesión era conocer las experiencias, opiniones y preocupaciones de la infancia y adolescencia respecto a la accesibilidad e incorporar la voz de los niños, niñas y adolescentes en este Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza. En la sesión participaron 28 Consejeros y Consejeras, de entre 7 y 17 años.

Resultados



1. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA

Según los datos aportados por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales referentes a 2024, se registra un total de 53.630 personas a las que se les ha realizado el proceso de valoración de su discapacidad en la ciudad de Zaragoza.

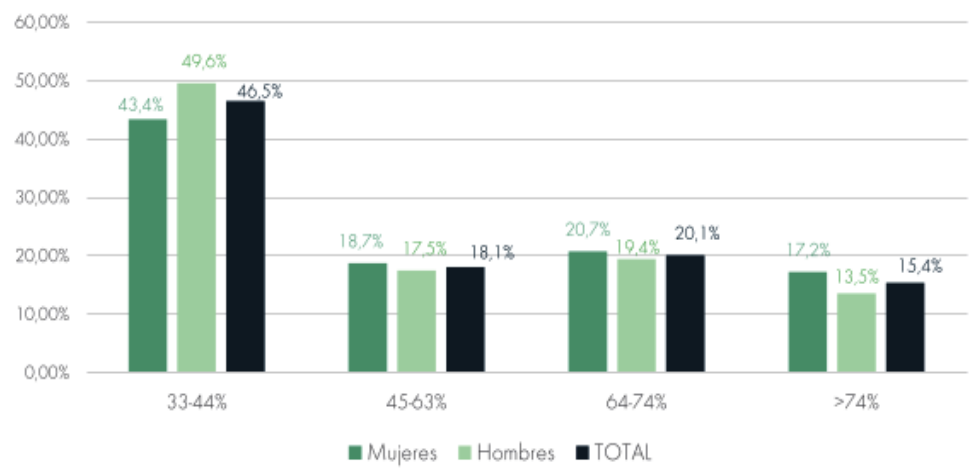
De este total, 41.593 personas tienen la consideración de personas con discapacidad al haberseles reconocido un grado de discapacidad igual o superior el 33%, tal y como recoge el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Esto supone un 6,1% de la población de la ciudad. De ellas, 20.601 son mujeres y 20.992 hombres, una proporción muy similar.

Tabla 2: N° de personas valoradas, reconocidas con discapacidad y porcentaje de población que representan sobre el total. Zaragoza ciudad, Zaragoza provincia, Aragón y España.

	Población total	Personas valoradas	Personas reconocidas	% PCD sobre población total
Zaragoza ciudad	682.513	53.630	41.593	6,1%
Zaragoza Provincia	979.365	66.391	57.506	5,9%
Aragón	1.341.289	87.248	75.643	5,6%
España	48.085.361	4.618.261	3.361.444	7,0%

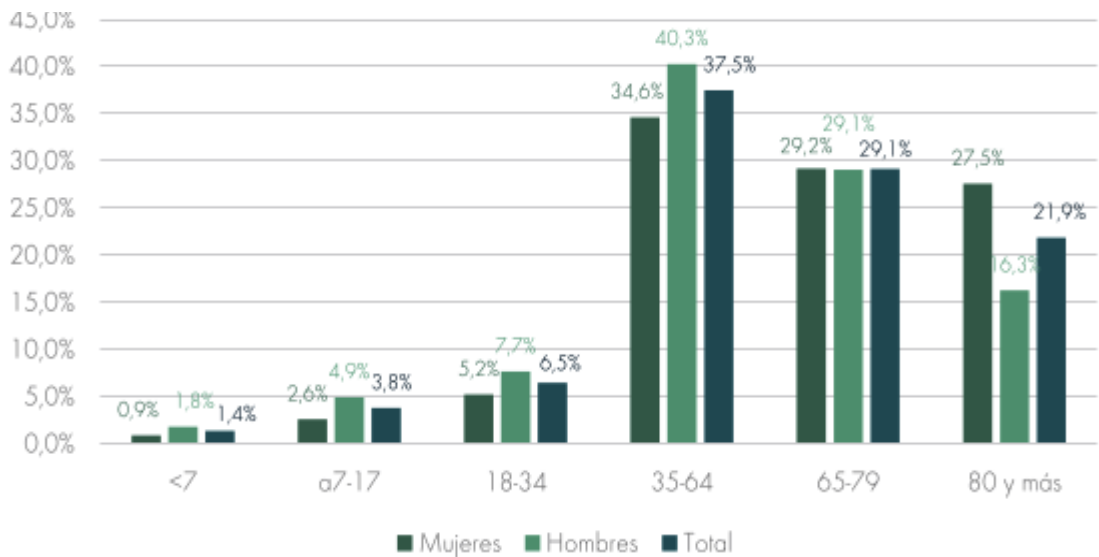
En cuanto al grado de discapacidad reconocido, casi la mitad de las personas tienen una discapacidad de entre el 33%y el 44%. Y, aunque son los menos, un porcentaje importante, el 15% de las personas tiene una discapacidad reconocida mayor del 75%.

Figura 1: Porcentaje de personas con grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33% por grado y sexo



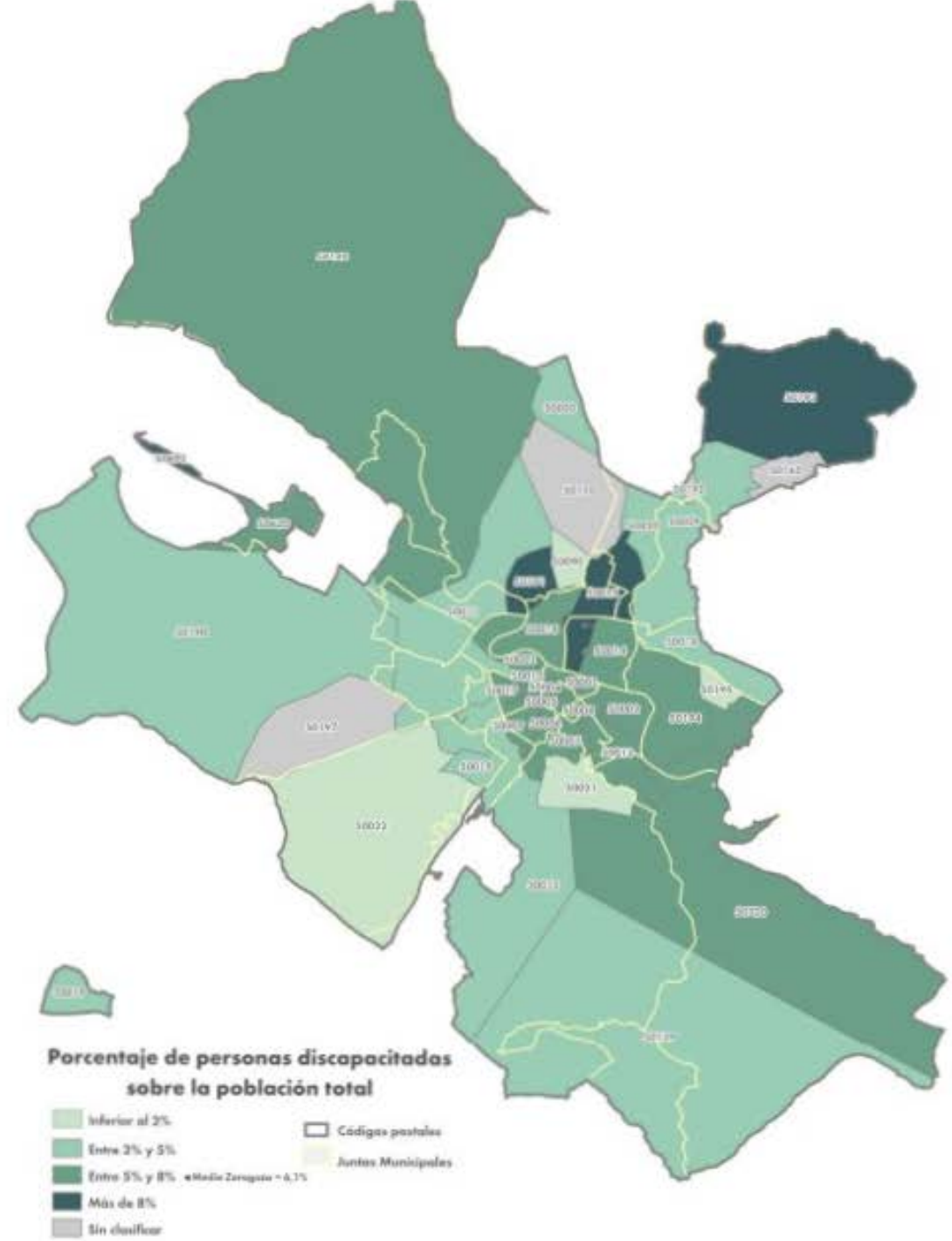
En cuanto a la edad, el grueso de las personas con discapacidad en la ciudad de Zaragoza (37,5%) tiene entre 35 y 64 años, seguido de los grupos de entre 65–79 años y de 80 o más. En la población joven, de 0 a 34 años, conforme disminuye la edad, se reduce el porcentaje que representan. Destacar que mientras que hasta los 64 años, hay un mayor numero de hombres con discapacidad que mujeres, se invierte en el caso de las personas de más de 80 años, donde predominan las mujeres.

Figura 2: Porcentaje de personas con discapacidad por grupo de edad



La base de datos aportada por el IASS nos permite también distribuir la población con discapacidad por código postal. Se observa una mayor proporción de personas con discapacidad sobre la población total del distrito en tres barrios rurales (Juslibol, Villarapa y Peñaflo) y el código postal 50015 que engloba a los barrios Arrabal, Picarral, Parque Goya 1 y San Gregorio. También destaca el código postal 50002 (Magdalena y parte de las Fuentes) y 50007 (Torrero-la Paz, Venecia y San José Sur).

Figura 3: Porcentaje de personas con discapacidad sobre población total por código postal



2. VISIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

El primer ámbito de estudio ha sido la **visión y percepción de la accesibilidad universal**. Aquí se quería conocer hasta qué punto se ha superado la visión tradicional de la accesibilidad universal como “supresión de barreras” para facilitar el acceso de las personas con discapacidad y se ha avanzado en la comprensión de la accesibilidad universal en sentido amplio, como un derecho que beneficia a toda la ciudadanía.

De manera general, tanto derivado de las entrevistas como del cuestionario, se detecta una creciente asimilación del concepto amplio de accesibilidad universal como un elemento que beneficia a toda la ciudadanía.

*Y no podemos olvidar la diversidad funcional que existe en la sociedad y que en mayor o menor medida nos afecta a todos o nos podrá llegar a afectar en cualquier momento. [...] Fomentar la accesibilidad universal resulta imprescindible para el 10% de la población, es necesaria para un 40% y supone una **mejora de la calidad de vida para el conjunto de la ciudadanía**. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza*

*Yo creo que ha sido, que es un tema también de **procesado histórico**. La accesibilidad siempre se ha visto, desde el primer momento ha sido la necesidad más inmediata, la de acceso a las **personas con movilidad reducida**, con silla de ruedas y poco a poco, **se ha cambiado, esa sensibilidad hacia otro tipo de... hacia personas con otro tipo de dificultades**, igual las cognitivas o tal. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza*

A pesar de ello, en general, existe cierta percepción de que mientras la accesibilidad física se encuentra más interiorizada y ha habido más avances, otros tipos de accesibilidad como la sensorial o la cognitiva, se encuentran poco desarrolladas debido al mayor desconocimiento existente en torno a estos aspectos.

*La **accesibilidad cognitiva**, desde luego en respuesta a tu pregunta, es **la gran desconocida**. Entidad Social*

En cuanto a la visión de la accesibilidad universal **en la sociedad**, existen distintas percepciones sobre si este concepto en su versión más amplia se encuentra asumido socialmente. En general, se señala que, a pesar de una creciente concienciación, la accesibilidad universal es todavía un concepto poco arraigado. En la mayoría de las entrevistas se indica que la eliminación de barreras físicas es la parte de la accesibilidad que más calado social tiene. En cambio, hay otros elementos de la accesibilidad que no son tan reconocidos ni comprendidos por la ciudadanía.

*Yo creo que está **muy poco arraigado** porque, a lo mejor, normalmente cuando se habla de Accesibilidad, la gente automáticamente **lo reduce bueno pues a lo que es mejorar la Accesibilidad para personas con dificultades de movilidad**. Entidad Social*

Se ha señalado que este avance en la accesibilidad se ha producido con la ayuda y con el trabajo constante del movimiento asociativo y de otras organizaciones defensoras de los derechos de las personas con discapacidad.

Por otro lado, son varias las entrevistas en las que se consideran y ponen en valor una **mayor concienciación** y sensibilidad con la accesibilidad universal entre las **personas jóvenes**.

*En el tema de la accesibilidad en general, yo creo que sí que **hay un cambio, por lo menos en la gente joven**, sí que hay más sensibilidad, me da la sensación, la percepción. [...] Pero es verdad, que creo que de alguna manera **sí que ha calado más en la población, que cada vez viene y es más evidente que la accesibilidad es mucho más visible.** Entidad Social*

En la **iniciativa privada**, la falta de calado de la importancia de la incorporación de la Accesibilidad Universal hace que se encuentren barreras o resistencias a la misma en los proyectos particulares, tales como la percepción de altos costes, falta de concienciación, ausencia de seguimiento normativo y resistencia al cambio.

La **formación y la sensibilización** son elementos clave que se han indicado en las entrevistas para avanzar en la implementación efectiva de la accesibilidad. De hecho, estas dos cuestiones han sido una constante en las entrevistas realizadas. Cuando una persona está formada y sensibilizada en accesibilidad puede comprender y empatizar con las necesidades específicas de las personas y reconocer cómo las adaptaciones benefician a toda la población. Este enfoque permite abordar la accesibilidad desde una perspectiva más inclusiva y global.

*Nos **hace falta mucha formación** porque si no, no eres consciente del vacío que existe en el tema de la accesibilidad y lo importante que es. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza*

Se considera que más que resistencias, existe **desconocimiento**. De hecho, se alude a que cada vez más, la ciudadanía reclama ciudades más amables para todos y todas.

*Yo **no creo que sea tanto una cuestión de resistencias** por parte de la sociedad, o sea, las personas, tanto instituciones como personas, cuando lo hablas, la gente entiende lo que le estás diciendo y lo encuentran razonable. Pero yo creo que **lo que hay es un gran desconocimiento sobre qué es la Accesibilidad Universal.** Entidad Social*

En la mayoría de las entrevistas realizadas se considera **prioritario reforzar el concepto de accesibilidad universal** como:

- Elemento que beneficia para todas las personas: aplicar el concepto de Accesibilidad Universal no solo a las personas con discapacidad, sino a toda la ciudadanía, ya que existen muchas circunstancias presentes o futuras tanto puntuales como permanentes que pueden hacer que se necesite una ciudad plenamente accesible.
- Reforzar la idea de la accesibilidad universal como derecho, necesario además para disfrutar de otros derechos
- Derecho a la autonomía personal y vida independiente
- Inclusión, igualdad y participación plena

3. SITUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA CIUDAD

3.1 Resultados del Índice de Accesibilidad e Inclusión

Centrándonos en la situación de la accesibilidad universal en la ciudad de Zaragoza, en primer lugar, hacemos referencia al Índice de Accesibilidad e Inclusión 2022, una iniciativa impulsada por la Fundación ONCE, con el apoyo del Real Patronato para la Discapacidad, con la participación de IdenCity.

Se trata de una herramienta que mide el desempeño de las ciudades a partir de 93 indicadores estructurados en seis dimensiones: movilidad, empleo, recreación, gobierno, servicios de bienestar básico y hostelería y comercio.

En su primera edición incluyó el análisis cinco ciudades: Ávila, Barcelona, Madrid, Málaga y Zaragoza. En comparación con estas ciudades, Zaragoza se sitúa en segundo lugar con una puntuación del 62%, solo por detrás de Madrid que obtiene 66%. El ideal sería alcanzar el 100%.

Ilustración 1: Resultado global y por ámbitos de la ciudad de Zaragoza. Índice de Accesibilidad e Inclusión 2022.



Respecto a la categoría **“Movilidad”**, se obtiene una puntuación de 58,7% algo superior a la media, que se sitúa en el 57,5%. En esta categoría se incluye la valoración tanto de “Parking y uso de vehículos privados”, “Desplazamientos e infraestructuras peatonales” y el “Transporte público”.

En la dimensión “**Empleo**” se evalúa la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral, así como sus condiciones de trabajo. Es la dimensión en la que se obtiene el peor puntaje (41%) por debajo de la media, que también es baja a nivel global, 51,2%.

Por su parte, la dimensión de “**Recreación**” analiza el grado de accesibilidad de las actividades y espacios relacionados con el disfrute del tiempo libre. Zaragoza tiene una valoración del 65% (promedio de 61,3%).

La dimensión de “**Gobierno**” obtiene un resultado de 61%. Aquí se valoran tanto los elementos de gestión municipal de accesibilidad universal y su integración en la planificación sectorial como el gobierno abierto.

La dimensión que analiza “**Servicios**” que cubren las necesidades esenciales de las personas (Salud, Vivienda, Educación y Seguridad y justicia) obtiene un puntaje de 66%, por debajo de la media de las ciudades estudiadas.

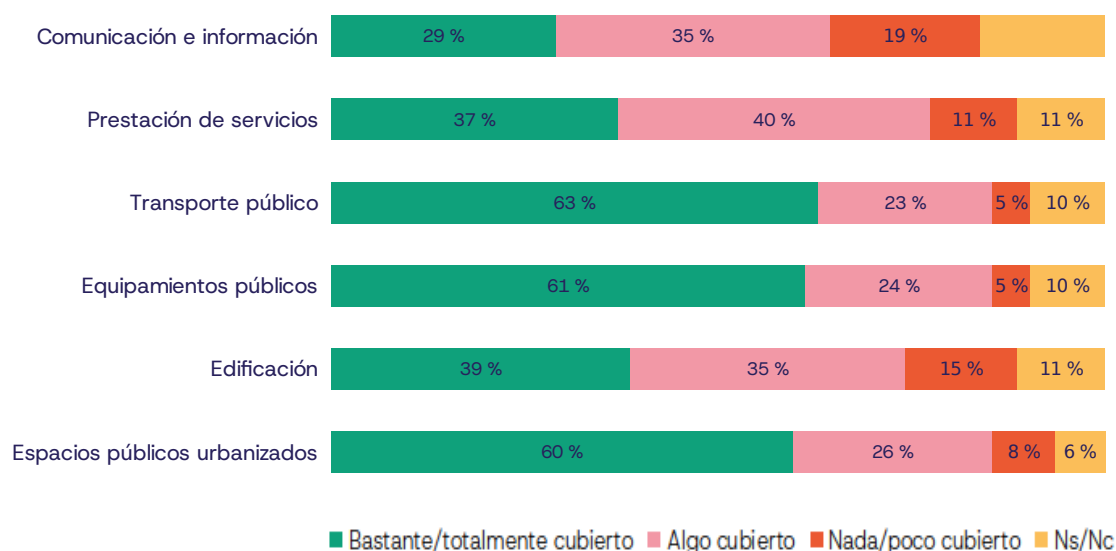
Por último, en “**Hostelería, turismo y comercio**” aparece como la dimensión con mejor puntuación para la ciudad, casi el 75%, muy por encima de la media (62,5%),

3.2. Resultados del cuestionario interno

En el cuestionario realizado a los servicios municipales también se ha querido conocer cuál era su percepción sobre el grado de accesibilidad de la ciudad.

Los ámbitos mejor valorados en cuanto a su grado de implantación de la Accesibilidad Universal son: Transporte público (valoración media de 3,86 puntos), equipamientos públicos (valoración media de 3,79 puntos) y espacios públicos urbanizados (3,72 puntos). Por su parte, la comunicación e información a la ciudadanía se considera el ámbito menos desarrollado

Figura 4: Valoración de los servicios municipales sobre el grado de accesibilidad de distintos ámbitos.



3.3. Resultados de las entrevistas

Esta información de carácter cuantitativo ha sido complementada con la información obtenida en las entrevistas en profundidad.

1. Espacios públicos urbanizados

En relación a los espacios públicos urbanizados, se constatan diversidad de percepciones sobre su grado de accesibilidad. Los servicios del Ayuntamiento tienen, en general, la impresión de que la ciudad ha avanzado significativamente en la eliminación de barreras arquitectónicas y en la integración de la accesibilidad en su infraestructura urbana.

No obstante, existen servicios en los que hay una visión “más crítica” con el grado de avance de la accesibilidad de los espacios públicos urbanizados, que consideran no está muy mal pero queda mucho por avanzar. Similar percepción a esta han mostrado las entidades sociales.

Zaragoza es una ciudad que podemos decir que no está mal, pero es verdad que quedan muchas cosas. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

Se pone de manifiesto en varias entrevistas las dificultades existentes por las características propias de la ciudad como el tamaño, antigüedad de calles y edificios, etc. así como de la propia organización municipal en cuanto a número y coordinación de las unidades administrativas para acometer determinadas actuaciones.

Además, se recogen toda una serie de propuestas de mejora concreta sobre: itinerarios peatonales accesibles, plataforma única, accesibilidad en aceras, semáforos sonoros, alcorques, etc.

2. Equipamientos públicos y edificios

Desde los servicios, se reconoce el esfuerzo que se hace para adaptar las edificaciones a la accesibilidad, pero, por otra parte, se identifican dificultades para llevar a cabo plenamente tal adaptación. El número de equipamientos existentes, hace que la adaptación plena sea un gran trabajo para abordar y, por tanto, suponga una tarea lenta en el tiempo. También, las propias características de los edificios, muchos de ellos, edificios históricos, con singularidades propias, etc.

Desde las entidades, se considera que queda un largo camino por recorrer. La accesibilidad en los edificios públicos es una de las cuestiones más reivindicadas en las entrevistas; se considera fundamental permitir que todas las personas puedan desenvolverse de manera autónoma y segura en cualquier entorno, pero muy especialmente en los edificios públicos.

O sea, visualmente vosotros ya tenéis un contexto de cómo es el hall del Ayuntamiento y del Seminario, pero si no veis, yo digo que sois incapaces de llegar a la máquina de turno. Y si lo hacéis es porque un buen ciudadano o un buen funcionario que en ese momento ha visto y ha dicho “esta chica o este chico que se ha despistado a dónde va”. Pero claro, nosotros como ciudadanos queremos... Que encantado de que nos ayuden, pero queremos ser independientes. Entidad Social

Lo importante es que yo pueda algún día ir sola. Si tengo que hacer un trámite en el Ayuntamiento, que pueda ir yo sola y no necesite que vaya mi hermano, o que me acompañe mi hermano. Entidad Social

Se hace hincapié en que la accesibilidad no se limita solo a la entrada al edificio o a la presencia de ascensores. Implica una serie de requisitos más amplios, como contar con señalización clara y comprensible, disponer de información accesible, y tener espacios bien iluminados, sin obstáculos y con mobiliario adaptado.

3. Transporte público

En relación al transporte público, se constata diferencia de opinión entre Servicios (ámbito mejor valorado) y entidades sociales.

Existe consenso entorno al tranvía. Se considera el tranvía como uno de los puntos fuertes de la ciudad en accesibilidad y se resalta el hecho que se contara con las entidades desde el momento del diseño.

El tranvía es una maravilla... Han contado con nosotros antes de hacer nada, que es lo que siempre decimos, que antes de hacer nada que nos pregunten, que para eso sabemos y no cuesten las cosas 2 veces. Entidad Social

Sin embargo, en relación al autobús urbano: varios colectivos encuentran dificultades para hacer un uso autónomo. Algunas de las demandas expresadas:

- Accesibilidad de las paradas: se reclama que los autobuses deben parar en la parada, sin obstáculos, la correcta alineación del vehículo con la acera y la apertura adecuada de las rampas o plataformas.
- Información en paradas: paneles informativos de tiempos de espera, extensión de Códigos Navilens.
- Información en vehículos: activación de sistemas de información sonora y paneles (paradas, desvíos, etc.)

En cuanto al taxi accesible, en general, se da buena valoración, pero se percibe una preocupación creciente por la reducción del número de taxis accesibles.

Por lo que respecta a los taxis en general, se reivindica mayor accesibilidad. Por ejemplo, posibilidad de solicitar un taxi sin necesidad de una llamada telefónica a través de una aplicación, la incorporación de un sistema de bucle magnético para facilitar la comunicación con personas que tienen una discapacidad auditiva, etc.

4. Información y comunicación

El ámbito de la comunicación e información es considerado tanto en la encuesta como en las entrevistas el menos avanzado en materia de accesibilidad. Sin embargo, dentro de este ámbito se abordan distintas cuestiones, que reciben diferente valoración.

Así, se valora muy positivamente la accesibilidad de la web municipal y del Servicio 010.

Yo lo veo todo accesible [...] Yo creo que son muy intuitivas todas las páginas del Ayuntamiento y que ha habido mejoras. Entidad Social

Pero cuando se trata de otro tipo de comunicación e información, todavía queda trabajo en cuanto a la adaptación de la misma. Se resalta y enfatiza la importancia de accesibilidad en los trámites administrativos al ser la principal vía de relación entre ciudadanía y administración pública; tanto lectura fácil como por ejemplo la integración de ESvisual en dependencias municipales.

La lectura fácil en cualquier trámite. Y me centro mucho en trámites porque, al fin y al cabo, con la Administración, la relación que hay principalmente es a través de trámites, entonces eso creo que es importante. Entidad Social

Otros elementos en los que se considera, se debe prestar especial atención son:

- Documentación oficial, publicaciones, impresos
- Información y comunicación en dependencias públicas (especial alusión a señalética, bucles, megafonías, turnos de atención, etc.).
- Comunicación y publicidad institucional (especial mención a redes sociales).

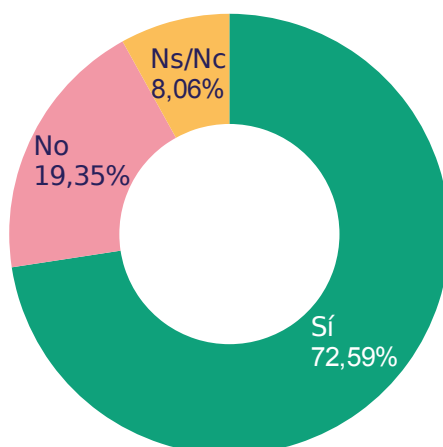
4. GESTIÓN MUNICIPAL

4.1. Incorporación de la accesibilidad universal

En este apartado se pretende profundizar en la gestión que realiza el Ayuntamiento en materia de accesibilidad universal, esto es, conocer la aplicación concreta de la accesibilidad universal en los servicios y que mecanismos, en su caso, se utilizan para ello.

En primer lugar, se analiza si en las actuaciones habituales de los servicios se tienen en cuenta de manera suficiente, los criterios de Accesibilidad Universal. De manera general, podemos decir que los servicios municipales incorporan la Accesibilidad Universal en su trabajo diario. El 72,59% de los servicios considera que se tiene en cuenta la Accesibilidad Universal. Sin embargo, hay un 19,35% que señala que no se tiene suficientemente en cuenta estos criterios de Accesibilidad Universal cuando se abordan actuaciones.

Figura 5: ¿Considera que se tienen en cuenta criterios de accesibilidad universal?



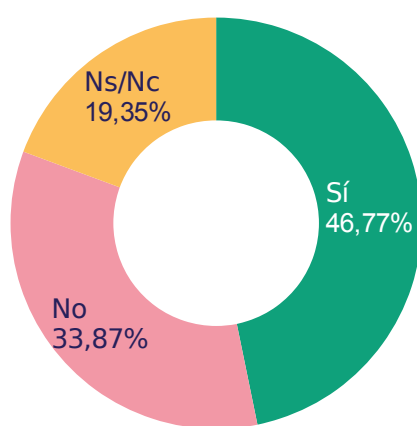
En las entrevistas también se constata la integración de la accesibilidad universal en el trabajo diario de los Servicios, especialmente se señala en los servicios del Ayuntamiento que se encuentran relacionados con los entornos físicos, dada la existencia de una normativa en materia de accesibilidad (física principalmente) de obligado cumplimiento. Sin embargo, de manera general, se considera que hay una menor integración de otros tipos de accesibilidades, como la cognitiva.

La normativa es muy estricta en cuestiones de accesibilidad de los espacios, hay que cumplir la norma o sí o no. En otros tipos de accesibilidad no está transversalmente implantado, es una asignatura pendiente. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

Un aspecto a valorar positivamente, en particular por la posible predisposición hacia el Plan, es que predomina entre las diferentes unidades organizativas municipales que responde al cuestionario, la percepción de tener competencias propias respecto a la accesibilidad universal: casi el 80% de los responden afirmativamente esta cuestión.

También se quiere conocer si, durante los últimos 5 años, se han llevado a cabo acciones dirigidas a mejorar la Accesibilidad Universal en el Servicio. Un 46,77% sí ha realizado algún tipo de actuación para la mejora de la Accesibilidad Universal en los últimos 5 años, mientras que el 33,87% señala que no se ha hecho nada en esta materia. Un 19,35% desconoce esta cuestión.

Figura 6: Realización de acciones de accesibilidad universal en los últimos 5 años

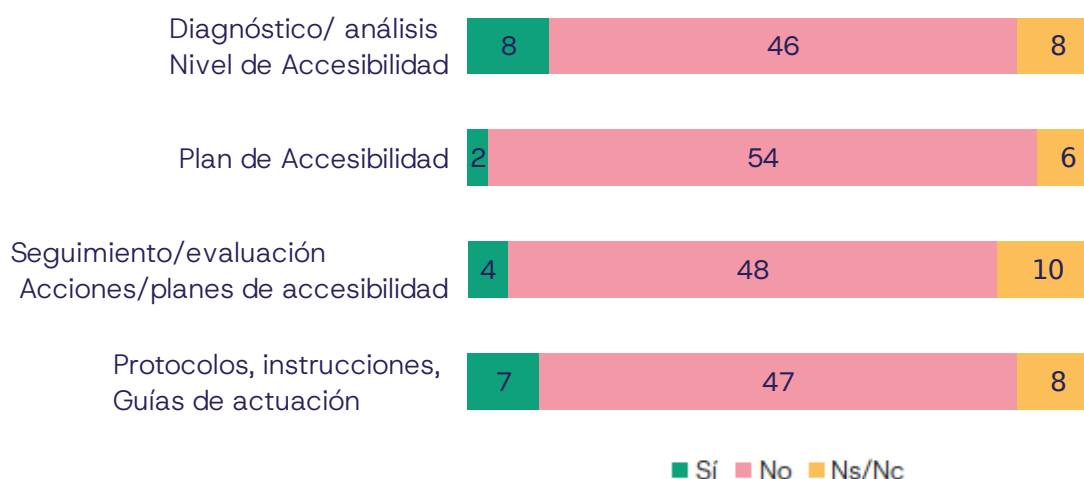


4.2. Herramientas de gestión de accesibilidad universal

También se quería conocer si los servicios municipales disponen de alguna herramienta que facilite la incorporación y gestión de la accesibilidad universal como diagnósticos o planes de accesibilidad o guías, instrucciones o protocolos de trabajo en la material.

En general, se constata una escasa extensión de estas herramientas. De los servicios que participan en el cuestionario, 8 han llevado a cabo diagnósticos o análisis específicos del nivel de accesibilidad y 7 manifiestan disponer de protocolos, instrucciones o guías de actuación. En cuanto a seguimientos y evaluaciones de acciones o planes de accesibilidad, únicamente 4 servicios afirman su aplicación y solo 2 servicios manifiestan disponer de planes de Accesibilidad

Figura 7: Disposición de distintas herramientas de gestión de la accesibilidad universal



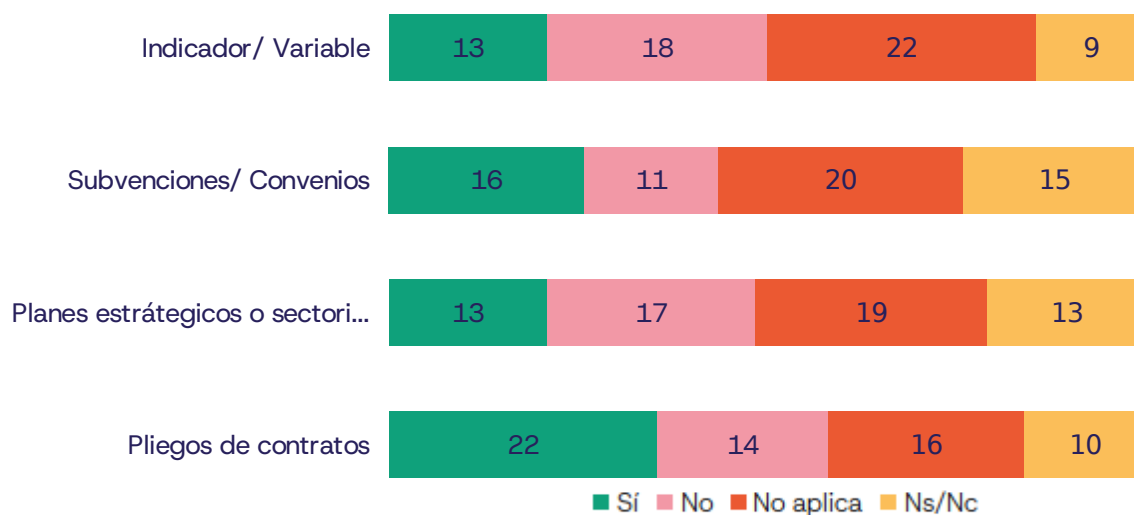
Son varias las entrevistas de los Servicios en las que se resalta la necesidad de protocolos o guías para la implementación de la accesibilidad universal. Se alude sobre todo a cuestiones transversales como la señalética, los eventos y materiales de comunicación e información o los materiales educativos.

4.3. Accesibilidad como requisito o principio

Avanzar hacia una ciudad accesible requiere integrar la accesibilidad universal como criterio o principio transversal en las distintas herramientas o instrumentos de la administración: planificación, contratación pública, subvenciones, estadísticas y estudios, entre otros.

En relación a estas cuestiones, 22 servicios incorporan la accesibilidad como criterios o cláusulas en los pliegos de los contratos y 16 en subvenciones y convenios. Por su parte, 13 servicios manifiestan la inclusión de la accesibilidad universal en sus planes sectoriales, y el mismo número, como indicador o variable en informes, estudios, etc.

Figura 8: Incorporación de la accesibilidad como criterio o requisito



También aquí son varios los Servicios que, en las entrevistas en profundidad, apuntan la conveniencia de disponer de guías o instrucciones para incorporar la accesibilidad universal como cláusulas en los pliegos de contratación pública. También alguna de las entidades entrevistadas destaca la importancia de las cláusulas en los contratos y de velar por su cumplimiento.

En definitiva, se demanda el desarrollo de una batería de herramientas que aseguren y ordenen la presencia de la accesibilidad universal en ámbitos y espacios clave de gestión y actuación municipal.

4.4. Dificultades para incorporar la Accesibilidad Universal

En el cuestionario también se preguntaba a los servicios por la existencia o no de dificultades para poder incorporar la accesibilidad universal en las acciones que se realizan.

La principal dificultad señalada es la falta de formación o de experiencia específica en Accesibilidad Universal (37,10%) seguida de la falta de presupuesto (22,58%).

En el 33,87% de los casos se señala que no se han encontrado dificultades para la aplicación de la Accesibilidad Universal y el 24% manifiesta que no la ha aplicado.

Tabla 3: Dificultades para incorporar la accesibilidad universal

	n	% total servicios que han contestado
Insuficiente presupuesto	14	22,58%
Desconocimiento de la relevancia/impacto que podría tener este tema	10	16,13%
Imposibilidad de recabar asesoramiento sobre Accesibilidad Universal en el Ayuntamiento o fuera de él	4	6,45%
Falta de formación o experiencia específica en Accesibilidad Universal por parte de las personas de nuestro servicio	23	37,10%
No hemos encontrado dificultades en la aplicación de la Accesibilidad Universal	21	33,87%
No hemos aplicado la Accesibilidad Universal	15	24,19%
NS/NC	4	6,45%
TOTAL	87	

La falta de recursos humanos y de presupuesto son también las principales dificultades o barreras que se han reseñado en las entrevistas.

Hay otros casos que no que te llegas... Y luego pues eso, los recursos económicos y de personal, ese es el problema. Vamos abordando poco a poco, pero, pero siempre es poco, hay muchos equipamientos. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

Los recursos. En la Administración Pública todavía más. Es muy marcado. Tiene que haber una política muy clara y una apuesta muy clara para dotar de recursos al proyecto. Si no están, difícilmente lo podemos trasladar a nuestro ámbito y funciones. Y en eso se reduce todo, porque luego capacitando habilidades, información, comunicación, sensibilización, si tenemos los recursos somos capaces de hacerlo. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

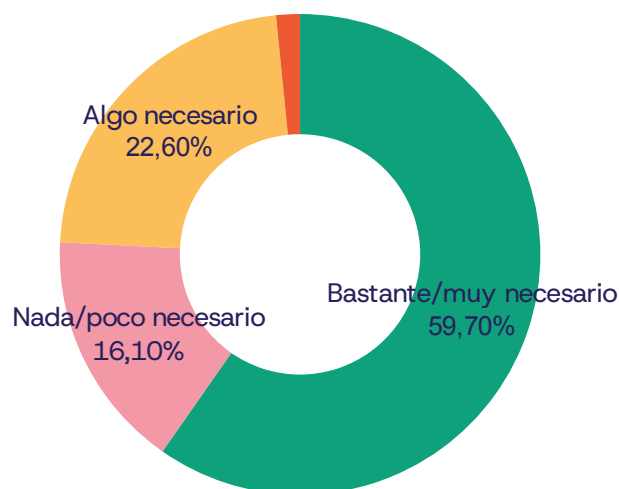
4.5. Formación

La formación vuelve a aparecer como elemento clave para avanzar en la implementación efectiva de la accesibilidad.

En cuanto a la realización de actividades de formación en materia de accesibilidad, 9 servicios indican haber realizado en los últimos 5 años.

Tal y como se muestra en la siguiente figura, el 60% de los servicios consideran bastante o muy necesario incrementar la formación interna.

Figura 9: Valoración de la necesidad de incrementar la formación interna



Algo que se refleja también en las entrevistas realizadas:

Nos hace falta mucha formación porque si no, no eres consciente del vacío que existe en el tema de la accesibilidad y lo importante que es. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

Además, se preguntaba por los aspectos en los que se considera necesario reforzar la formación interna en materia de Accesibilidad Universal. Más de la mitad de los Servicios que han respondido al cuestionario señalan la necesidad de formación sobre el propio concepto de accesibilidad universal y sus implicaciones (54,84%). La normativa y legislación también es un ámbito en el que un 45,16% demanda estar formado. 4 de cada 10 también señala la formación técnica y arquitectónica así como la formación en gestión y planificación de la accesibilidad universal.

Tabla 4: Aspectos en los que se considera necesaria la formación en accesibilidad universal

	n	% total servicios que han contestado
Normativa y legislación	28	45,16 %
Concepto de Accesibilidad Universal y sus implicaciones	34	54,84 %
Formación técnica y arquitectónica	25	40,32 %
Comunicación y sensibilización	22	35,48 %
Gestión y planificación	25	40,32 %
Tecnologías asistivas	17	27,42 %
Servicios y programas específicos	16	25,81 %
TOTAL	168	

En varias de las entrevistas a entidades sociales se considera fundamental la formación del personal que trabaja en atención al público para saber cómo tratar a las personas con discapacidad o con problemas de comunicación.

*Pero es súper importante que el personal que está en los servicios, o centros o lo que sea, tenga una **formación adecuada de cómo tratar a la persona** que viene, y cómo informar a la persona y estén sensibilizados un mínimo. Incluso yo me atrevería aún más, yo creo que de cara a lo que es la atención al público es un requisito. Entidad Social*

Otro tipo de formaciones específicas que se señalan son, por ejemplo, en materia de lengua de signos.

*La **formación de lengua de signos** también, sería bueno darlo para las personas que tienen atención pública, dentro de los Centros Municipales también pedimos eso, una formación. [...] Dentro del plan de formación del Ayuntamiento lo tendrían que meter, cursos básicos de lengua de signos para personas, por ejemplo, yo que sé, simplemente "hola, tengo cita a las 9 allí para darme de alta al agua", algo básico. Entidad Social*

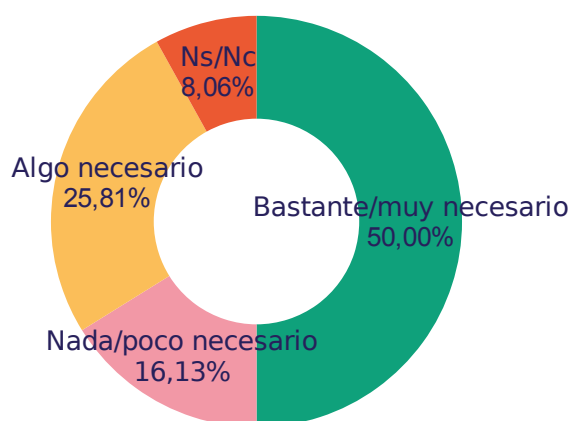
4.6. Comunicación

Las acciones de comunicación, tanto a nivel ciudadano como entre profesionales, comerciantes, empresarios, etc., son consideradas como un elemento importante para dar a conocer y sensibilizar sobre distintos aspectos de la accesibilidad universal o de las condiciones de accesibilidad de la ciudad.

En primer lugar, se consultaba a los servicios sobre la realización o no, en los últimos cinco años, de alguna actividad de comunicación relativa a las acciones emprendidas con respecto a la a universal. Solo el 20% de los servicios indican haber realizado en este periodo de cinco años alguna actividad de comunicación en esta materia. Las más usuales son la difusión o información sobre las actuaciones llevadas a cabo, así como la difusión de los servicios, recursos o actividades.

El 50% de los servicios encuestados valora como bastante o muy necesario incrementar la comunicación sobre las acciones de accesibilidad universal emprendidas o ejecutadas.

Figura 10: Valoración de la necesidad de incrementar la comunicación de las acciones de accesibilidad universal



Desde alguna entidad también se ha señalado la necesidad de que aquellas actuaciones que se impulsan en el Ayuntamiento para promocionar la accesibilidad en el sector privado vayan acompañadas de comunicación y sensibilización adecuada.

5. INSTRUMENTOS NORMATIVOS Y DE PLANIFICACIÓN

El eje central de la implementación de la accesibilidad universal en la ciudad de Zaragoza pasa por la elaboración de una serie de instrumentos normativos y de planificación que permitan servir como guía de trabajo para todos los agentes, públicos y privados, implicados en este fenómeno.

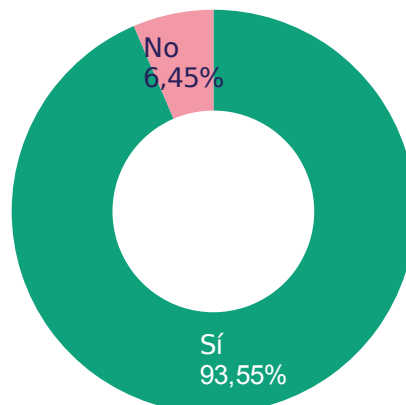
En este bloque se pretende identificar el grado de conocimiento y la percepción sobre la Ordenanza de Accesibilidad, así como los instrumentos de planificación previstos en ella.

5.1. Ordenanza de accesibilidad

1. CONOCIMIENTO

La aprobación de una nueva Ordenanza de Accesibilidad de la ciudad de Zaragoza es conocida tanto por parte de los servicios del Ayuntamiento (el 93,55% de las unidades administrativas que completan el cuestionario afirman tener conocimiento de la misma) como de las entidades sociales.

Figura 11: Conoce la existencia de la Ordenanza de accesibilidad universal



Sin embargo, existe la percepción de que esta Ordenanza no es tan conocida por la población en general.

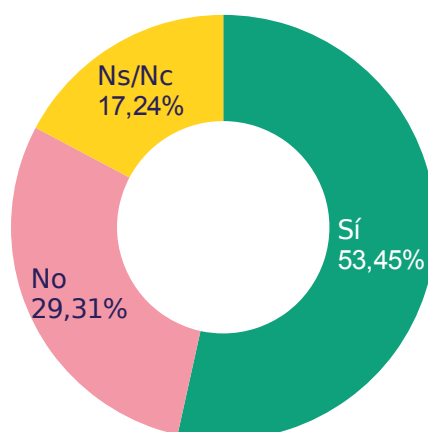
Yo lo que creo es que quizás la ciudadanía no la conoce. A lo mejor los técnicos más, pero a nivel ciudadano... Claro, los técnicos sí, pero quiero decir, alguien de la calle que puede decir "oye, voy a exigir mis derechos que están protegidos por esta ordenanza". Yo no sé hasta qué punto se conoce en la calle. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

Se reconoce que, aunque hay conocimiento de esta normativa, se podría hacer un mayor esfuerzo por divulgarla para entenderla y aplicarla en el trabajo correctamente. Varios Miembros de la Mesa proponen la realización de jornadas técnicas dirigidas al personal municipal de las Áreas para dar a conocer la misma así como para motivar y sensibilizar sobre accesibilidad universal.

2. APLICACIÓN

Entre aquellas unidades administrativas que afirman conocer la Ordenanza, se ha preguntado sobre su efectiva aplicación. Del gráfico se desprende que la Ordenanza de Accesibilidad ha sido aplicada por el 53,45% de los servicios municipales encuestados que conocen dicho instrumento, mientras que el 29,31% manifiesta no haber aplicado la misma.

Figura 12: Aplicación de la Ordenanza de accesibilidad universal



De los servicios que indicaron haber aplicado la Ordenanza, en un 35,48% de los casos se reconoce que esta normativa ha supuesto cambios en el servicio en cuanto a criterios o formas de abordar la accesibilidad o incluso en cuanto al funcionamiento general del Servicio. Por su parte, el 45,16% indica que la nueva Ordenanza no ha variado su forma de trabajo habitual.

3. DIFICULTADES EN SU APLICACIÓN

La principal dificultad a la que se enfrentan los servicios en la aplicación de la Ordenanza es la falta de instrucciones específicas para dicha aplicación (37,10%). En un 32,26% se apunta a la falta de formación sobre los contenidos básicos, lo que puede llevar a interpretaciones erróneas de la norma o carencias en la aplicación. La tercera dificultad, señalada en el 27,42% de los casos, es la falta de recursos humanos para poder llevarla a cabo.

La falta de recursos, tanto económicos como humanos, son las dos dificultades más indicadas en las entrevistas.

En el lado opuesto, encontramos un 19,35% de encuestados que no han encontrado dificultades en la aplicación de la Ordenanza.

Tabla 4: Dificultades para la aplicación de la Ordenanza Municipal de Accesibilidad

	n	% total servicios que han contestado
Desconocimiento de su existencia	6	9,68 %
Falta de formación sobre sus contenidos básicos	20	32,26 %
Falta de instrucciones específicas para su aplicación	23	37,10 %
Falta de recursos humanos para llevarlo a cabo	17	27,42 %
Falta de presupuesto	14	22,58 %
Inexistencia de diagnóstico previo de la situación	15	24,19 %
Necesidad de planificación y organización del trabajo	16	25,81 %
No hemos encontrado dificultades en la aplicación de la Ordenanza	12	19,35 %
No hemos aplicado la Ordenanza	15	24,19 %
Otras	5	8,06 %
TOTAL	137	

4. VALORACIÓN

En las entrevistas, se quiso también profundizar en la valoración de la Ordenanza. La Ordenanza es valorada en sí misma como un instrumento normativo transformador que marca las líneas de trabajo y establece las pautas para avanzar en el concepto de la accesibilidad universal.

Se considera que su aprobación ha supuesto cambios respecto a determinados conceptos que hasta ahora se tenían en materia de accesibilidad universal.

Creo que a lo mejor estamos hablando de nuevos conceptos, de accesibilidad, de nuevos ámbitos o maneras a lo mejor de entender la forma de entender [...] A lo mejor de entendimiento de los mensajes, del entendimiento, de recomendaciones, normativas, por parte de toda la ciudadanía que tenga a lo mejor algún tipo de dificultad. Y yo veo que a lo mejor eso que, que se ha dado un paso más por lo que he visto, con la normativa con la Ordenanza de accesibilidad. *Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza*

Aunque en general, se ve el lado positivo de la Ordenanza, también hay alguna opinión más crítica con el texto que considera que podría ser más ambicioso.

Es un texto que debería ser más ambicioso. [...] Se pueden hacer más cosas de las que vienen en la Ordenanza. La gente está contenta porque suponga un cambio de paradigma, pero podría tener más recorrido. *Entidad Social*

Algunos de los puntos fuertes que se han destacado:

- La introducción de temas o ámbitos que hasta ahora no estaban contemplados en la normativa o al menos, no con la intensidad o especificidad de esta Ordenanza:
 - Título II sobre Edificios, equipamientos y vivienda
 - Capítulo I. Artículo 37. Red de aseos y cambiadores inclusivos.
 - Título VI sobre Bienes, actividades, productos y servicios
 - Título IV: Información y comunicación. Capítulo V: información digital.
- La creación de la Oficina Municipal de Accesibilidad. Sin embargo, se señala la necesidad de que este conformada por un equipo de funcionarios especializados en accesibilidad universal y dotada de presupuesto.
- Carácter abierto y enfoque hacia la mejora continua.
- Resultado del consenso.

Aunque en la Ordenanza de Accesibilidad se han tratado de recoger todos los ámbitos posibles, desde el punto de vista de algunos agentes, el texto tiene aspectos de mejorar:

- Sería necesario matizar algunas cuestiones para evitar confusiones.
- Incoherencia entre algunos aspectos propuestos en la Ordenanza de Accesibilidad y algunos capítulos de otras ordenanzas. Sería necesario hacer una revisión de la normativa y ver en qué puntos son incompatibles. Desde las entidades se propone que prime siempre la Ordenanza de Accesibilidad por encima del resto.
- También se plantean dudas desde algunas entidades en la forma de aterrizar la aplicación de la Ordenanza.

*Hay que adaptar todas las Ordenanzas, que se ajusten a lo que pone la de Accesibilidad. No puede ser que las de terrazas, te dejen las terrazas en la acera... Claro, entonces hay que ajustar todo a lo que dice aquí, y habrá que modificar alguna cosa en todas esas. Y eso sí que lo tendrá que hacer la Oficina, porque a ver cuántas Ordenanzas tiene el Ayuntamiento para mirar... Claro, porque es que claro, tú vas a ir y le dices "es que esta Ordenanza" y dice esto, pero es que esto está permitido en otra. **Entidad Social***

5.2. Plan Estratégico de Accesibilidad

Se ha querido también profundizar en la visión y contenidos que debería tener el Plan Estratégico de Accesibilidad.

En las **entrevistas** se ha señalado como punto primero, que el Plan Estratégico, debe abarcar la totalidad de ámbitos en los que se ve implicada la accesibilidad. Se debe hablar de una forma más general para después, poder focalizar en objetivos más específicos a través de los Planes de Accesibilidad y establecer criterios para la elaboración de los mismos. En varias entrevistas se apunta la necesidad de establecer criterios homogéneos para la elaboración de los planes específicos de accesibilidad.

*Eso me parece muy interesante, que el Ayuntamiento tenga un **Plan Estratégico que luego permita que haya planes directores específicos** en distintas áreas o especialidades, también me parece muy interesante, porque a lo mejor podíamos tener un área, un plan de accesibilidad, la otra área no tenerla, es decir, y que ese Plan Estratégico bueno pues genere que haya **cierta uniformidad de criterios** en el resto de los planes directores. Eso me parece muy interesante. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza*

El Plan Estratégico de Accesibilidad, debe responder a preguntas generales, planteadas en el largo plazo, en las que tengan cabida todas las necesidades de Accesibilidad de la ciudadanía (física, cognitiva, visual, mental...). También se considera que debería poder establecer cuál es el modelo de ciudad que se busca para un futuro.

Además, otra cuestión fundamental, que aparece reiteradamente en las entrevistas es la importancia de la formación y sensibilización tanto interna como externa (conjunto de la sociedad, iniciativa privada).

En el **cuestionario** también se preguntó sobre los elementos que, se consideraba, debería comprender este Plan Estratégico.

Todas las opciones planteadas en cuanto a los puntos que debe comprender el Plan Estratégico han sido indicadas por un elevado porcentaje de agentes encuestados (al menos el 48%). De todos ellos, el elemento más relevante del Plan Estratégico según los distintos servicios son las acciones transversales que afecten a toda la estructura municipal (señalado por el 70,97%). También ha sido muy indicada (66,13%) la necesidad de tener una hoja de ruta general sobre la que trabajar para poder implantar la accesibilidad universal desde el ámbito de actuación de cada servicio. Un 61,29% considera que el Plan debe contener Instrucciones para la elaboración posterior de los planes de accesibilidad por ámbito o zona.

Tabla 5: Elementos que debería comprender el Plan Estratégico de Accesibilidad

	n	% total servicios que han contestado
Visión y principios rectores	32	51,61 %
Ordenación de prioridades de actuación	30	48,39 %
Acciones transversales que afectan a toda la estructura municipal	44	70,97 %
Hoja de ruta general para la implantación de la Accesibilidad Universal	41	66,13 %
Instrucciones para la elaboración posterior de los planes de accesibilidad por ámbito o zona	38	61,29 %
Instrumentos y estructuras de coordinación y colaboración	33	53,23 %
Herramientas y recursos para la sistematización de la Accesibilidad Universal	31	50,00 %
Otros	2	3,23 %
TOTAL	219	

5.3. Planes de Accesibilidad

La Ordenanza de Accesibilidad contempla en su artículo 104 la elaboración de planes de accesibilidad que “tendrán como objetivo hacer accesible gradualmente el ámbito y entorno existente al que se refiera. Estos planes pueden abarcar ámbitos o zonas concretas, y su elaboración y ejecución corresponderá “al Área de Gobierno municipal que tenga la competencia sobre la materia que constituya su objeto.”

1. CONTENIDOS

A partir del Plan Estratégico, que es de carácter general, se deberían ir elaborando planes más específicos dirigidos a áreas concretas de actuación y con un marco temporal más marcado, de cara a poder avanzar de manera efectiva en la implantación de la Accesibilidad Universal en la ciudad de Zaragoza. Esta idea es apoyada por los agentes entrevistados.

Esta visión sobre la necesidad de desglosar el Plan Estratégico general en planes más específicos es también compartida por las entidades, conscientes de que los objetivos generales deben primero transformarse en objetivos específicos más fáciles de abordar en el corto plazo.

Un punto importante para poder realizar la Estrategia y Planes de Accesibilidad es la necesidad de dotación presupuestaria, así como la fijación de unos plazos establecidos de ejecución.

El presupuesto, sobre todo, y los plazos también. Porque si no, se va alargando, quiero decir, plazos hemos tenido en todas las normas de Accesibilidad y al final “bueno que lo vamos a prolongar” porque no hay presupuesto... Si no hay presupuesto es como si no... No, no puede haber acción de gobierno. Entonces, por más planes estratégicos que hagas, si no los dotas de presupuesto... Entidad Social

2. ÁMBITOS

Se ha preguntado sobre qué ámbitos o zonas concretas se considera necesario elaborar Planes de Accesibilidad específicos tanto en las entrevistas como en los cuestionarios. Sobre esta cuestión, son varias las entrevistas en las que no se tiene claro la forma de aterrizar y abordar estos planes de Accesibilidad. En varias entrevistas se ha hecho hincapié en la necesidad de que los planes sean por ámbitos y no por Áreas/Servicios, dado que muchos ámbitos son transversales e implican a diferentes Servicios.

Me parece más interesante que se establezcan ámbitos, y luego ya veremos quién los desarrolla. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

Algunos agentes entrevistados consideran que la propia estructura de la Ordenanza (títulos) sería la referencia para la elaboración y ejecución de los planes de accesibilidad.

Yo creo que la Ordenanza deja claro que esa división que tiene en diferentes Títulos y que identifica cada Área de trabajo, es donde tenemos que hacer los planes correspondientes. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

Las respuestas a esta pregunta en el cuestionario a los Servicios han tendido a ir dirigidas a las acciones/actuaciones concretas que el propio Servicio considera debería poner en marcha, no tanto a ámbitos más generales.

3. DIFICULTADES

Sobre las dificultades para la elaboración de los Planes de Accesibilidad, en todas las entrevistas de los Servicios se ha manifestado la falta de tiempo y de personal para la elaboración de estos planes de accesibilidad. Algunos también, especialmente, aquellos más relacionados con entornos físicos indican la falta de presupuesto.

*Pues **personal**, poder dedicar **tiempo** a eso, o sea, además de lo que estamos haciendo, eso sería una carga más y estamos muy justos de personal. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza*

Presupuesto. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

*Yo creo que nos haría falta algún tipo de **apoyo externo** de gente que conozca con más detalle cuáles, **cómo hay que desarrollar estos planes** y cómo hay que hacer las actuaciones. Digo apoyo técnico, y también apoyo de **formación**, me parece a mí que tendría que haber. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza*

La necesidad de asesoramiento, apoyo técnico externo e incluso formación son también necesidades detectadas en las entrevistas a los servicios municipales.

En el cuestionario también se preguntaba sobre, qué apoyos serían necesarios para poder llevarlo a cabo los Planes de Accesibilidad. Contar con asesoramiento en el diagnóstico para el Plan sería el apoyo más demandado por los servicios (indicado en el 50% de los casos). También es relevante la necesidad de apoyo en el asesoramiento de la conceptualización de la accesibilidad universal y tipo de actuaciones que están implicadas (48,39%), así como el asesoramiento en planificación (46,77%). En un 9,68% de los casos no se cree necesario recibir asesoramiento puesto que los recursos propios son suficientes como para acometer el Plan.

Tabla 6: Apoyos necesarios para la elaboración de los planes de accesibilidad

	n	% total servicios que han contestado
Ninguno, con los recursos propios podemos acometerlos	6	9,68 %
Asesoramiento en conceptualización de la Accesibilidad Universal y tipo de actuaciones que están implicadas	30	48,39 %
Asesoramiento en planificación	29	46,77 %
Asesoramiento en diagnóstico	31	50,00 %
Asesoramiento en establecimiento de indicadores y seguimiento	26	41,94 %
Otros	5	8,06 %
TOTAL	121	

6. GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN

En este bloque se pretende identificar el mapa de agentes implicados en el desarrollo de las políticas municipales de Accesibilidad Universal y los tipos de colaboración que se establecen, así como conocer la opinión respecto a los órganos de participación previstos.

6.1. Mesa de Accesibilidad

En cuanto al conocimiento interno sobre la existencia de la Mesa de Accesibilidad, en un 59,68% de los casos sí se conoce la existencia de la Mesa de Accesibilidad, mientras que el 40,32% de los participantes desconoce este instrumento de trabajo creado a partir de la Ordenanza de Accesibilidad.

En las entrevistas se ha profundizado en el papel y las funciones de la Mesa de Accesibilidad. En este sentido, se ha destacado:

- Coordinación de las actuaciones accesibilidad universal
- Traslado de demandas, propuestas y sugerencias.
- Priorización de las actuaciones.
- Establecer pautas o criterios de actuación.
- Revisión de la Ordenanza.
- Participación en el diseño de los planes de accesibilidad.
- Seguimiento y evaluación.

*El compromiso y la responsabilidad de las entidades que estamos participando en la Mesa es hacer de **correa de transmisión** entre la sociedad y el Ayuntamiento de Zaragoza, llevar propuestas, llevar demandas... Bueno pues al final lo que se esté haciendo también sea un proceso en el que la **sociedad civil sea escuchada y pueda participar** de alguna forma. **Entidad Social***

*A mí me parece que tendría que tener un papel fundamental para **revisar la Ordenanza de Accesibilidad, impulsarla, potenciar la redacción del Plan Estratégico y los Planes Directores**, siempre y cuando tengamos medios, los servicios que los tendremos que trabajar y cuando haya que hacer labores de **coordinación** entre **criterios de servicios** o problemas que plantean las asociaciones de personas con discapacidad, que no están teniendo los resultados adecuados, pues llevarlos a la mesa y **analizarlos**. **Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza***

A pesar de que se tiene claro el papel de la Mesa, lo que genera cierta incertidumbre es la forma en la que se va a trabajar y, por tanto, abordar los distintos proyectos que se planteen.

Se recogen otras propuestas en cuanto a la forma de trabajar de la Mesa:

- Hay agentes que quieren destacar la importancia de la coordinación de la Mesa para dar a conocer aquellas buenas prácticas y compartir iniciativas que ya realizan Serlos Servicios de cara a que, en la medida de lo posible, puedan ser aplicados en el resto.
- Se propone la realización de reuniones monográficas.
- Trabajo conjunto en proyectos específicos de carácter transversal. Por ejemplo, crear un espacio en la Sede Electrónica.

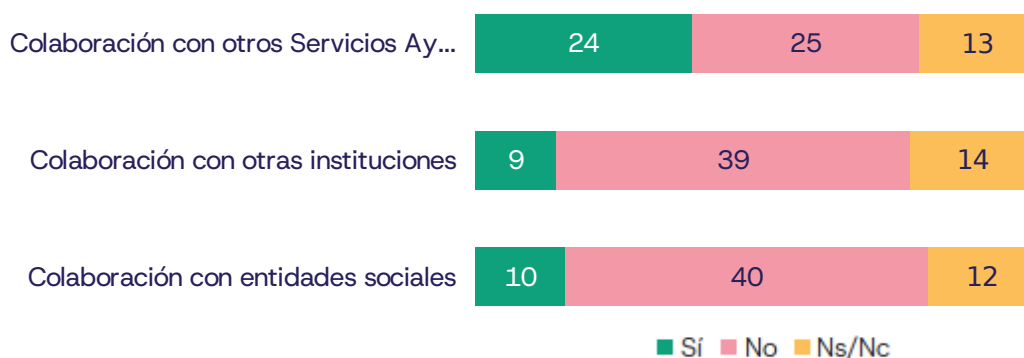
En varias entrevistas se señala la conveniencia de dar mayor voz a directamente a los miembros de la misma y de plantear las cuestiones a abordar con suficiente antelación para que se pueda recoger la opinión y propuestas a llevar a la mesa.

La operativa de la Mesa plantea la creación de grupos de trabajo específicos para incrementar la eficiencia de las actuaciones. En este punto, de nuevo, se recogen distintas perspectivas sobre cómo deben formarse estos grupos y qué temas se deben abordar. Así, hay agentes que ven los grupos formados en función del tipo de accesibilidad, tipo de discapacidad, ámbito de actuación (transporte, comercio, actividades públicas, etc.). Varios Miembros de la Mesa manifiestan la necesidad de definir los grupos en cuanto a participantes, normas de funcionamiento, periodicidad de la convocatoria, liderazgo de los mismos...

6.2. Colaboración interagentes

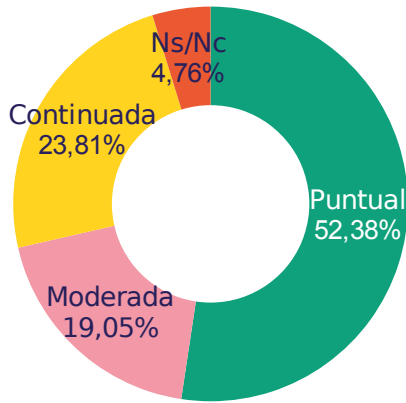
El trabajo en materia de accesibilidad de los distintos agentes entrevistados, puede verse enriquecido a través de la participación y/o colaboración con otros agentes aportando una perspectiva distinta que permita abordar soluciones completas.

En el cuestionario, se ha preguntado por la colaboración con distintos tipos de agentes en los últimos 5 años en materia de accesibilidad. Sobre esta cuestión, 24 Servicios manifiestan haber colaborado con otros Servicios o Departamentos y Organismos autónomos del propio Ayuntamiento de Zaragoza en materia de accesibilidad, 10 Servicios detallan colaboraciones con entidades sociales y 9 han tenido colaboraciones con otras instituciones públicas (Delegación de Gobierno, Gobierno de Aragón, Justicia de Aragón y otros Ayuntamientos).



Centrándonos en las relaciones entre el Ayuntamiento y las entidades del tercer sector, se especifican 21 colaboraciones. La mitad de estas colaboraciones son de tipo puntual (para algún proyecto o actividad específica). Se registra un 23,81% de casos en que esta colaboración es continua y, por tanto, estable en el tiempo.

Figura 13: Intensidad de la colaboración



En cuanto a los ámbitos de colaboración, la fase en la que más actuaciones de colaboración se han producido es el diagnóstico de las necesidades de accesibilidad (61,90%), seguida del apoyo en el diseño de actuaciones (38,10%).

Tabla 7: Ámbitos de colaboración

	n	% sobre colaboraciones
Diseño de actuaciones	8	38,10%
Diagnóstico de necesidades de accesibilidad	13	61,90%
Ejecución de actuaciones	7	33,33%
Evaluación de actuaciones	6	28,57%
TOTAL	34	

7. SUGERENCIAS DE MEJORA

Al margen de los ejes abordados, durante el transcurso de las entrevistas surgen otros temas o propuestas de líneas de trabajo que podrían ser de interés para su incorporación en el Plan Estratégico:

- Conocer e intercambiar buenas prácticas de otras ciudades.
- Conocer e implementar diseños y soluciones innovadoras que faciliten la accesibilidad universal en la ciudad de Zaragoza.

[...] Entonces eso, es decir, aprovechar herramientas modernas que seguro que en algún punto se podrán aplicar para mejoras de accesibilidad o de conocimiento de cómo está la accesibilidad. Servicio Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza

- Estudiar y aprovechar las oportunidades de los Fondos Europeos.

Además, en el transcurso de las entrevistas surgen ideas y propuesta de acciones a realizar en materia de accesibilidad universal, en cuanto a conocimiento y difusión, posibles líneas de trabajo, organización, etc. Se trata de propuestas muy variadas puesto que provienen de agentes muy diversos que atienden diversas necesidades de la población en materia de accesibilidad.

- Necesidad de dar a conocer tanto el término accesibilidad universal, como las implicaciones que éste tiene. Son varias las alternativas propuestas como, por ejemplo, la realización de campañas y jornadas divulgativas.
- Mejorar y facilitar la relación del ciudadano con la Administración cuando en esta existen barreras derivadas de la falta de accesibilidad (por ejemplo, discapacidad cognitiva, mental, barreras de idioma, etc.).
- Necesidad de formación global de los profesionales en materia de accesibilidad universal, no solo de un tipo de discapacidad. Además, esta formación podría impartirse ya desde la universidad puesto que hay determinadas titulaciones cuya relación laboral con la discapacidad puede ser muy estrecha (por ejemplo, trabajo social, magisterio de educación especial...)
- Incorporar cláusulas generales de accesibilidad en los contratos públicos es una medida clave para garantizar y visibilizar la Accesibilidad Universal. Permitiría un control más efectivo del cumplimiento de los estándares de accesibilidad y garantizaría que los entornos, servicios y productos que se desarrollen sean utilizables por toda la ciudadanía.
- El diseño de entornos y servicios deben ser inclusivos y accesibles para personas con diferentes necesidades cognitivas, emocionales y sensoriales, con señalética claramente identificativa, entornos humanizados en su diseño, contando con espacios con una luminosidad, nivel de ruido y temperatura correcta.

- Accesibilidad en aceras:
 - Terrazas que ocupan el espacio no permitido o que tienen elementos no detectables a la altura inferior a la permitida. Elementos de apoyo sin proyección al suelo.
 - Se indica la necesidad de liberar espacio adyacente a la pared y no colocar mobiliario recogido en la zona adyacente a la pared.
 - Vehículos en las aceras. Solo pueden aparcar bajo las condiciones establecidas para ello.
 - Zonas de prioridad peatonal.
 - Obras de plataforma única.
- Respecto a los semáforos:
 - Duración de la fase intermitente de verde peatonal.
 - Incorporación de semáforos sonoros.
 - Corregir la diferencia de fase de semáforos.
- Autobús urbano. Son varias las propuestas de trabajo en torno al autobús urbano de la ciudad de Zaragoza. Destacan las siguientes:
 - Activación de los sistemas de información sonora que pueden anunciar paradas próximas y proporcionar información sobre la ruta y el destino, facilitando la seguridad y autonomía de las personas.
 - Paneles informativos de tiempo de espera, que ayudan a planificar los desplazamientos, lo que es particularmente útil para personas mayores y usuarios con discapacidades que puedan necesitar más tiempo para prepararse antes de que llegue el autobús.
 - Los autobuses deben parar en la parada. Esto implica capacitar a los profesionales y monitorear el cumplimiento de esta práctica, para que las personas con movilidad reducida, como usuarios de sillas de ruedas o con carritos de bebé, puedan subir y bajar del autobús sin obstáculos. La correcta alineación del vehículo con la acera y la apertura adecuada de las rampas o plataformas elevadoras son factores esenciales para facilitar la accesibilidad.
 - Códigos Navilens e información en paradas. Los códigos Navilens, que pueden ser escaneados desde dispositivos móviles, proporcionan información en tiempo real sobre horarios, rutas y detalles del servicio.
- Documentos en lectura fácil y entornos digitales
 - Información simplificada: uso de lenguaje claro y accesible en formularios, páginas Web o manuales. Las instrucciones deben ser sencillas y fáciles de seguir.
 - Interfaces sencillas y amigables. Plataformas y aplicaciones digitales con una estructura clara, evitando sobrecargas de información o interfaces complejas.
 - Textos accesibles. Tamaños de letra adecuados y la posibilidad de personalización de las interfaces (colores o contrastes).

- Es importante señalar que crear entornos y servicios accesibles no solo facilita la independencia física y funcional, sino que también fortalece la capacidad de autodeterminación y de participación activa en la sociedad. De este modo, la autonomía y la accesibilidad están profundamente relacionadas, especialmente en el contexto de la inclusión de las personas con discapacidad.

8. PROPUESTAS DEL CONSEJO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE ZARAGOZA

Con el objetivo de conocer las experiencias, opiniones, preocupaciones y propuestas de la infancia y adolescencia respecto a la accesibilidad e incorporar la voz de niños, niñas y adolescentes en el Plan Estratégico, se celebró una sesión del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ), el órgano representativo y de participación de niños y niñas en la ciudad.

Así, se recogió tanto su visión de la situación de la accesibilidad universal en la ciudad de Zaragoza y las problemáticas que veían tanto en el entorno urbano, los edificios, el transporte y la movilidad o la información y comunicación

Además de dificultades ya reseñadas, en la sesión del CIAZ se hizo especial hincapié en cuestiones como las zonas de juego, la falta de accesibilidad de algunos colegios o de la información y comunicación (letreros, documentos oficiales como por ejemplo, la propia matricula del instituto, etc.)

- **Entornos**

He visto varias veces agujeros no bien señalizados.

He cuidado una anciana este verano y no había muchas zonas adaptadas para su movilidad.

Un niño en el colegio no podía subir a su aula porque estaba en silla de ruedas y no había ascensor.

Faltan parques adaptados.

- **Transporte**

Para acceder al bus se tiene que dar un salto que a las personas mayores les cuesta.

Conozco una persona que no ve bien y no puede ver la información en los paneles de cuánto le queda al bus para llegar.

- **Información y comunicación**

El uso del lenguaje es muy formal.

En algunas podrían poner dibujos.

A veces no lo entiendo por el vocabulario.

Los invidentes necesitarían que en todos los centros se incluyera el braille.

Además, también se recogieron toda una serie de propuestas para mejorar la accesibilidad en la ciudad de Zaragoza:

Ascensores en todos los colegios

Añadir una zona accesible en los monumentos ya que la mayoría solo tienen escaleras (rampas o ascensores).

Que haya columpios para, discapacitados, sillas de ruedas en todos los parques

Mejorar las aceras

Que el acceso a los lugares sea adaptado a todas las edades.

Añadir en las paradas de bus y semáforos sonidos para que se pueda entender fácilmente.

Poner semáforos con pitidos.

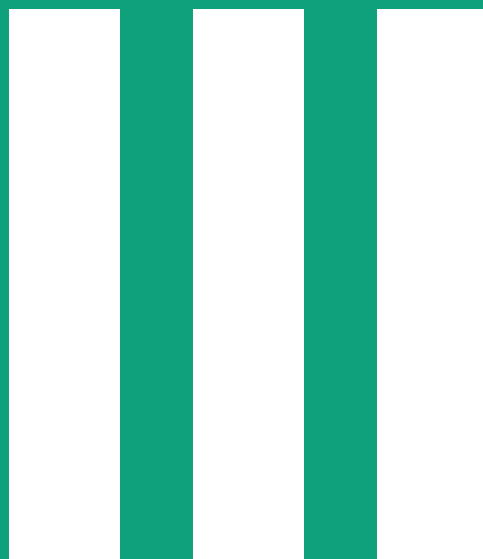
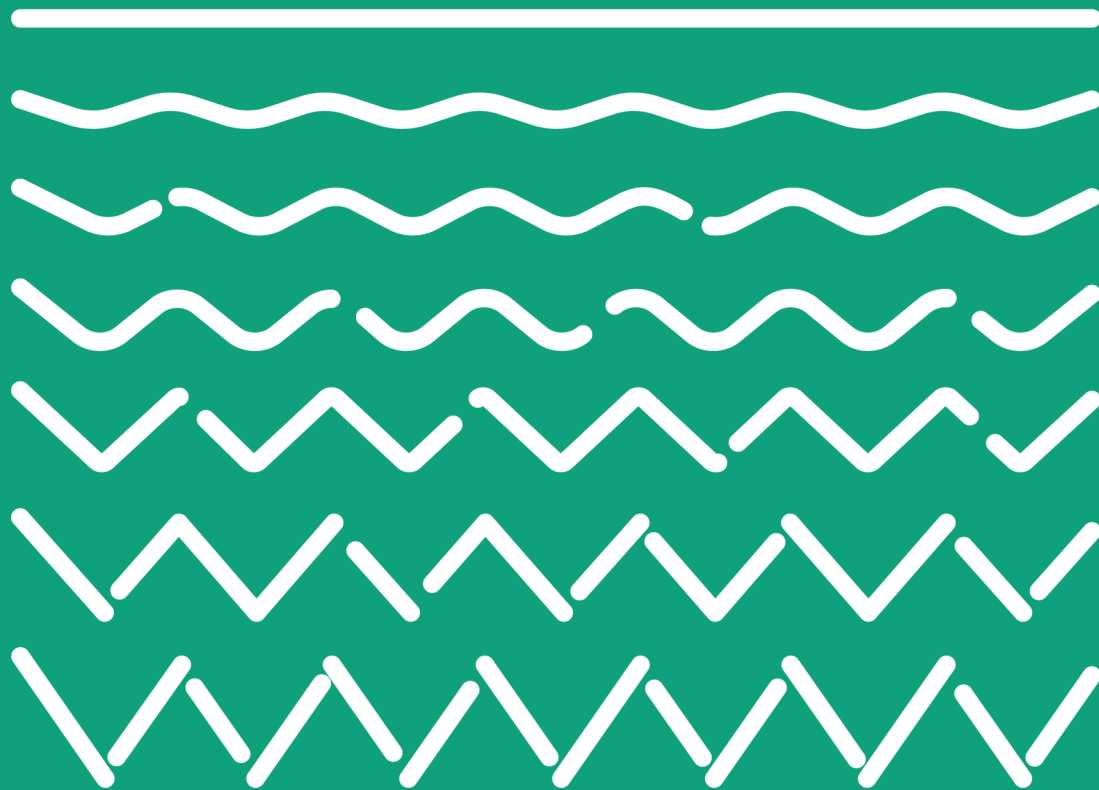
Poner más carteles con símbolos en braille o mejor explicados para que todos o la mayoría de nosotros podamos entender.

Videos subtitrados para para gente con problemas de audición.

Adaptar los textos que nos suponen una dificultad, solución añadir una versión más sencilla debajo del texto, poner dibujos comprensibles.

Añadir más pictogramas y transcripciones en lugares públicos.

Anexos



ANEXO 1. Normativa

Nivel internacional:

- Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, ratificada por España el 3 de diciembre de 2007.
- Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

Nivel estatal:

- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- 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 de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Normativa específica de contenido técnico:
 - Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
 - Orden TMA/852/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.

Nivel autonómico:

- Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón.

Nivel municipal:

- Ordenanza de Accesibilidad del Municipio de Zaragoza, publicada en BOPZ nº 88 de 20 abril 2023.
- Régimen de organización y funcionamiento de la Mesa de la Accesibilidad de Zaragoza, por Acuerdo de Gobierno de Zaragoza de 24 de noviembre de 2023.

ANEXO 2. Medidas llevadas a cabo en los últimos cinco años

ÁREA	ENTIDAD ORGANIZATIVA	DETALLE ACTUACIONES ÚLTIMOS 5 AÑOS
Alcaldía	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN	Contrato transcripción de plenos y comisiones.
Cultura, Educación y Turismo	PATRONATO DE TURISMO	- Visita turística accesible - Bucles de inducción en oficinas de turismo y bus turístico - Cuaderno de información turística en braille e hipertexto - Nueva oficina de turismo adaptada - Kit de accesibilidad en oficinas de turismo - Web accesible
	SERVICIO DE CULTURA	- Sala entre Luces en el Museo Pablo Gargallo - Programación especial Fundación Down
	PATRONATO DE EDUCACIÓN Y BIBLIOTECAS	- Acondicionar el acceso al Kiosco de las Letras, para el acceso de las personas con movilidad reducida. - Reparación y mejora de los elevadores para el acceso de las sillas de ruedas a las aulas. - Convenios con diferentes instituciones ATADES, ONCE, para la mejora e inclusión de nuestro alumnado.
	SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA CULTURAL, S.A.	Reformulación del Espacio Harinera dedicado a la cultura accesible e inclusiva en este 2024.
	SERVICIO DE EDUCACIÓN	Estudio y recomendaciones sobre señalética para mejorar la accesibilidad universal en las EEAA municipales con una asociación externa.
Economía, Transformación Digital y Transparencia	OFICINA TÉCNICA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	- Desarrollo e implementación de un Sistema de Diseño Único para mejorar la accesibilidad y la coherencia visual de los productos y servicios digitales, sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del Ayuntamiento de Zaragoza. - Renovación del certificado oficial de accesibilidad TIC para sitios web (AENOR) - Seguimiento del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad según la Directiva 2016/2102 - Implementación de servicios de voz en todos los servicios y contenidos de la Sede Electrónica a través de la herramienta ReadSpeaker - Implementación de herramientas de evaluación y diagnóstico de accesibilidad (Tawdis y WebMaster Tools, TAW,...) y ampliación de parámetros a medir en el control de calidad de portales y servicios que conforman la sede electrónica. - Publicación en lenguaje claro de dos Ordenanzas Municipales: Transparencia y Accesibilidad. - Adaptación a lenguaje claro de dos trámites: Registro General y Solicitud de Tarjeta Ciudadana.

ÁREA	ENTIDAD ORGANIZATIVA	DETALLE ACTUACIONES ÚLTIMOS 5 AÑOS
Medio Ambiente y Movilidad	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE MOVILIDAD URBANA	- Mejoras de accesibilidad en transporte público - Taxi - Plazas reservadas a personas con movilidad reducida - Semáforos para personas con limitación de capacidades visuales
	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA VERDE, LIMPIEZA PÚBLICA Y ECONOMÍA CIRCULAR	- Accesibilidad física en accesos y viales en parques - Rosaleda parque Grande - Contenedores de residuos accesibles, etc.
	SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y GESTIÓN DE RESIDUOS	Instalación de contenedores accesibles
	SERVICIO DE MOVILIDAD URBANA	- Tiempos de semáforos - Paradas de transporte público - Transporte público - Señalización horizontal - Taxi accesible
Participación ciudadana y Régimen Interior	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	Facilitar el acceso a los procesos selectivos tanto para personas con discapacidad como de violencia de género, terrorismo, transexuales.
	SERVICIO DE PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL	Modernización de ascensor con abotonadura braille.
	SERVICIO DE CENTROS CÍVICOS	- Accesibilidad en señalética interna. - Accesibilidad en comunicación y difusión. - Reserva plazas para personas usuarias de sillas de ruedas en espacios destinados a espectáculos públicos. - Aunque la competencia en cuanto a la accesibilidad de los edificios corresponde a Arquitectura sí que proponemos la adopción de medidas de eliminación de barreras arquitectónicas (elevadores escenario, rampas, puertas automáticas...)
	OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y SERVICIOS GENERALES	- Adaptación del lenguaje administrativo en comunicaciones, folletos, página WEB para su comprensión por todos los colectivos afectados. - Adecuación de espacios físicos a personas que por su edad o condición puedan precisar atención o indicaciones especiales.
Políticas Sociales	SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	- Envíos de WhatsApp específicos para personas con discapacidad auditiva. - Servicio de video interpretación en lenguaje de signos para personas sordas (línea 900). - Adaptación del Servicio de Teleasistencia para personas con diversidad funcional. - Adopción de medidas para inclusión de niños y niñas con diversidad funcional en CMTL, Ludotecas, Programa Zaragalla Educación Especial, etc.
	SERVICIO DE IGUALDAD	- Adaptación de materiales a lectura fácil (guías de prevención violencia machista) - Adaptación de acceso de espacio (Casa Mujer: puerta automática, elevador. Espacio Mujer: rampa exterior de acceso).
	SERVICIO DEL MAYOR	- Proyectos incluidos en la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. - Apertura de nuevos centros teniendo en cuenta la Accesibilidad Universal. Mejora y adecuación de la accesibilidad en los centros.

ÁREA	ENTIDAD ORGANIZATIVA	DETALLE ACTUACIONES ÚLTIMOS 5 AÑOS
Políticas Sociales	SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS	Actualmente se llevan a cabo obras en el Albergue Municipal en las que se tiene muy en cuenta la accesibilidad. Tienen su propio presupuesto.
	SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, FAMILIA Y ACCESIBILIDAD	- Coordinación del Grupo de Trabajo para la elaboración de la Ordenanza de Accesibilidad de Zaragoza. - Oficina de Atención a la ciudadanía y Buenas Prácticas: Las personas con discapacidad auditiva o del habla podrán formular sus consultas a este servicio utilizando la Plataforma de video-interpretación en SLE tanto en lengua de signos, como por lectura labial o chat. - Convenio CERMI: elaboración de estudios de accesibilidad de edificios municipales (Casa de la Mujer, Espacio de Mujeres, Casa de las Culturas, CMSS Las Fuentes, CMSS San Pablo, Biblioteca de Casetas; Escuela Infantil Villacampa, Escuela Infantil La Piraña, Escuela Infantil Pirineos, Sede Dpto. Música Moderna de la EMMD, Biblioteca Municipal Manuel Alvar; Biblioteca Municipal Ricardo Magdalena, Biblioteca Municipal Santa Orosia). - Subvenciones en materia de Acción Social: aproximadamente, 500.000 € anuales destinados a proyectos de atención a la discapacidad. - Adaptación a Lectura fácil de la Ordenanza de Accesibilidad. - Hoja de apoyo a la comunicación de los taxis. - Organización Curso Formación "Las personas con discapacidad y su ámbito de actuación. - Servicio de Interpretación LSE actos y eventos (consejo de Acción Social, presentación II PLIAZ, etc.).
Presidencia, Relaciones Institucionales y Seguridad Ciudadana	SERVICIO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS	- Adquisición de Elevadores Acuáticos para acceso a vasos de piscina de personas con movilidad reducida o discapacidad - Suministro e Instalación de Parques Infantiles y Suelos Amortiguadores continuos en Centros Deportivos. - Reformas en vestuarios y aseos adaptados de Centros Deportivos y Campos de Fútbol. - Estandarización de señalética cumpliendo Ordenanza de Accesibilidad e iconografía de Plena Inclusión y cambio progresivo de cartelería en los Centros Deportivos. - Adquisición y puesta en funcionamiento de Aplicación para móviles de compra de entradas, bonos y abonos para piscinas. - Estandarización de mensajes sonoros para reproducir por megafonía en los Centros Deportivos con recomendaciones para el uso de las Instalaciones. - Adaptación de normativa de uso de Centros Deportivos en Temporada de Piscinas de Verano autorizando el uso de sillas y tumbonas en zonas de estancia a personas con movilidad reducida o discapacidad. - Adaptación de normativa de uso de Centros Deportivos en Temporada de Piscinas de Verano autorizando el uso de gafas graduadas en vasos de piscina a personas que las necesiten y de gafas de sol a personas con fotosensibilidad. - Adaptación de normativa de uso de Centros Deportivos en Temporada de Piscinas de Verano permitiendo el acceso de perros de asistencia que acompañen a personas con discapacidad o enfermedad susceptible de necesitar ayuda mediante perro de asistencia. - Solicitudes al Servicio de Conservación de Arquitectura de actuaciones en Centros y Pabellones Deportivos para eliminación de pediluvios en piscinas, colocación de escaleras de obra en vasos de piscina, eliminación de obstáculos y escaleras en equipamientos, construcción de rampas, sustitución de puertas de apertura manual en accesos de instalaciones por puertas mecánicas.

ÁREA	ENTIDAD ORGANIZATIVA	DETALLE ACTUACIONES ÚLTIMOS 5 AÑOS
Presidencia, Relaciones Institucionales y Seguridad Ciudadana	ZARAGOZA DEPORTE MUNICIPAL S.A.	Se han convocado ayudas para hacer deporte a colectivos de discapacidad y, en con una mirada más universal, se procura mejorar y hacer más cómodos y sencillos los sistemas de inscripción a los cursos, eventos organizados por nosotros, etc.
	SERVICIO CONTRA INCENDIOS, DE SALVAMENTO Y PROTECCIÓN CIVIL	Facilitar accesos al Centro de Comunicaciones y Museo del Fuego y de los Bomberos.
Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	Inventario actualizado estado vados peatonales.
	SERVICIO DE INGENIERÍA DE DESARROLLO URBANO	En proyectos de iniciativa municipal: - Conexión funcional de la avenida del Tenor Fleta con la Ronda Hispanidad - Ampliación del parque de los Antiguos Depósitos de Pignatelli - Reurbanización de la Plaza Salamero. - Rampas y escaleras de conexión Parque Venecia con el Canal Imperial. En la tramitación de proyectos de urbanización de iniciativa privada que desarrollan el plan general de ordenación urbana se realiza una revisión de cumplimiento en el diseño general de la urbanización con la normativa de accesibilidad universal tomando como primera referencia la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
	SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA S.-L.U.	Ayudas de rehabilitación de edificios y viviendas para mejoras de accesibilidad.
	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	- Autorizaciones de acceso rodado a zonas restringidas del cementerio antiguo. - Traslado de restos o cenizas a unidades de enterramiento accesibles. Mejoras de acceso físico a unidades de enterramiento. Estudio realizado por DFA sobre mejoras de accesibilidad en el Cementerio de Torrero.
	SERVICIO TÉCNICO DE PLANEAMIENTO Y REHABILITACIÓN	- Todos los planes de desarrollo aprobados los últimos 5 años han dado cumplimiento al artículo 8.2.7 de las normas urbanísticas del Plan General diseñando itinerarios peatonales seguros y accesibles. - Por otro lado, se han aprobado estudios de detalle en conjuntos urbanos (Balsas Ebro Viejo, Alférez Rojas...) para coordinar su rehabilitación previendo entre otras cosas la ubicación de ascensores. - En ocasiones se han situado en espacios libres articulando la resolución de los problemas de accesibilidad de los edificios con el no entorpecimiento de la circulación y el uso de los espacios públicos.

ÁREA	ENTIDAD ORGANIZATIVA	DETALLE ACTUACIONES ÚLTIMOS 5 AÑOS
Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda	OFICINA DE PROYECTOS	7 Obras acabadas y accesibles: • Pabellón multiusos de Montañana, • Sala multiusos en CP "Pedro Orós" (Movera), • Acondicionamiento Pabellón multiusos de Miralbueno,. • Centro de Recepción de Visitantes en Plaza del Pilar. • Acondicionamiento para CMSS, Casa de Juventud y ampliación del Centro Cívico de Rosales del Canal • Acondicionamiento interior de locales para uso de CMSS en Boterón. • Mejoras en academia de la Policía Local antiguo cuartel de Palafox. (Instalación de un sistema de apertura automática para acceso a los baños accesibles de planta baja). 12 obras en marcha cuyos proyectos cumplen la normativa de accesibilidad: • Acondicionamiento de la primera planta de Casa Amparo. • Reforma del Centro de Salud La Almozara con ampliación a centro cívico. • Reforma Albergue municipal (Nueva planta) • Rehabilitación Pabellón multiusos S. Juan de Mozarrifar (instalación de un ascensor y un salva-escaleras para el escenario y aseos accesibles). • Rehabilitación Casa de la Cultura de Peñaflor (Se reforma la rampa exterior, cuyo arranque se traslada al interior de la fachada con la finalidad de disminuir su pendiente por debajo del 4%. Se instala una plataforma salva-escaleras para el escenario). • Reforma del acceso al CDM Actur (En el exterior, se resuelve el desnivel existente entre el recinto y la acera de la avenida con dos recorridos en una doble dirección, una de ellas mediante una nueva pavimentación de la zona verde, con una suave pendiente inferior al 1%) • PDM Garrapinillos (obra de nueva planta) • Adecuación para centro cívico y centro de mayores del antiguo edificio IES Luis Buñuel. (Mejora accesibilidad en rampa de acceso y mejoras en aseos accesibles) • Adecuación en Pabellón multiusos "Venta del Olivar". (Reforma completa de los aseos y la cafetería para que sean accesibles) • Adecuación en Pabellón multiusos "Movera" • Mejoras en Centro de mayores "Universidad" (Supresión de barreras en escenario del salón de actos con plataforma elevadora y la creación de espacios reservados para personas con discapacidad. Puerta automática doble en la entrada y accesibilidad patio interior) • Mejora en Teatro Principal (instalación de ascensor accesible) 7 proyectos acordes a la normativa de accesibilidad: • Urbanización manzanas 24 y 24r en zona antigua del Cementerio de Torrero (aprobado) • CMSS en San José- Teodoro Sánchez Punter (Proyecto de nueva planta. Aprobado) • Edificio Principal Parque de Bomberos 5 (Pendiente de aprobación) • Reforma antiguo piso del ordenanza en Casa Consistorial (Redactándose) • Rehabilitación de secaderos de acceso a planta sótano de la Casa Amparo (Redactándose) • Anteproyecto Centro Cívico "Parque Goya" (Redactándose) 57 Actuaciones de mejora de la accesibilidad en vía pública¹ • 32 rebajes de bordillos. • 23 acciones en aceras. • 2 intervenciones en calzadas: renovación integral calzada en la calle Concepción Arenal y mejora de la accesibilidad calle Felisa Galé.

¹ Desde enero de 2023

ANEXO 3. Cuestionario a entidades organizativas municipales

1. Datos de identificación

Identidad y datos de contacto de la persona que responde al cuestionario

Nombre y apellidos:

Teléfono de contacto:

E-mail:

Datos básicos del Servicio o entidad organizativa

Área de gobierno: [una sola respuesta]

- Área de Alcaldía
- Área de Cultura, Educación y Turismo
- Economía, Transformación Digital y Transparencia
- Hacienda y Fondos Europeos
- Medio Ambiente y Movilidad
- Participación Ciudadana y Régimen Interior
- Políticas Sociales
- Presidencia, Relaciones Institucionales y Seguridad Ciudadana
- Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda

Servicio/entidad organizativa por la que responde (ver Anexo):

Cargo que ocupa:

Número de personas adscritas al servicio:

2. Visión Accesibilidad Universal

El cuestionario hace referencia al concepto de **Accesibilidad Universal**, definido en el ordenamiento jurídico español e internacional como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible (RDL 1/2013).

Por favor, tenga en cuenta que las personas beneficiarias de la Accesibilidad Universal somos todas las personas, independientemente de nuestra condición y capacidades. Aquellas personas que tienen alguna discapacidad o elevada edad son el objetivo prioritario, pero no único de las acciones de Accesibilidad Universal.

CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN

En este apartado se pregunta acerca del grado de aproximación a la Accesibilidad Universal y su concepto desde el servicio en el que presta su actividad laboral, a partir de la anterior definición.

P1. Señale si los siguientes ámbitos a que se refiere la definición de Accesibilidad Universal se encuentran dentro de las competencias de su servicio [multirresposta]

- Entornos (Ejemplos: edificios, espacios públicos, etc.)
- Productos o bienes (Ejemplos: mobiliario urbano, juegos infantiles, contenedores de reciclaje, etc.)
- Servicios (Ejemplos: visitas turísticas, transporte público, teleasistencia, etc.)
- Instrumentos o herramientas (Ejemplos: aplicaciones informáticas, gestiones on-line, línea telefónica 010, etc.)

P2. Señale en qué medida su servicio cumple las siguientes condiciones [multirresposta]

- Está considerado como servicio esencial
- Tiene una alta frecuencia de uso
- El público objetivo incluye mayormente personas con necesidades de accesibilidad especiales
- El nivel de interacción directa con el público es alto y principalmente presencial.

P3. En su opinión ¿Cuál es el nivel de proximidad de la mayoría de las personas que trabajan en su servicio con lo que es y significa la Accesibilidad Universal?

Nota: Siendo 1 totalmente alejado y 5 el nivel máximo de proximidad [escala 1 a 5 para cada ítem]

	1	2	3	4	5	NS/NC
Se considera que la Accesibilidad Universal es un tema de su competencia						
El concepto de Accesibilidad Universal y sus implicaciones están claros y se aplican en todas las actuaciones en las que es necesario.						
Se vincula la Accesibilidad Universal con todo tipo de perfiles de población (personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños menores de 4 años, mujeres embarazadas, personas con limitaciones motoras temporales...)						
En relación con la discapacidad, se vincula la Accesibilidad Universal con todos los tipos (física, sensorial, cognitiva, mental...)						
Se aplica el “diseño para todos” y los “ajustes razonables” desde la fase de diseño de actuaciones						

3. Situación de la Accesibilidad Universal en la ciudad y gestión del Ayuntamiento

GESTIÓN MUNICIPAL

En este apartado se pretende conocer la aplicación concreta de la Accesibilidad Universal en su servicio y qué mecanismos, en su caso, se utilizan para ello.

P4. ¿Considera que, en las actuaciones habituales de su servicio, se tienen suficientemente en cuenta criterios de Accesibilidad Universal? [respuesta única]

- Si
- No
- Ns/Nc

P5. En los últimos 5 años, ¿se han realizado acciones dirigidas específicamente a mejorar la Accesibilidad Universal en su servicio? [respuesta única]

- Si
- No
- Ns/Nc

P5.1. En caso afirmativo indíquelas a continuación:

[campo abierto]

NOTA. En caso de que el número de acciones a referenciar sea muy elevado para incluirlo aquí, por favor adjunte un documento o cree una carpeta con todos los documentos necesarios y proporcione un enlace o acceso. La información que nos proporcione servirá, entre otras cosas, para la elaboración de una memoria de actuaciones en materia de accesibilidad que se ha llevado a cabo en los últimos 5 años por todas las Áreas Municipales del Ayuntamiento.

En caso de que ya haya facilitado esta información a través de solicitud de la Coordinación de su área en el mes de mayo de 2024, indíquelo y haga referencia a lo ya enviado, sin necesidad de adjuntarlo de nuevo.

P6. ¿Se dispone de alguna de estas herramientas de gestión de la Accesibilidad Universal?

	Sí	No	NS/NC
Diagnóstico/ análisis del nivel de Accesibilidad			
Plan de Accesibilidad			
Seguimiento/evaluación de acciones/planes de accesibilidad			
Protocolos, instrucciones, guías de actuación			

P7. ¿Se destina **presupuesto** para la implantación de medidas de Accesibilidad Universal?

- Sí, a través de partidas presupuestarias específicas
- Sí, desde las partidas generales del Servicio
- No se destina presupuesto
- Ns/Nc

P8. En cuanto a **recursos humanos**, ¿cómo se gestionan las cuestiones relacionadas con la Accesibilidad Universal? [multirespuesta]

- Hay una o varias personas del Servicio especializadas en Accesibilidad Universal
- Las acciones se desarrollan de manera transversal por todo el equipo
- Se solicita apoyo externo para este tipo de acciones
- No ha habido ocasión de aplicar ninguna acción relacionada con la Accesibilidad Universal
- Ns/Nc

P9. ¿Se incorpora la Accesibilidad Universal como criterio/requisito en los siguientes instrumentos?

	Sí	No	No aplica	NS/NC
Planes estratégicos o sectoriales				
Pliegos de condiciones de contratos públicos				
Subvenciones/Convenios				
Indicador/variable Accesibilidad Universal en informes, estudios, etc.				

P10. ¿Ha encontrado alguna de las siguientes dificultades a la hora de incorporar la Accesibilidad Universal en las acciones realizadas o programadas? [multirrespuesta]

- Insuficiente presupuesto
- Desconocimiento de la relevancia/impacto que podría tener este tema
- Imposibilidad de recabar asesoramiento sobre Accesibilidad Universal en el Ayuntamiento o fuera de él
- Falta de formación o experiencia específica en Accesibilidad Universal por parte de las personas de nuestro servicio
- No hemos encontrado dificultades en la aplicación de la Accesibilidad Universal
- No hemos aplicado la Accesibilidad Universal
- Otras

[campo abierto]

P11. ¿Se incorpora la perspectiva de género en las actuaciones que realiza su Servicio en materia de Accesibilidad Universal? [respuesta única]

- Si
- No
- Ns/Nc

P12. ¿Tiene su servicio algún tipo de **reconocimiento, premio o certificación** sobre cuestiones relacionadas con la Accesibilidad Universal? [respuesta única]

- Si
- No
- Ns/Nc

P12.1. En caso afirmativo enumérelas a continuación

[campo abierto]

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

P13. ¿Han realizado desde su servicio o entidad organizativa en los últimos 5 años alguna actividad de **comunicación** relativa a las acciones emprendidas-relación con la Accesibilidad Universal?

- Información sobre actuaciones llevadas a cabo
- Campañas de sensibilización
- Difusión de servicios, recursos o actividades
- No se ha realizado ninguna actividad de comunicación relacionada con la Accesibilidad Universal
- No se realizan actividades de comunicación desde el Servicio
- Ns/Nc

P14. ¿Ha realizado desde su servicio o entidad organizativa alguna actividad de **formación** sobre Accesibilidad Universal? [respuesta única]

- Sí
- No
- Ns/Nc

P14.1. Por favor, especifique cuáles.

[campo abierto]

P15. ¿En qué aspectos considera que es **más necesaria la formación** en materia de Accesibilidad Universal? [multirrespuesta]

- Normativa y legislación
- Concepto de Accesibilidad Universal y sus implicaciones
- Formación técnica y arquitectónica
- Comunicación y sensibilización
- Gestión y planificación
- Tecnologías asistivas
- Servicios y programas específicos
- Otros

P16. Valore la necesidad de acometer las acciones sobre Accesibilidad Universal, expuestas a continuación, en su ámbito de actuación, siendo 1 nada necesario y 5 totalmente necesario

[escala 1 a 5 para cada ítem]

	1	2	3	4	5	NS/NC
Incrementar la formación interna						
Incrementar la sensibilización interna						
Incrementar la participación e intercambio de información interna						
Incrementar la comunicación sobre acciones emprendidas o ejecutadas						

EL ESTADO DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA CIUDAD

En este bloque se pretende conocer la percepción que desde su servicio se tiene sobre la Accesibilidad Universal en la ciudad.

P17. Señale su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo [escala 1 a 5 de cada ítem]

	1	2	3	4	5	NS/NC
Zaragoza tiene una imagen buena y adecuada en el campo de la Accesibilidad.						
La accesibilidad es un elemento importante a la hora de proyectar una buena imagen a nivel nacional e internacional de la ciudad.						
Zaragoza cuenta con una normativa actualizada en materia de Accesibilidad.						

La Accesibilidad Universal es incorporada como criterio transversal en todas las actuaciones municipales.						
Existen cauces de participación y comunicación fluida con agentes del ámbito de la discapacidad, mayores, etc.						
Hay información suficiente de las medidas, espacios y servicios accesibles existentes en la ciudad.						
La comunicación que se ofrece sobre Accesibilidad Universal tiene un tratamiento adecuado						

P18. ¿En qué punto considera que está implantada la Accesibilidad Universal en la ciudad de Zaragoza en cada uno de estos ámbitos? Siendo 1 nada cubierto y 5 totalmente cubierto [escala 1 a 5 para cada ítem]

	1	2	3	4	5	NS/NC
Espacios públicos urbanizados						
Edificación						
Equipamientos públicos						
Transporte público						
Prestación de servicios						
Comunicación e información que se facilita a la ciudadanía						

4. Instrumentos normativos y de planificación

En este bloque se pretende identificar el grado de conocimiento y la percepción sobre la Ordenanza de Accesibilidad, así como de los instrumentos de planificación previstos en ella.

LA ORDENANZA DE ACCESIBILIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

P19. ¿Conoce la existencia de la Ordenanza de Accesibilidad del Ayuntamiento de Zaragoza, aprobada en el año 2023? [respuesta única]

- Si
- No
- Ns/Nc

P20. ¿Su Servicio tiene competencias en alguno de los ámbitos de aplicación de la Ordenanza? [multirrespuesta]

- Urbanización e infraestructuras
- Edificios, equipamientos y vivienda
- Transporte
- Información y comunicación
- Empleo público municipal
- Bienes, actividades, productos y servicios
- Ninguno de ellos

- Ns/Nc

P21. ¿Se ha aplicado la Ordenanza de Accesibilidad?

- Si
- No
- Ns/Nc

P21.1. ¿Su aplicación ha supuesto cambios en los criterios y formas de abordar la accesibilidad, o en el funcionamiento general del Servicio? [respuesta única]

- Si
- No
- Ns/Nc

P22. ¿Encuentra alguna de las siguientes dificultades para la aplicación de la Ordenanza?

[multirrespuesta]

- Desconocimiento de su existencia
- Falta de formación sobre sus contenidos básicos
- Falta de instrucciones específicas para su aplicación
- Falta de recursos humanos para llevarlo a cabo
- Falta de presupuesto
- Inexistencia de diagnóstico previo de la situación
- Necesidad de planificación y organización del trabajo
- No hemos encontrado dificultades en la aplicación de la Ordenanza
- No hemos aplicado la Ordenanza
- Otras [campo abierto]

PLANES DE ACCESIBILIDAD

La Ordenanza de Accesibilidad contempla en su artículo 104 la elaboración de **planes de accesibilidad** que *“tendrán como objetivo hacer accesible gradualmente el ámbito y entorno existente al que se refiera, sus elementos, componentes, materiales, productos, servicios, procedimientos y demás aspectos, con el fin de que todas las personas lo puedan utilizar y disfrutar libre y autónomamente”*.

Estos planes pueden abarcar ámbitos o zonas concretas, y su elaboración y ejecución corresponderá *“al Área de Gobierno municipal que tenga la competencia sobre la materia que constituya su objeto.”*

P23. ¿Para qué ámbitos o zonas concretas dentro su ámbito de competencia cree que sería necesario elaborar planes de accesibilidad específicos?

[campo abierto]

P24. En caso de tener que elaborar un plan de accesibilidad específico para los ámbitos o zonas identificados, ¿Qué tipo de apoyos necesitaría para elaborarlo? [multirrespuesta]

- Ninguno, con los recursos propios podemos acometerlos
- Asesoramiento en conceptualización de la Accesibilidad Universal y tipo de actuaciones que están implicadas
- Asesoramiento en planificación
- Asesoramiento en diagnóstico
- Asesoramiento en establecimiento de indicadores y seguimiento
- Otros

[campo abierto]

PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD

La Ordenanza de Accesibilidad también contempla, en su artículo 104.5, la elaboración de un **Plan Estratégico de Accesibilidad** “de carácter general que sirva de marco y establezca las directrices generales para los planes de accesibilidad concretos de cada ámbito de actuación”.

P25. ¿Qué elementos considera que debería comprender este Plan Estratégico? [multirespuesta]

- Visión y principios rectores
- Ordenación de prioridades de actuación
- Acciones transversales que afectan a toda la estructura municipal
- Hoja de ruta general para la implantación de la Accesibilidad Universal
- Instrucciones para la elaboración posterior de los planes de accesibilidad por ámbito o zona
- Instrumentos y estructuras de coordinación y colaboración
- Herramientas y recursos para la sistematización de la Accesibilidad Universal
- Otras

5. Gobernanza y participación

En este bloque se pretende identificar el mapa de agentes implicados en el desarrollo de las políticas municipales de Accesibilidad Universal y los tipos de colaboración que se establecen, así como conocer la opinión respecto de los órganos de participación previstos.

LA MESA DE ACCESIBILIDAD

La Ordenanza de Accesibilidad contempla la constitución de una Mesa de Accesibilidad, como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de accesibilidad, de naturaleza consultiva y participativa. Esta Mesa se constituyó oficialmente el día 13 de febrero de 2024.

P26. ¿Conocía la existencia de la Mesa de Accesibilidad? [una sola respuesta]

- Si
- No
- Ns/Nc

P27. ¿Forma parte de ella su entidad organizativa o alguna de las jerárquicamente superiores? [una sola respuesta]

- Si
- No
- Ns/Nc

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN INTERAGENTES

P28. En los últimos 5 años, ¿Ha colaborado con entidades sociales o consultorías externas en materia de accesibilidad? [una sola respuesta]

- Si
- No
- Ns/Nc

Le pedimos que complete, de cada una de las entidades o consultorías externas con las que ha colaborado, una serie de preguntas sobre los contenidos de dichas colaboraciones. Puede completar hasta 8 colaboraciones diferentes.

P28.1. ¿Cuál es el nombre de la entidad/empresa?

[campo abierto]

P28.2. ¿En qué ámbito se han producido la/s colaboración/es? [multirrespuesta]

- Urbanización e infraestructuras
- Edificios, equipamientos y vivienda
- Transporte
- Información y comunicación
- Empleo público municipal
- Bienes, actividades, productos y servicios
- Otros

P28.3. ¿Cuál ha sido la intensidad de la colaboración? [una sola respuesta]

- Puntual (hemos colaborado en algún proyecto o actividad específica)
- Moderada (colaboramos en proyectos o actividades, pero no de manera continua)
- Continuada (colaboramos de manera regular y sostenida a lo largo del tiempo)

P28.4. ¿En qué fases de la intervención se han producido la/s colaboración/es? [multirrespuesta]

- Diseño de actuaciones
- Diagnóstico de necesidades de accesibilidad
- Ejecución de actuaciones
- Evaluación de actuaciones
- Otras

[campo abierto]

Hay opción de introducir 8 agentes colaboradores. Las preguntas 28.1 a 28.4 se repiten 7 veces más con numeración correlativa (29.1-29.4, 30.1-30.4, 31.1-31.4, 32.1-32.4, 33.133.4, 34.1-34.4, 35.1-35.4).

P36. ¿Se ha colaborado en los últimos 5 años en materia de accesibilidad con otras instituciones públicas?

[una sola respuesta]

- Si
- No
- Ns/Nc

P36.1. En caso de respuesta afirmativa, ¿con qué institución/es?

[campo abierto]

P37. ¿Se ha colaborado en los últimos 5 años en materia de accesibilidad con otros Servicios, Departamentos, organismos autónomos del Ayuntamiento de Zaragoza? [una sola respuesta]

- Si
- No
- Ns/Nc

P37.1. En caso de respuesta afirmativa, ¿con cuáles?

[campo abierto]

P38. ¿Su servicio forma parte de alguna Red de ciudades en la que se aborde cuestiones relacionadas con la Accesibilidad Universal? [una sola respuesta]

- Si
- No
- Ns/Nc

P38.1. En caso afirmativo, especifique cuáles

[campo abierto]

Cierre

P39. Comente cualquier aspecto adicional que desee remarcar como cierre del cuestionario

[campo abierto]

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 4. Guión de las entrevistas en profundidad a vocales de la Mesa de Accesibilidad

0. Introducción

- Objetivo de las entrevistas.
- SSMM: Contextualización del grado de vinculación de la persona con la Accesibilidad, tanto del Servicio/Departamento como a título individual.
- Breve descripción de principales funciones de Servicio, entidad y del puesto de la/s persona/s entrevistada/s.

1. Visión de la Accesibilidad Universal

Contexto:

Definición de Accesibilidad Universal: “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible” (RDL 1/2013)

La accesibilidad ha cambiado a lo largo del tiempo. Desde “supresión de barreras” hasta una concepción de diseño para todos, que beneficia no solo a las personas con discapacidad, sino al conjunto de la población. La sociedad también ha cambiado y entiende mejor la importancia de la Accesibilidad Universal.

Cuestiones:

- En qué medida esta concepción de la Accesibilidad está arraigada en el día a día de su Servicio/entidad.
- Qué dificultades y resistencias puede haber para incorporar esa mirada
- En qué medida esta concepción de la Accesibilidad está asumida socialmente
- Qué dificultades y resistencias puede haber para incorporar esa mirada
- Evolución a lo largo del tiempo (si se percibe).
- Cómo se puede mejorar la percepción y aceptación de la Accesibilidad Universal

2. Situación de la Accesibilidad Universal en la ciudad

Contexto:

En este bloque se pretende conocer la percepción de la situación de la Accesibilidad Universal en la ciudad por parte del Servicio/entidad.

Cuestiones:

- Fortalezas: acciones, elementos, proyectos relacionados con la Accesibilidad Universal por los que destaca Zaragoza.
- Acciones, elementos y ámbitos que están sin cubrir.
- Oportunidades que ofrece la ciudad de Zaragoza para el desarrollo de la Accesibilidad Universal.
- Elementos externos a la gestión del Ayuntamiento que pueden suponer amenazas a la implantación de la Accesibilidad Universal.
- Propuestas para aprovechar/corregir estos elementos.

3. Gestión del Ayuntamiento

Contexto:

Conocer la aplicación concreta de la Accesibilidad Universal y mecanismos que se utilizan para ello, así como la percepción del rol que el Ayuntamiento juega y debería jugar en su desarrollo.

Cuestiones:

- SSMM: mencionar información de actuaciones facilitada en el cuestionario. Solicitar aclaraciones si fuera necesario. (se entregará a entrevistadores previamente, una vez completados los cuestionarios).

SSMM: Desde su Servicio/Departamento/Organismo:

EESS: Desde su experiencia en los ámbitos y servicios municipales con los que ha colaborado:

- Valoración de cómo/en qué medida se tiene en cuenta la Accesibilidad Universal.
- Perfiles de población/tipos de necesidades/tipos de discapacidad a las que se llega y a las que no.
- Puntos fuertes y buenas prácticas
- Puntos que mejorar y dificultades
- Percepción de evolución en la forma de gestionar la Accesibilidad Universal

SSMM Y EESS: Percepción general del conjunto del Ayuntamiento:

- Valoración de cómo/en qué medida se tiene en cuenta la Accesibilidad Universal.
- Perfiles de población/tipos de necesidades/tipos de discapacidad a las que se llega y a las que no.
- Puntos fuertes y buenas prácticas
- Puntos que mejorar y dificultades
- Percepción de evolución en la forma de gestionar la Accesibilidad Universal

4. Instrumentos normativos y de planificación

Contexto:

Identificar el grado de conocimiento y la percepción sobre la Ordenanza de Accesibilidad, así como de los instrumentos de planificación previstos en ella.

Recoger elementos que sirvan a la hora de orientar el enfoque del Plan Estratégico de Accesibilidad y de los posteriores Planes de Accesibilidad.

ORDENANZA

Cuestiones:

- Grado de conocimiento y aplicación (en su caso) de la Ordenanza.
- SSMM: Cambios que haya podido suponer la aplicación de la Ordenanza en los criterios y formas de abordar la accesibilidad, o en el funcionamiento general del Servicio
- Puntos fuertes y puntos débiles de la Ordenanza.

PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD

La Ordenanza de Accesibilidad también contempla, en su artículo 104.5, la elaboración de un Plan Estratégico de Accesibilidad “de carácter general que sirva de marco y establezca las directrices generales para los planes de accesibilidad concretos de cada ámbito de actuación”.

Cuestiones:

- Objetivo principal que debe perseguir.
- ¿A qué necesidades de carácter transversal debería dar respuesta?
- Elementos clave que debe incorporar.
- Áreas de intervención que debe definir.

PLANES DE ACCESIBILIDAD

La Ordenanza de Accesibilidad contempla en su artículo 104 la elaboración de planes de accesibilidad que “tendrán como objetivo hacer accesible gradualmente el ámbito y entorno existente al que se refiera, sus elementos, componentes, materiales, productos, servicios, procedimientos y demás aspectos, con el fin de que todas las personas lo puedan utilizar y disfrutar libre y autónomamente”.

Estos planes pueden abarcar ámbitos o zonas concretas, y su elaboración y ejecución corresponderá “al Área de Gobierno municipal que tenga la competencia sobre la materia que constituya su objeto.”

Cuestiones:

- Ámbitos o zonas concretas para los que sería necesario/interesante elaborar planes de accesibilidad específicos.
- SSMM: qué tipo de apoyo necesitaría el Servicio/Departamento para elaborar un plan de accesibilidad.

5. Gobernanza y participación

Identificar el mapa de agentes implicados en el desarrollo de las políticas municipales de Accesibilidad Universal y los tipos de colaboración que se establecen, así como conocer la opinión respecto de los órganos de participación previstos.

LA MESA DE ACCESIBILIDAD

La Ordenanza de Accesibilidad contempla la constitución de una Mesa de Accesibilidad, como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de accesibilidad, de naturaleza consultiva y participativa. Esta Mesa se constituyó oficialmente el día 13 de febrero de 2024.

Cuestiones:

- Papel de la Mesa de Accesibilidad en la coordinación de las actuaciones de Accesibilidad (puede ser útil tener de referencia funciones recogidas en Reglamento de funcionamiento de la Mesa de Accesibilidad).
- Contenidos para posibles grupos de trabajo

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN INTERAGENTES

Cuestiones:

- Entidades, empresas y servicios con los que se colabora en materia de Accesibilidad
- Valoración sobre colaboraciones establecidas: ¿suficientes? ¿necesarias?
- Propuestas para potenciar colaboraciones
- Espacios de coordinación existentes ¿suficientes? ¿necesarios? ¿eficaces?

ANEXO 5. Entrevistas realizadas

Ayuntamiento de Zaragoza

SERVICIO MUNICIPAL	CARGO DE LA/S PERSONA/S ENTREVISTADA/S	FECHA ENTREVISTA
SERVICIO DE MOVILIDAD URBANA	Jefa de sección de Movilidad Sostenible	03/09/2024
OFICINA DE MEDIO AMBIENTE, ACCIÓN CLIMÁTICA Y SALUD PÚBLICA	Jefa de Oficina Técnica Técnico de Educación Ambiental	03/09/2024
SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA, SLU	Directora Gerente Directora Gestión Social y Alquileres Dirección Arquitectura Técnica Área Regeneración Urbana	04/09/2024
COORDINACIÓN GENERAL DEL ÁREA DE CULTURA, EDUCACIÓN Y TURISMO	Jefa de Servicio Técnico de programación en Harinera Técnico de la Oficina Filmica Unidad de producción de Zaragoza Cultural	06/09/2024
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	Jefe de Departamento	11/09/2024
OFICINA TÉCNICA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	Jefa de Oficina	11/09/2024
SERVICIO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS	Jefe de la Unidad de Infraestructuras y Recursos	12/09/2024
COORDINADOR ÁREA POLÍTICAS SOCIALES	Coordinador General de Políticas Sociales	23/09/2024
SERVICIO DE INGENIERÍA Y DESARROLLO URBANO	Jefe de Servicio	24/09/2024
DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA	Jefa de Unidad de Gestión de Proyectos	25/09/2024

Entidades

ENTIDAD SOCIAL	CARGO DE LA/S PERSONA/S ENTREVISTADA/S	FECHA ENTREVISTA
ASZA	Vicepresidente de la Junta Directiva	16/09/2024
FUNDACIÓN DFA	Presidenta Abogado	17/09/2024
PLENA INCLUSIÓN ARAGÓN	Vocal de la Mesa de Accesibilidad Técnico del Servicio Creando Espacios Accesibles	18/09/2024
CENTROS DE CONVIVENCIA DE MAYORES	Presidente del Centro de Convivencia de Mayores de La Almozara	19/09/2024
ASAPME	Responsable del Departamento de Participación Trabajadora social del Departamento de Acompañamiento y Apoyo	20/09/2024
FUNDACIÓN ONCE	Presidente del Consejo Técnico de Rehabilitación	26/09/2024
CERMI ARAGÓN	Dirección Técnica	27/09/2024
ATADES	Presidente	02/10/2024