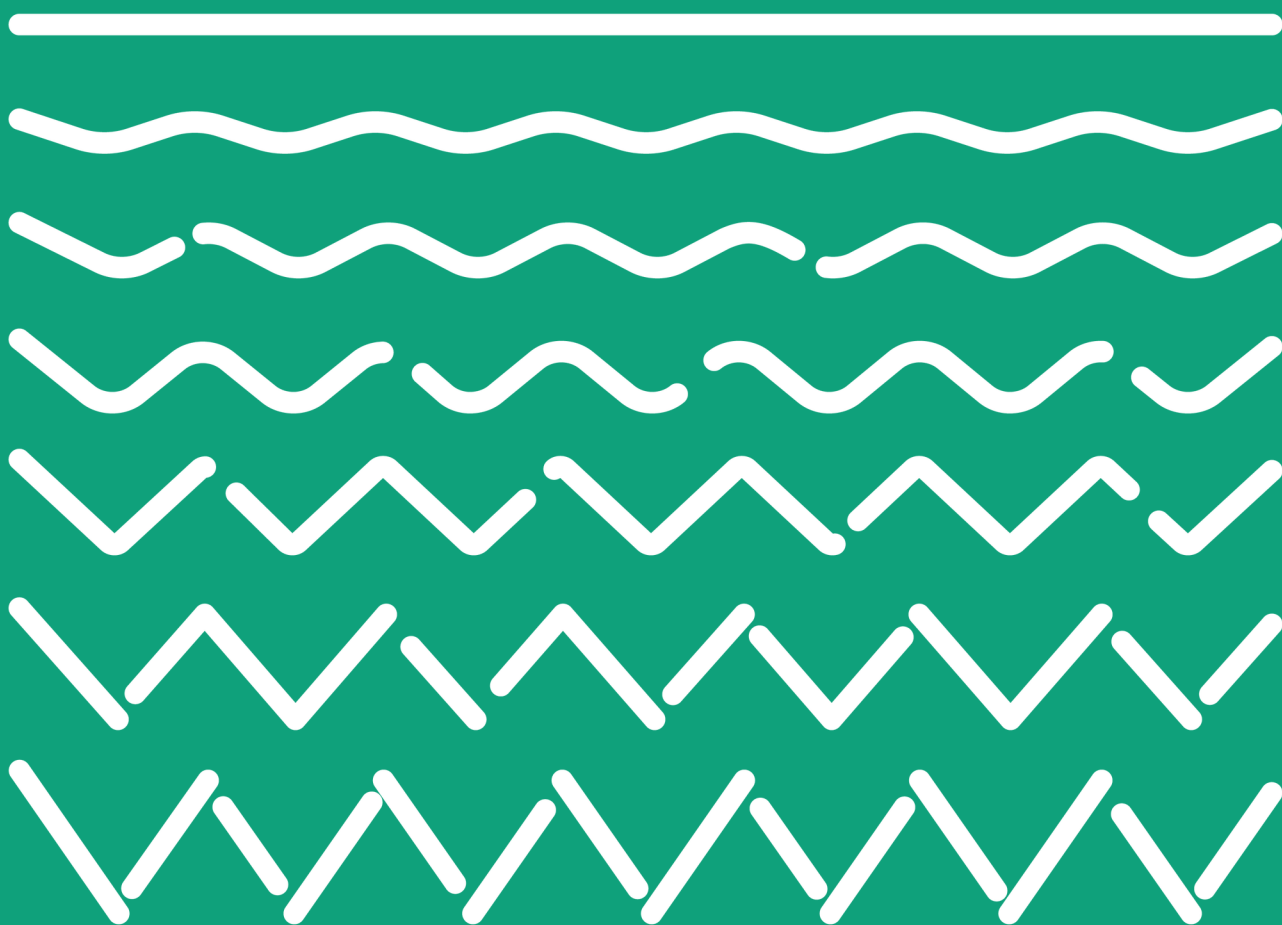


Guía para la elaboración de los planes de accesibilidad por ámbitos o zonas



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

Guía para la elaboración de los planes de accesibilidad por ámbitos o zonas

Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad
Área de Políticas Sociales
Ayuntamiento de Zaragoza

Han participado en la elaboración de esta guía:

Oficina de Apoyo a la Presupuestación y Contratación
Oficina Municipal de Accesibilidad
Oficina Técnica del Viario Público
Policía Local
Servicio de Centros Cívicos
Servicio de Conservación de Arquitectura
Servicio de Conservación de Infraestructuras
Servicio de Cultura
Servicio de Distritos
Servicio de Instalaciones Deportivas
Servicio de Nuevas Actuaciones en Viarios
Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad
Servicio de Planificación y Tecnologías de la Movilidad
Servicio contra Incendios, de Salvamento y Protección Civil

Zaragoza, diciembre de 2025

Sumario

1. Introducción.....	3
2. ¿Por qué elaborar planes de accesibilidad por ámbitos o zonas?.....	4
3. ¿Quién tiene que elaborar planes de accesibilidad?.....	6
3.1. Órganos implicados en la elaboración y seguimiento de los planes de accesibilidad.....	9
Órganos responsables de cada plan de accesibilidad.....	9
Oficina Municipal de Accesibilidad.....	9
Mesa de Accesibilidad.....	9
Comisión Interdepartamental.....	10
4. ¿Cómo elaborar los planes de accesibilidad? Metodología y fases.....	11
4.1. Pasos previos y recogida de información preliminar.....	11
4.2. Análisis de la problemática y diagnóstico (evaluación de la accesibilidad).....	14
4.3. Propuestas de actuación.....	16
4.4. Valoración de las actuaciones (memoria económica).....	22
4.5. Priorización y plan de etapas de actuación con calendario (cronograma).....	23
4.6. Aprobación.....	23
4.7. Propuesta de índice básico.....	23
5. Sistema de seguimiento y coordinación.....	24
5.1. Seguimiento de los planes de accesibilidad.....	24
Indicadores e informes de seguimiento anuales.....	24
Evaluación final.....	25
Articulación con el seguimiento del PEAUZ.....	25
6. Accesibilidad en el proceso de elaboración de los planes.....	26
6.1. Recursos para la accesibilidad de los planes.....	26
ANEXOS.....	28
ANEXO I. Marco normativo básico relacionado con la accesibilidad.....	29
ANEXO II. Planificación estratégica y territorial de referencia.....	31
ANEXO III: Ficha de actuación para los planes de accesibilidad.....	32
ANEXO IV: Planificación de la accesibilidad en otros municipios y autonomías.....	33
ANEXO V: Glosario.....	34

1. Introducción

La Ordenanza de Accesibilidad del municipio de Zaragoza prevé la elaboración de planes de accesibilidad referidos a los distintos ámbitos de actuación. Para aportar un marco orientador y de referencia de la actuación municipal de accesibilidad, se aprobó en el mes de Julio de 2025 por el Gobierno de Zaragoza el [Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza \(PEAUZ\) 2025-2030 \(PEAUZ\)](#) . El siguiente paso recogido en la Ordenanza es la concreción de las medidas a acometer a través de los planes de accesibilidad por ámbitos o zonas desde las distintas áreas municipales implicadas y con competencia en la materia.

Para facilitar la elaboración, seguimiento y evaluación de dichos planes, el PEAUZ contempla el desarrollo de un modelo base de plan de accesibilidad, con un doble objetivo. De un lado, servir de apoyo y referencia a las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Zaragoza para estructurar sus planes y conocer qué puntos han de tener en cuenta a la hora de desarrollarlos, implementarlos y realizar el seguimiento posterior. De otro, lograr mayor coherencia en la actuación municipal, definiendo criterios unificados que permitan garantizar la alineación y el reporte al Plan Estratégico.

La presente *Guía para la elaboración de los planes de accesibilidad por ámbitos o zonas* pretende ser un instrumento de apoyo para la elaboración de los planes de accesibilidad.

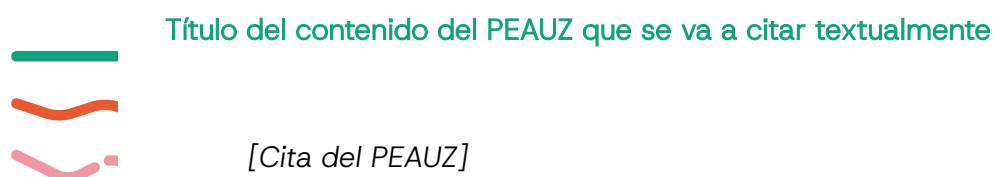
Para que esta guía resulte de utilidad a la hora de elaborar los planes de accesibilidad y se adecúe a las necesidades y requerimientos de las distintas unidades organizativas del Ayuntamiento, ha trabajado sobre ella en un grupo de trabajo vinculado a la Mesa de Accesibilidad, compuesto por representantes de todas las áreas municipales. A través de este grupo se ha enriquecido el modelo base de plan de accesibilidad, integrando las perspectivas y aportaciones de todas las áreas.

A lo largo de esta Guía se citan documentos, normativa y planes de referencia que pueden consultarse para la elaboración de los planes de accesibilidad. Cuando aparece el símbolo , el título del documento en cuestión enlaza al sitio web donde puede accederse a él.



Enlace a sitio web

El principal documento de referencia para elaborar los planes de accesibilidad es el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza (PEAUZ). Por este motivo, además de enlazar al sitio web donde se puede descargar, en varios apartados de esta Guía se citan textualmente contenidos del PEAUZ. Se pueden identificar por el siguiente formato:



2. ¿Por qué elaborar planes de accesibilidad por ámbitos o zonas?

Zaragoza cuenta desde el año 2023 con una [Ordenanza de Accesibilidad](#),  que actualiza la normativa municipal a los requerimientos de la normativa de ámbito internacional, estatal y autonómico y establece un amplio catálogo de medidas dirigidas a hacer efectiva la accesibilidad universal en sus distintas dimensiones y en todos los ámbitos (urbanismo, movilidad, información y comunicación, etc.).

La Ordenanza dispone una serie de instrumentos organizativos (Oficina Municipal de Accesibilidad Universal y Mesa de Accesibilidad) y programáticos (planes de accesibilidad) que suponen avanzar en la construcción de una auténtica política pública de accesibilidad universal. En concreto, el artículo 104 de la Ordenanza de Accesibilidad regula los planes de accesibilidad, sus características y el procedimiento que ha de seguirse para elaborarlos. Así, establece lo siguiente:

Con el fin de dar cumplimiento a las condiciones de accesibilidad establecidas en la normativa vigente, europea, estatal y autonómica, y en la presente ordenanza se elaborarán y ejecutarán planes de accesibilidad referidos a los diferentes ámbitos de actuación.

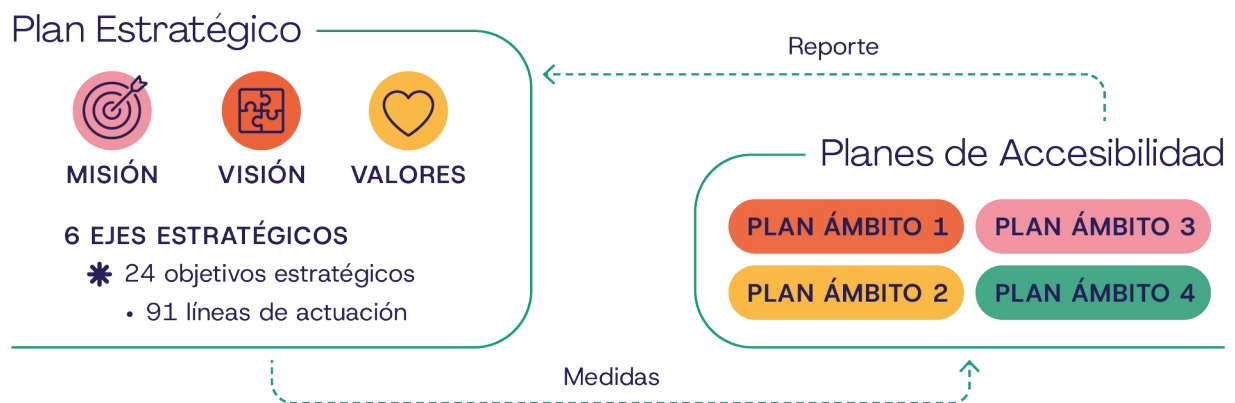
Cada plan de accesibilidad tendrá como objetivo hacer accesible gradualmente el ámbito y entorno existente al que se refiera, sus elementos, componentes, materiales, productos, servicios, procedimientos y demás aspectos, con el fin de que todas las personas lo puedan utilizar y disfrutar libre y autónomamente.

El primer paso para la concreción de estos planes ha sido la elaboración del [Plan Estratégico de Accesibilidad Universal \(PEAUZ\) 2025-2030](#) , que establece la propuesta estratégica. Se configura como el marco orientador y de referencia de la actuación municipal en materia de accesibilidad, y sirve de documento guía o rector para el diseño de los planes de accesibilidad donde concretar las medidas a implementar. Define la visión, misión y valores que han de impregnar las políticas en materia de accesibilidad y se estructura en:

- Ejes: son los grandes ámbitos de actuación sobre los que se cimienta el Plan.
- Objetivos estratégicos: responden a cada reto que se desea conseguir en cada uno de los ejes identificados.
- Líneas de actuación: acciones de carácter general orientadas a la consecución de los objetivos. Las líneas de actuación se han definido a modo de paraguas que permita concretar, en los planes de accesibilidad, las actuaciones que cada área llevará a cabo.

La implementación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal se articula a través de los [planes de accesibilidad por ámbitos o zonas](#), dirigidos a materializar los compromisos y objetivos estratégicos y a lograr hacer accesible gradualmente el ámbito y entorno existente al

que se refiera. Así una vez construido y formalmente aprobado el “edificio” argumental que constituye el Plan Estratégico, corresponde la elaboración de los distintos planes de accesibilidad.



Los planes de accesibilidad establecerán las medidas concretas a ejecutar en cada ámbito, alineadas y en correspondencia con los Ejes, Objetivos y Líneas de Actuación definidos en el PEAUZ.

3. ¿Quién tiene que elaborar planes de accesibilidad?

El Art. 104 de la Ordenanza de Accesibilidad establece que los planes de accesibilidad podrán adoptarse por ámbitos o zonas concretas, y que la elaboración y ejecución de cada uno corresponderá al área de gobierno municipal que tenga la competencia sobre la materia que constituya su objeto. La Oficina y la Mesa de Accesibilidad, dentro de sus funciones y competencias, participarán en la elaboración. Además, se contará con la participación de los consejos sectoriales de la materia a que los instrumentos y medidas a adoptar se refieran y de las entidades y asociaciones del municipio representativas de los intereses a los que afecten.

Partiendo de la estructura de la Ordenanza de Accesibilidad así como de la propia organización municipal, el PEAUZ propone una serie de ámbitos para el desarrollo de los planes de accesibilidad. Estos ámbitos responden a una visión transversal, realizada en un momento determinado, pero han de entenderse como un punto de partida, sin perjuicio de que éstos a su vez puedan agruparse o desdoblarse para responder de manera más óptima a necesidades específicas, ritmos de elaboración, cambios en las estructuras departamentales, u otras consideraciones.

Además de ámbitos competenciales, se han incorporado zonas específicas que se han considerado prioritarias por parte de los agentes más implicados en la accesibilidad: entornos educativos y zonas de especial vulnerabilidad.

Ámbito	Correspondencia con Ordenanza y PEAUZ	Área que impulsa	Otras áreas implicadas
Espacio público y de uso público: viales	TÍTULO I Ordenanza: Urbanización e infraestructuras CAP. I: Itinerarios y espacios de uso y circulación peatonal CAP. II: Zonas de estancia CAP. III: Elementos de urbanización y mobiliario urbano CAP. IV: Obras y actuaciones en la vía pública	URB- Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda	MAM – Medio Ambiente y Movilidad PRI – Participación Ciudadana y Régimen Interior
Espacio público: zonas verdes	CAP. II: Zonas de estancia	MAM – Medio Ambiente y Movilidad	
Edificios y equipamientos públicos y de uso público	TÍTULO II Ordenanza: edificios, equipamientos y vivienda CAP. I: elementos e instalaciones en edificios de uso público CAP. IV: rehabilitación y actuaciones de mejora en edificaciones	URB- Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda	
Vivienda	TÍTULO II Ordenanza: edificios, equipamientos y vivienda CAP. I: elementos e instalaciones en edificios de uso público CAP. III: alojamiento y vivienda	URB- Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda	Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda

Ámbito	Correspondencia con Ordenanza y PEAUZ	Área que impulsa	Otras áreas implicadas
	CAP. IV: rehabilitación y actuaciones de mejora en edificaciones		
Patrimonio Histórico y Cultural Inmueble	TÍTULO II Ordenanza: edificios, equipamientos y vivienda Art. 40. Plan de accesibilidad al Patrimonio Histórico y Cultural inmueble	URB- Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda CUL – Cultura, Educación y Turismo HAC – Hacienda y Fondos Europeos	
Movilidad	TÍTULO III Ordenanza: Transporte CAP. I. Normas generales CAP. II. Medios de transporte público colectivo: autobús y tranvía CAP. III. Taxi accesible CAP. IV. Otros vehículos CAP. V. Plazas de estacionamiento	MAM – Medio ambiente y movilidad	PRI – Participación Ciudadana y Régimen Interior
Empleo público	TÍTULO V Ordenanza: Empleo público municipal • Acceso al empleo • Puesto de trabajo • Formación	PRI – Participación Ciudadana y Régimen Interior	
Información y comunicación	TÍTULO IV Ordenanza: Información y comunicación CAP. I. Criterios generales CAP. II. Atención al público CAP. III. Información y comunicación en dependencias públicas, vía pública y actos públicos CAP. IV. Publicaciones, impresos y publicidad	PSO – Políticas Sociales (Oficina de Accesibilidad)	ECO – Economía, transformación digital y transparencia Todas las áreas
Información y comunicación digital	TÍTULO IV Ordenanza: Información y comunicación CAP. V. Información digital	ECO – Economía, transformación digital y transparencia	
Políticas sociales	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios Art. 100. Centros municipales de actividades y participación TÍTULO IV Ordenanza: Información y comunicación Centros Municipales de actividades y participación (CMSS, Casa de las Culturas, Casa Amparo, CMAPA, Casa de la Mujer, Centros de Mayores, CTLs, Zonas Jóvenes) Servicio de teleasistencia Servicio de Ayuda a Domicilio	PSO – Políticas Sociales	
Cultura	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios Art. 98. Cultura accesible Art. 100. Centros municipales de actividades y participación Art. 101. Reserva de plazas en espectáculos públicos	CUL – Cultura, educación y turismo	PSO – Políticas Sociales
Turismo	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios Art. 98. Turismo accesible Art. 99. Visitas turísticas	CUL – Cultura, educación y turismo	

Ámbito	Correspondencia con Ordenanza y PEAUZ	Área que impulsa	Otras áreas implicadas
Educación	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios • Bibliotecas • Escuelas artísticas • Escuelas infantiles	CUL – Cultura, educación y turismo	URB– Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda
Centros municipales de participación	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios • Centros Cívicos • Juntas Municipales • ORC, Plaza del Pilar • O10	PRI – Participación Ciudadana y Régimen Interior	
Centros deportivos	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios • Centros deportivos municipales • Eventos deportivos	PRE – Presidencia	
Centros de formación y emprendimiento	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios • Zaragoza Activa, Etopia • Zaragoza Dinámica, IMEFEZ	ECO – Economía, transformación digital y transparencia	
Comercio y mercados	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios	ECO – Economía, transformación digital y transparencia	
Seguridad y emergencias	Policia Local, Bomberos, Protección Civil	PRE – Presidencia	
Entornos educativos		URB– Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda MAM – Medio Ambiente y Movilidad	CUL – Cultura, educación y turismo PRE – Presidencia
Zonas de especial vulnerabilidad		PSO – Políticas Sociales URB– Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda	PRI – Participación Ciudadana y Régimen Interior PRE – Presidencia MAM – Medio Ambiente y Movilidad

3.1. Órganos implicados en la elaboración y seguimiento de los planes de accesibilidad

Para la elaboración de los planes de accesibilidad, así como para la coordinación de su implantación y del sistema de seguimiento y evaluación, jugarán un papel relevante los siguientes órganos:

Órganos responsables de cada plan de accesibilidad

Elaboración de los planes:

- Responsables de la elaboración

Seguimiento y evaluación:

- Remisión de los datos de los indicadores de seguimiento y de las actuaciones puestas en marcha a la Oficina Municipal de Accesibilidad.
- Valoración y comunicación de dificultades o mejoras detectadas en el proceso de implementación del Plan, a través de un cuestionario que se diseñará al efecto.
- Participación en los espacios de seguimiento que se convoquen.

Oficina Municipal de Accesibilidad

Elaboración de los planes:

- Apoyo para su elaboración

Seguimiento y evaluación:

- Recogida de información de los indicadores de seguimiento del PEAUZ de los diferentes órganos responsables de cada línea de actuación.
- Recopilación de información de los diferentes planes de accesibilidad puestos en marcha.
- Convocatoria de las sesiones de seguimiento y contraste que se consideren necesarias.
- Elaboración de los informes de seguimiento anuales.
- Presentación del informe de seguimiento en la Mesa de Accesibilidad.

Mesa de Accesibilidad

Seguimiento y evaluación:

El Régimen de Organización y Funcionamiento de la Mesa de Accesibilidad le otorga las siguientes funciones en relación con el seguimiento y la evaluación:

- Analizar y realizar el seguimiento de la situación de la accesibilidad en el municipio de Zaragoza.
- Valorar y evaluar las actuaciones realizadas en el ámbito de la accesibilidad en el municipio de Zaragoza.
- Se desarrollará una sesión específica anual para valorar la información recogida en los informes de seguimiento.
- La Mesa participará activamente en el diseño y desarrollo tanto de la evaluación intermedia como de la evaluación final.

Comisión Interdepartamental

Una vez definido el modelo, el proceso y el modo de gobernanza de los planes de accesibilidad, se dará continuidad al trabajo generado a través de la Comisión Interdepartamental definida en la línea 3.1.3 del PEAUZ y de la propia Mesa de Accesibilidad, para:

- Coordinar y acompañar los procesos de planificación.
- Fomentar la colaboración interdepartamental.
- Concretar los ámbitos de desarrollo de los planes de accesibilidad.
- Involucrar, motivar y reforzar el compromiso para la puesta en marcha de los planes de accesibilidad.



Línea de actuación 3.1.3 del PEAUZ

Creación de la Comisión Interdepartamental de Accesibilidad Universal como órgano de coordinación interna para promover la interrelación eficiente y efectiva entre las áreas de gobierno y compartir e intercambiar información y buenas prácticas sobre accesibilidad universal.

Estará formada por las personas responsables de accesibilidad universal de cada área y otras personas de referencia en materia de accesibilidad universal.

4. ¿Cómo elaborar los planes de accesibilidad?

Metodología y fases

El artículo 104.3 de la Ordenanza establece que cada plan evaluará el nivel de accesibilidad que existe en un espacio, entorno, ámbito, bien, servicio o proceso determinado, definirá las actuaciones necesarias para adaptarlo, las valorará, priorizará y propondrá un plan de etapas para su ejecución, comprendiendo al menos los siguientes apartados:

- 1º Recogida de información
- 2º Análisis de la problemática actual y diagnóstico (Evaluación de la accesibilidad)
- 3º Propuestas de actuación
- 4º Valoración de las actuaciones (Memoria económica)
- 5º Priorización y plan de etapas de actuación con calendario (Cronograma)

4.1. Pasos previos y recogida de información preliminar

- Acotar el ámbito o zona de intervención.

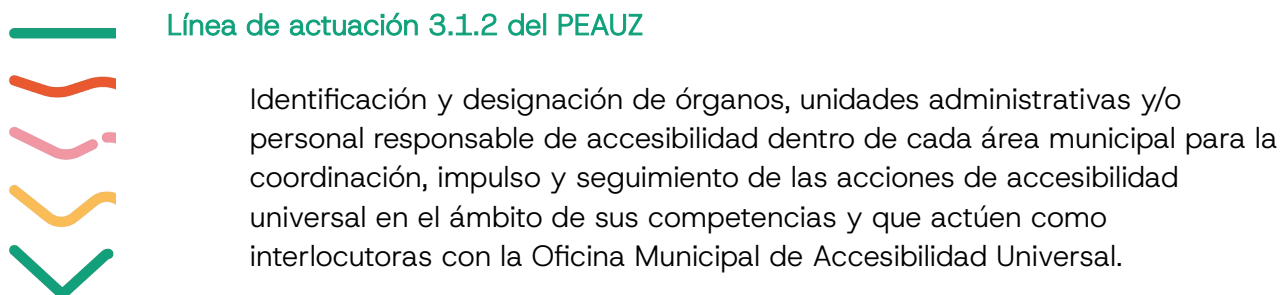
Antes de comenzar a elaborar el plan, es necesario delimitar con claridad cuál va a ser el ámbito de aplicación: en qué entornos, bienes, productos, servicios o procesos se aplicará y qué servicios y unidades van a estar implicados. En el caso de los planes que se circunscriban a una zona concreta, será importante establecer además una delimitación territorial clara de la misma. Teniendo en cuenta el carácter transversal de la accesibilidad, la delimitación de ámbitos o zonas se realizará teniendo en cuenta la complementariedad con los planes de accesibilidad de otros ámbitos o zonas que se desarrollen de forma paralela.

- Definir el equipo de impulso, los agentes que van a participar y los roles.

Una vez delimitado el ámbito o zona, se concretará la composición de las unidades o equipo que va a elaborar el plan. Se tendrán en cuenta las siguientes funciones:

- Recopilación de información
- Diseño de actuaciones
- Redacción del plan
- Seguimiento
- Persona de referencia de accesibilidad en el área correspondiente.

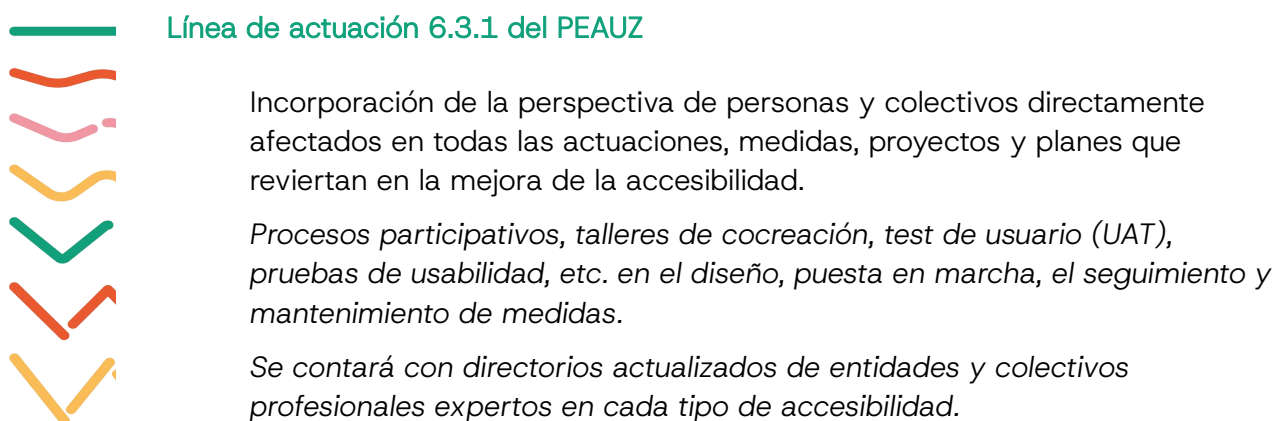
En relación con esta última función, hay que tener en cuenta que el PEAUZ establece que, al margen de la responsabilidad en la elaboración de cada plan de accesibilidad, se designará una persona o unidad de referencia por área para la coordinación e interlocución.



En su elaboración, seguimiento y evaluación, deberá garantizarse la participación de la ciudadanía y de los principales colectivos implicados. Esta cuestión, que forma parte de los valores que impregnan el PEAUZ, se ha recogido también como objetivo estratégico del mismo:

6.3 Garantizar y reforzar los cauces de participación de personas con discapacidad y usuarias finales, entidades sociales y colectivos profesionales

y se desarrolla en una de sus líneas de actuación:



- Recopilación y revisión de la normativa aplicable.

En cada ámbito rigen normas específicas de accesibilidad o de índole relacionada con la materia que hay que tener en cuenta para conocer las obligaciones existentes y las recomendaciones a la hora de concretar las acciones que se llevarán a cabo. En el Anexo I se recoge el marco normativo básico que puede servir de punto de partida.

- Recopilación y revisión de los instrumentos de planificación aplicables.

En el ámbito municipal existen una serie de instrumentos de planificación que hay que tener en cuenta de manera complementaria al impulso de la accesibilidad. En muchos de los casos, ésta se encuentra incorporada de manera transversal o específica en los planes existentes. En la tabla del Anexo II se recogen los principales planes locales que habrá que tener en cuenta en el

ámbito correspondiente. Por otro lado, en materia de accesibilidad hay planes estratégicos supramunicipales que también son un punto de partida y referencia obligada.

- Tener en cuenta los valores y principios identificados en el PEAUZ.

Los principios y valores que impregnan las actuaciones en materia de accesibilidad universal desde las administraciones públicas vienen definidos de manera coherente en la normativa de base, tanto internacional, como nacional y autonómica.

Los valores y principios que guían el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza y que deberán orientar los planes, proyectos y acciones en materia de accesibilidad que desarrolle el Ayuntamiento, se pueden englobar en tres grandes apuestas.



Valores del PEAUZ



UNIVERSALIDAD: Un plan para todas las personas



Superar la accesibilidad entendida como eliminación de barreras para personas con discapacidad por un concepto más amplio que garantice que todos los entornos, procesos, productos, servicios y comunicaciones sean plenamente accesibles, usables y comprensibles por todas las personas (la accesibilidad como derecho de todas las personas). Una ciudad accesible es una ciudad mejor para el conjunto de la ciudadanía.



TRANSVERSALIDAD: Un plan de todas las áreas



El Plan busca dar respuesta a las necesidades de las personas en todos los ámbitos, superando la circunscripción de la accesibilidad a áreas como urbanismo o edificación, incluyéndose cuestiones como la accesibilidad digital o de la información y comunicación.



BUEN GOBIERNO: Un plan desde la participación



Un diálogo social abierto y una colaboración intensa y amplia con el tejido de entidades representativas de toda la discapacidad, a través de sus plataformas y representantes, han marcado la elaboración de la Ordenanza y otros hitos en materia de accesibilidad, y constituyen un principio inspirador del PEAUZ, que pretende implementarse a través de mecanismos de diálogo e interacción.



Además de otros principios de buen gobierno como la transparencia, la eficiencia, la coherencia, la innovación y mejora continua así como la responsabilidad y la rendición de cuentas.

Se puede encontrar este apartado más desarrollado en las páginas 19 a 21 del [PEAUZ](#)

4.2. Análisis de la problemática y diagnosis (evaluación de la accesibilidad)

El objetivo del diagnóstico será el de conocer y evaluar el nivel de accesibilidad que existe en un espacio, entorno, ámbito, bien, servicio o proceso determinado. La situación de partida de cada ámbito puede ser muy variada. Hay áreas y servicios del Ayuntamiento que tienen ya claro el diagnóstico de la situación de accesibilidad de su ámbito y otras que han realizado acciones de manera puntual pero no tienen identificadas de manera global las necesidades en materia de accesibilidad. Dependiendo del punto de partida y de la facilidad de acceso a la información necesaria, la realización del diagnóstico puede ser más o menos compleja. Es recomendable que esta fase no paralice la puesta en marcha del plan. De esta forma, si se identifica que va a ser necesario un diagnóstico amplio de la situación de accesibilidad, puede incorporarse su elaboración como una acción más a acometer en el propio plan, y realizar un análisis general preliminar que permita en paralelo identificar las necesidades y acciones prioritarias. Las líneas de actuación definidas en el PEAUZ serán una buena guía para ayudar a definir dichas acciones. Es recomendable incluir en esta fase la visión experta de entidades que vienen trabajando en el campo de la discapacidad y la accesibilidad, y pueden aportar la mirada de las personas que van a ser beneficiarias de las actuaciones que se pongan en marcha.

- Preguntas-guía para la elaboración del diagnóstico

Un análisis de la situación de partida de la accesibilidad en el ámbito correspondiente deberá responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se ha hecho ya en materia de accesibilidad?
- ¿Qué establece la normativa en el ámbito en concreto?
- Los entornos, productos, bienes, servicios o procesos correspondientes, ¿son accesibles? ¿para todos los tipos accesibilidad? ¿se tiene en cuenta la cadena de accesibilidad al completo?
- ¿Qué dificultades se encuentran para hacer accesibles los entornos, productos, bienes, servicios y procesos?
- ¿Con qué recursos se cuenta? ¿Cuáles harían falta? ¿Está prevista dotación de recursos adicionales o el plan ha de ajustarse a los ya existentes?

- Recogida de información: principales fuentes, internas y externas

Antes de diseñar instrumentos específicos de recogida de información, se puede recopilar y analizar la información ya existente, bien del propio Ayuntamiento, bien de otras

administraciones y fuentes externas. La primera fuente de información relevante es la que los propios servicios de cada área generan en su gestión diaria. Además de eso, el Ayuntamiento de Zaragoza dispone de un [Espacio de Datos](#)  en el que se accede a diversos conjuntos de datos que ayudan a medir el nivel de accesibilidad de diferentes ámbitos, tanto a nivel de población, de edificación, equipamientos, espacio público o movilidad. Gran parte de esos conjuntos de datos están, además, georreferenciados.

Otra fuente de detección de necesidades es el canal de [Quejas y Sugerencias](#) , a través del cual la ciudadanía notifica al Ayuntamiento todo tipo de incidencias relacionadas con servicios y espacios de la ciudad.

En cuanto a fuentes externas, se destacan las siguientes:

- [Instituto Nacional de Estadística](#) (INE)
- [Instituto Aragonés de Estadística](#) (IAEST)
- [Observatorio de la Discapacidad](#) del Real Patronato sobre Discapacidad

- Diseño de instrumentos de recogida de información

Si fuera necesario, se diseñarán instrumentos para la recogida de información. Estos instrumentos pueden consistir en fichas de observación, bases cartográficas, cuestionarios, inventarios, censos de itinerarios accesibles, estudios técnicos, entre otros. En la medida de lo posible se tratará de que la información recogida quede georreferenciada (GIS).

Se pueden encontrar ejemplos de instrumentos de recogida de información en los siguientes documentos:

- Plan Estratégico de Accesibilidad Integral de la ciudad de Pamplona 2022-2026 – [Documento 1](#)
- Plan Estratégico de Accesibilidad Integral de la ciudad de Pamplona 2022-2026 – [Documento 2: Fichas de análisis de estado actual y diagnóstico](#) 
- PIAU Euskadi – Planes Integrales de Accesibilidad Universal en Entidades de la Comunidad Autónoma del País Vasco – [Pautas y orientación para su redacción](#)  (2023)
- [Guía para la elaboración de un Plan Municipal de Accesibilidad](#)  (2000) Real Patronato sobre Discapacidad
- [Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026 – Diagnòstic](#)  (2021) Instituto Municipal de Personas con Discapacidad del Ayuntamiento de Barcelona
- [Documento de diagnóstico y de referencia para la accesibilidad digital y documental y la atención a la ciudadanía en la AGE](#) (2025) Real Patronato sobre Discapacidad

- Análisis DAFO de toda la información recogida

Una forma sencilla de sistematizar el análisis del conjunto de información recogida de diferentes fuentes para establecer prioridades y elementos en los que incidir es a través de la matrices DAFO y CAME. A partir de la identificación de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades se pueden definir las estrategias y acciones que permitan:

- Corregir las debilidades
- Afrontar las amenazas
- Mantener las fortalezas
- Explotar las oportunidades

Un buen ejemplo de aplicación de un análisis DAFO a la elaboración de una estrategia de accesibilidad se puede consultar en el [Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid \(PEAUM\)](#) .

También se propone esta técnica de análisis en la fase de diagnóstico en el documento [Pautas y orientación para la redacción de Planes Integrales de Accesibilidad Universal](#)  del País Vasco.

- Análisis multicriterio (AMC):

Otra herramienta de análisis que puede considerarse a la hora de valorar alternativas de solución de problemas y elegir las mejores opciones es el análisis multicriterio. Esta herramienta permite evaluar distintas propuestas de medidas a partir de un conjunto diverso de criterios (económicos, ambientales, sociales, técnicos), a los que se asignan distintos pesos según el nivel de importancia que las personas evaluadoras consideran que deben tener.

Se pueden encontrar ejemplos de aplicación de esta herramienta en diversos ámbitos:

- [Guía para la priorización de medidas de adaptación al cambio climático utilizando el método Análisis Multicriterio](#) 
- [Guía para la elaboración de recomendaciones basadas en Análisis de decisión multicriterio \(MCDA\)](#) 

4.3. Propuestas de actuación

A la hora de elaborar las propuestas de actuación, hay que tener en cuenta el objetivo general que han de perseguir los planes de accesibilidad, tal y como está recogido en el artículo 104 de la Ordenanza de Accesibilidad:

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, dando así cumplimiento a las condiciones de accesibilidad establecidas en la normativa vigente, europea, estatal, autonómica y municipal.

Aplicados al ámbito concreto, los objetivos generales establecidos para el PEAUZ también pueden servir de marco para concretar las acciones:



Objetivos generales del PEAUZ



- Consolidar el cambio de paradigma en la concepción de la accesibilidad universal como un derecho para toda la ciudadanía, priorizando el enfoque de diseño universal o para todas las personas.
- Definir la visión y servir de marco para el Ayuntamiento en materia de accesibilidad universal con un carácter transversal, con el marco normativo establecido a partir de la Ordenanza de Accesibilidad y las modificaciones normativas que ésta genere, además del resto de legislación vigente.
- Establecer la hoja de ruta y las directrices para los planes de accesibilidad concretos de cada ámbito de actuación.

Las acciones concretas que contendrá el plan de accesibilidad se definirán a partir de:

- La información recogida en el diagnóstico.
- El análisis de la misma realizado a partir de la metodología DAFO o similar.
- Las obligaciones establecidas en la normativa aplicable.
- Las líneas de actuación definidas en el PEAUZ.

En la medida que sea posible, se debe tender a lograr el nivel de accesibilidad en todos los espacios, instalaciones, edificaciones o servicios, sin excepciones. La Ordenanza de Accesibilidad contempla en qué casos y con qué procedimiento puede establecerse una excepcionalidad (art. 5). Cuando no sea posible aplicar el nivel de accesibilidad, existen otros dos niveles recogidos en el artículo 6 (nivel practicable y nivel convertible) que deben tratar de alcanzarse:

- Nivel practicable: cuando, por sus características, aun sin ajustarse a todos los requisitos que lo hacen accesible, permite su utilización autónoma por personas con discapacidad.
- Nivel convertible: cuando mediante modificaciones que no afecten a su configuración esencial pueda transformarse, como mínimo, en practicable.

EJE 1. VISIBILIZACIÓN

Consolidar la visión de la accesibilidad universal como un derecho de toda la ciudadanía

-  1.1 Visibilizar y difundir el compromiso y la actuación del Ayuntamiento de Zaragoza en materia de accesibilidad universal
-  1.2 Sensibilizar y concienciar en la accesibilidad universal como cuestión que redundará en beneficio de toda la sociedad

EJE 2. NORMATIVA Y PLANIFICACIÓN

Reforzar la normativa y planificación de la accesibilidad universal

-  2.1 Fortalecer el marco normativo en materia de accesibilidad universal e impulsar su cumplimiento
-  2.2 Asegurar una planificación operativa y un seguimiento eficientes de la accesibilidad universal
-  2.3 Promover la transversalidad de la accesibilidad universal en la normativa y planificación municipal

EJE 3. GESTIÓN

Fortalecer la organización, los recursos y la gestión de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento

-  3.1 Desplegar una estructura interna municipal adecuada que facilite la transversalización y la coordinación interna en materia de accesibilidad universal
-  3.2 Garantizar recursos económicos para la implementación de mejoras en la accesibilidad universal
-  3.3 Fomentar e impulsar la accesibilidad universal en contratos y subvenciones
-  3.4 Potenciar la formación y capacitación en accesibilidad universal del personal municipal
-  3.5 Incorporar la accesibilidad universal en los programas de calidad del Ayuntamiento

EJE 4. IMPLANTACIÓN

Avanzar en la implantación efectiva de la accesibilidad universal en los entornos, procesos, productos, bienes y servicios

-  4.1 Garantizar la accesibilidad en el espacio de uso público de la ciudad
-  4.2 Garantizar la accesibilidad en edificios, equipamientos y viviendas
-  4.3 Garantizar la accesibilidad en el transporte
-  4.4 Garantizar la accesibilidad en el empleo público
-  4.5 Garantizar la accesibilidad en la información y comunicación
-  4.6 Garantizar la accesibilidad digital
-  4.7 Garantizar la accesibilidad en bienes, actividades, productos y servicios
-  4.8 Incentivar la inclusión de la accesibilidad universal en los entornos, procesos, productos, bienes y servicios del sector privado

EJE 5. INNOVACIÓN

Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento en materia de accesibilidad universal

- ✱ 5.1 Impulsar la innovación social y tecnológica en materia de accesibilidad
- ✱ 5.2 Generar y compartir información y conocimiento en materia de accesibilidad

EJE 6. GOBERNANZA

Generar sinergias que impulsen la accesibilidad universal mediante la participación, la colaboración y el diálogo

- ✱ 6.1 Potenciar los órganos de participación en materia de accesibilidad universal
- ✱ 6.2 Reforzar la colaboración con entidades del tercer sector, el sector privado y otras administraciones que trabajan en el ámbito de la accesibilidad y la discapacidad
- ✱ 6.3 Garantizar y reforzar los cauces de participación de personas con discapacidad y usuarias finales, entidades sociales y colectivos profesionales
- ✱ 6.4 Incorporar la perspectiva de la accesibilidad en todos los procesos de participación ciudadana

- Cómo aterrizar las líneas de actuación del PEAUZ en acciones concretas

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza está compuesto por 6 ejes estratégicos, que a su vez se concretan en 24 objetivos estratégicos y 91 líneas de actuación. En cada línea de actuación se detallan los siguientes campos:

- **Eje y objetivo estratégico** al que corresponde.
- **Enunciado** de la línea de actuación y pequeña descripción o párrafo aclaratorio de la misma.
- **Referencia a la Ordenanza:** se mencionan los artículos, capítulos o títulos de la Ordenanza de Accesibilidad donde se recogen medidas relacionadas con dicha línea de actuación.
- **Responsables:** se establecen las entidades administrativas municipales que tienen responsabilidad en la implementación de la línea de actuación.
- **Indicadores:** se definen una serie de indicadores de seguimiento de cada línea de actuación, que permitirán valorar el grado de consecución de los objetivos.

Una forma efectiva de trasponer el Plan Estratégico al plan de accesibilidad del ámbito o zona correspondiente es partir de las líneas de actuación en las que la entidad administrativa impulsora del plan de accesibilidad aparece como Responsable, o aquellas en las que todas las áreas municipales son responsables, y concretarlas en acciones específicas que pueden llevarse a cabo para el ámbito de aplicación del plan.

Junto a las acciones concretas dirigidas a hacer accesible gradualmente el ámbito y entorno existente al que se refieran, incorporarán actuaciones de carácter transversal (formación, procesos y procedimiento de trabajo, información y comunicación, etc.), asegurando la accesibilidad como un principio integrado en todos los niveles y áreas del municipio y un compromiso explícito de todas las unidades organizativas del Ayuntamiento.

- Ficha de actuación para los planes de accesibilidad

En el Anexo III de esta Guía se propone un modelo de Ficha de actuación para ordenar los contenidos de los planes de accesibilidad y permitir su seguimiento.

La Ficha recoge los siguientes campos:

Título	<i>Enunciado de la acción concreta</i>
Alineación con PEAUZ	<i>Para facilitar su articulación con el Plan Estratégico y el resto de planes, se tratará de vincular cada acción con un o varios ejes, objetivos y líneas de actuación del Plan Estratégico, siempre que sea posible. De esta forma, la unión de todos los planes de accesibilidad revertirá en la estrategia general establecida para lograr una Zaragoza accesible en todos sus ámbitos.</i>
Correspondencia Ordenanza Accesibilidad	<i>Cuando exista correspondencia, se vinculará igualmente la acción con el articulado de la Ordenanza de Accesibilidad.</i>
Descripción/Objetivo	<i>Concreción de la acción (tipos, alcance territorial, poblacional, cuantificación...). También pueden detallarse en este apartado las fases de implementación de la acción.</i>
Responsable	<i>Concreción al máximo posible de la unidad organizativa municipal que va a ser responsable de la implementación de la acción.</i>
Actores implicados	<i>Identificación de otros actores, municipales o externos, con los que se va a contar.</i>
Fecha de inicio	<i>Fecha en la que se prevé iniciar la acción.</i>
Fecha de finalización	<i>Fecha en la que se prevé que la acción esté finalizada.</i>
Presupuesto	<i>Presupuesto previsto, si es posible desglosado por anualidades. Puede corresponder a una partida específica o formar parte de partidas genéricas.</i>
<i>Seguimiento y evaluación</i>	
Indicador	<i>Se definirá el/los indicadores de seguimiento más adecuados, incorporando la referencia del valor que se prevé alcanzar en cada una de las anualidades. Además de incorporar los indicadores de seguimiento definidos en</i>

	la línea de actuación correspondiente del PEAUZ, se podrán añadir otros que se justen de forma más específica a la acción definida.
--	---

A modo de ejemplo, tomamos la Línea de Actuación 4.5.5 del PEAUZ:

4. IMPLANTACIÓN: Avanzar en la implantación efectiva de la accesibilidad universal en los entornos, procesos, productos, bienes y servicios				
4.5 Garantizar la accesibilidad en la información y comunicación				
	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.5.5	Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en las publicaciones del Ayuntamiento de interés para la ciudadanía (guías, manuales, anuncios, folletos, normativa, redes sociales), así como las campañas institucionales en soporte audiovisual, para que los mensajes sean accesibles a personas con todo tipo de discapacidad, personas mayores o con dificultades de comprensión o de comunicación. <i>Las publicaciones contemplarán formatos como la lectura fácil o formatos braille y las campañas audiovisuales, tanto creadas como financiadas por el Ayuntamiento, contemplarán la subtítulo, la emisión en lengua de signos (lo suficientemente grande y en fondo azul), la audiodescripción o la locución.</i>	TÍTULO IV: CAP III (Art. 81 y 82)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Dirección de Comunicación Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de publicaciones y campañas en soporte audiovisual que cumplen requisitos de accesibilidad universal

Se podría traducir en una Acción concreta de, por ejemplo, el Plan de Accesibilidad de Políticas Sociales:

Título	Adaptación a lectura fácil del folleto informativo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas
Alineación con PEAUZ	Línea 4.5.5 Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en las publicaciones del Ayuntamiento de interés para la ciudadanía (guías, manuales, anuncios, folletos, normativa, redes sociales), así como las campañas institucionales en soporte audiovisual, para que los mensajes sean accesibles a personas con todo tipo de discapacidad, personas mayores o con dificultades de comprensión o de comunicación.
Correspondencia Ordenanza Accesibilidad	Artículo 81.1: Las publicaciones del Ayuntamiento y de sus organismos, entidades y centros dependientes, de información de interés general o de interés para colectivos concretos de personas, como manuales, guías, anuncios, folletos, normativa u otros serán accesibles cognitivamente y estarán redactados en una versión original y otra versión en lectura fácil. Al menos, cumplirán estas condiciones las publicaciones que se dirijan a un público con dificultades de comprensión lectora previsibles, como pueden ser los supuestos de inmigración reciente, discapacidad intelectual o del desarrollo, analfabetismo, trastornos del aprendizaje y cualquier otro que implique esa dificultad.
Descripción/ Objetivo	Adaptación a lectura fácil del folleto informativo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas El folleto se editará en papel y se distribuirán copias en todos los Centros Municipales de Servicios Sociales, así como en los equipamientos correspondientes a los Servicios Sociales

	Especializados. Además, estará disponible en la página web del Ayuntamiento, entre la información de servicio de la Oficina de Buenas Prácticas			
Responsable	Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad			
Actores implicados	Entidades especializadas en accesibilidad cognitiva y adaptación a Lectura Fácil			
Fecha de inicio	2026			
Fecha de finalización	2026			
Presupuesto	2.000 €			
Seguimiento y evaluación				
Indicadores	Valor previsto Año 1	Valor previsto Año 2	Valor previsto Año 3	Valor previsto Año 4
N.º de publicaciones que cumplen los requisitos de accesibilidad	1			
Publicación en la sede electrónica	SI			
N.º de ejemplares distribuidos		1.000 ejemplares		

4.4. Valoración de las actuaciones (memoria económica)

Cada una de las actuaciones deberá estar valorada económicamente, en línea con el Objetivo Estratégico 3.2. del PEAUZ de garantizar los recursos económicos para la implementación de mejoras en la accesibilidad.

Línea de actuación 3.2.1 del PEAUZ

-  Dotación de partidas presupuestarias en cada área de gobierno para cumplir los
-  objetivos de alcance de la accesibilidad universal establecidos en este Plan y en los
-  planes específicos y, en su caso, generación de las partidas presupuestarias
-  específicas necesarias.

Además del presupuesto indicado para cada actuación, cuando sea posible se realizará una memoria económica complementaria, en la que se valore la inclusión de costes indirectos de funcionamiento que permitirán hacer una idea de la magnitud del esfuerzo dedicado a la accesibilidad en el ámbito correspondiente.

4.5. Priorización y plan de etapas de actuación con calendario (cronograma)

La Ordenanza de Accesibilidad establece que los planes de accesibilidad tendrán una temporalidad de cinco años. Deberán ser revisados y actualizados al finalizar ese periodo, incorporando las evaluaciones intermedias que se determinen en cada caso.

La priorización de actuaciones deberá establecerse desde las áreas responsables de los correspondientes planes, y justificarse ante los órganos de seguimiento y coordinación (Mesa de Accesibilidad) correspondientes.

4.6. Aprobación

La aprobación de los planes de accesibilidad es competencia del Gobierno de Zaragoza, que podrá delegarla en el Consejero del Área que corresponda, por razón de la materia. Los planes de accesibilidad deberán estar informados por la Mesa de Accesibilidad previo a su aprobación.

4.7. Propuesta de índice básico

A continuación se recoge una propuesta de índice básico de los planes de accesibilidad que puede servir de punto de partida:

1. Introducción y fundamentación
2. Alcance
3. Objetivos y alineación con el PEAUZ
4. Diagnóstico
5. Propuestas de actuación
6. Valoración económica de las actuaciones
7. Seguimiento y evaluación del plan
8. Anexos

5. Sistema de seguimiento y coordinación

5.1. Seguimiento de los planes de accesibilidad

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal establece que los planes de accesibilidad tendrán impulso, continuidad, seguimiento y control en el tiempo a los efectos de promover e implementar la accesibilidad universal en el municipio de Zaragoza. Ese seguimiento e impulso se materializará a través de un sistema en el que se combinará la recogida periódica de indicadores, la valoración de su evolución y la adaptación a la realidad cambiante. En ese sentido, los planes de accesibilidad serán dinámicos, no limitándose exclusivamente a la consecución de los objetivos legales de accesibilidad universal, sino que serán sensibles a las oportunidades de mejora que surjan en el tiempo.

Indicadores e informes de seguimiento anuales

Anualmente el órgano responsable de cada plan de accesibilidad recogerá información de los indicadores de seguimiento definidos en cada plan de accesibilidad, dando lugar a informes de seguimiento. Estos informes contendrán los siguientes elementos:

- Grado de ejecución de las líneas de actuación, a partir de la siguiente escala:
 - Sin iniciar
 - En fase de diseño
 - En ejecución
 - Finalizada
- Evolución de los indicadores.
- Presupuesto ejecutado.
- Valoración del desarrollo del plan, indicando las dificultades y logros, así como posibles cambios o ajustes a introducir.

En los indicadores que hagan referencia a número de personas atendidas, los datos se desagregarán por sexo y, siempre que sea posible, por grupo de edad y situación de discapacidad. En aquellos que hagan referencia a número de actuaciones o intervenciones, se prestará atención a la distribución territorial de las mismas para detectar zonas especialmente vulnerables.

El informe de seguimiento se remitirá a la Oficina Municipal de Accesibilidad, que recopilará y dará cuenta en la Mesa de Accesibilidad de los avances de los planes de accesibilidad, para valorar la implantación de la accesibilidad en los distintos ámbitos y de manera global.

Evaluación final

Se realizará una evaluación final al terminar el periodo de vigencia. Esta evaluación final incorporará indicadores de impacto, además de los de seguimiento, y se emplearán metodologías cuantitativas y cualitativas, contando con todos los agentes que han participado en el diseño del Plan y en su implementación.

La evaluación final contendrá los siguientes elementos:

- Grado de ejecución de las acciones y de los objetivos propuestos.
- Evaluación económica.
- Análisis de diseño, implementación, resultados e impacto.
- Elementos de mejora y prioridades para el siguiente periodo de programación.

Articulación con el seguimiento del PEAUZ

Anualmente la Oficina Municipal de Accesibilidad llevará a cabo el seguimiento del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal, a partir de la información e indicadores que se recaben para cada uno de los planes. Para poder gestionar este seguimiento de doble nivel, se pretende establecer un sistema integrado de seguimiento a través de una plataforma única, que permita facilitar la labor de los diferentes agentes municipales implicados, así como coordinar y acompasar la implantación del Plan Estratégico y los planes específicos.

Coordinación en el seguimiento y evaluación de los planes de accesibilidad

	Órganos responsables de los planes de accesibilidad	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	Mesa de Accesibilidad/ Comisión Interdepartamental
Anualmente	– Recopilación de indicadores del plan de accesibilidad – Informe de seguimiento del plan de accesibilidad, que incluye revisión y actualización de acciones	– Recopilación de indicadores del PEAUZ – Recopilación de indicadores e informes de los planes de accesibilidad – Elaboración de informe de seguimiento del PEAUZ (a partir de lo aportado por los planes de accesibilidad más recopilación directa)	– Valoración de los informes de seguimiento del PEAUZ y su aplicación por ámbitos
Evaluación final	– Diseño del proceso de evaluación final – Recopilación de indicadores e información cualitativa – Informe final	– Recopilación de resultados de evaluación final	– Valoración de los resultados de la evaluación final

6. Accesibilidad en el proceso de elaboración de los planes

Hay una serie de cuestiones que se pueden tener en cuenta para que el propio proceso de elaboración de los planes de accesibilidad y la documentación resultante sean en sí mismos accesibles:

- Prever las adaptaciones necesarias en espacios en los que se vayan a producir reuniones: cuestiones como la reserva de espacio para sillas de ruedas, el acceso de perros guía, la presencia de intérpretes en lengua de signos o el tamaño de letra de las presentaciones que se vayan a utilizar se pueden prever con antelación, si se conocen las necesidades de las personas que van a participar en los encuentros.
- Verificar la accesibilidad de los canales digitales de comunicación que se utilicen: pequeños videos introductorios en lengua de signos, subtítulo de videos o uso de lenguaje claro en formularios de inscripción.
- Verificar la accesibilidad de los documentos que se elaboren, evitando en lo posible insertar gráficos, tablas o infografías en formato imagen, o añadiendo una descripción textual de las mismas. De esta forma, el documento será accesible para ser leído a través de aplicaciones de audio.
- Prever la realización de versiones de los documentos: lectura fácil, portada en braille con enlace QR a pdf accesible...
- Utilizar un lenguaje claro y comprensible.

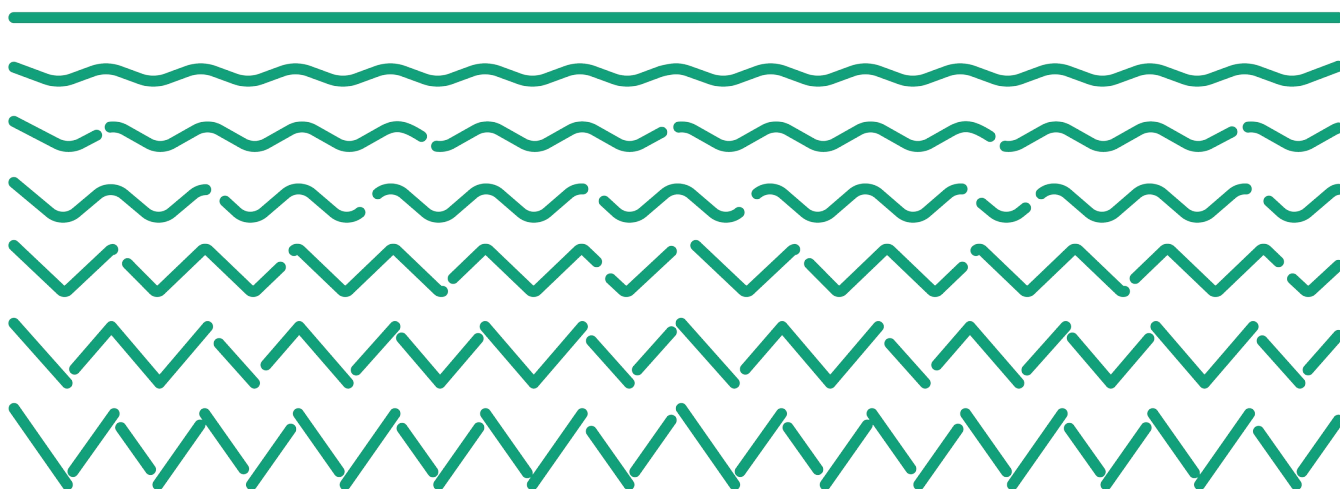
6.1. Recursos para la accesibilidad de los planes

Se recogen a continuación algunos recursos para facilitar esta tarea:

Adaptación	Recurso	Descripción
Etiquetado braille de productos, señalética o documentos	Comisión Braille Española (ONCE)	Ofrece asesoramiento sobre etiquetado en braille
Adaptación de documentación a lectura fácil	Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa ARASAAC	Ofrece asesoramiento y recursos sobre Sistemas Aumentativos y Alternativos para la Comunicación (SAAC): símbolos gestuales, gráficos y pictográficos, productos de apoyo
	Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil. Pautas y	Incluye cómo adaptar documentos que ya existen a lectura fácil, cómo crear

	recomendaciones para la elaboración de documentos	documentos nuevos en lectura fácil, cómo comprobar que los documentos se entienden.
	Plena Inclusión	Plena inclusión es una confederación de organizaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad intelectual. Ofrecen asesoramiento y apoyo para la adaptación de materiales a lectura fácil Lectura fácil ¿qué es y cómo se hace?
Accesibilidad visual de textos, carteles y documentos	Once	En su página web la ONCE ofrece un listado de recomendaciones para facilitar la accesibilidad de los textos accesibles
Interpretación en lengua de signos	Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón (ASZA) Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE)	Interpretación en lengua de signos de eventos o reuniones
Subtitulado	Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción – CESYA Norma UNE 153010 de subtitulado	Centro dependiente del Real Patronato sobre Discapacidad liderado por la Universidad Carlos III de Madrid. Ofrece asesoría técnica en accesibilidad
Recursos generales	Accesibilistas Real Patronato de la Discapacidad	Plataforma del Real Patronato de la Discapacidad para el impulso de la accesibilidad universal con selección de publicaciones, información de noticias y eventos, recopilación de legislación y estándares de accesibilidad Tiene un apartado extenso y completo sobre guías, manuales y estudios Dependiente del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, es el espacio de referencia sobre discapacidad Guía para asegurar la accesibilidad en la información y la comunicación de la publicidad institucional de la Administración General del Estado

ANEXOS



ANEXO I. Marco normativo básico relacionado con la accesibilidad

Marco normativo
Nivel municipal
Ordenanza de Accesibilidad del Municipio de Zaragoza, publicada en BOPZ nº 88 de 20 abril 2023.
Nivel autonómico
Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón.
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. - Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
Normativa específica de contenido técnico
- REAL DECRETO 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. - Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. - 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.
Nivel internacional
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 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.

ANEXO II. Planificación estratégica y territorial de referencia

Planificación estratégica y sectorial de referencia

Nivel municipal:

- [Plan Estratégico Accesibilidad Universal de Zaragoza 2025-2030](#) 

Planificación estratégica municipal o metropolitana:

- [Zaragoza +20](#) 
- [Plan de Acción de la Agenda Urbana de Zaragoza](#) 
- [Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza](#) 
- [Acuerdo por el futuro de Zaragoza](#) 

Planificación específica sectorial:

- [Plan de Convivencia e Interculturalidad 2030](#) 
- [Estrategia de Transformación Digital del Ayuntamiento de Zaragoza 2024-2030](#) 
- [Plan de Adaptación al Cambio Climático de Zaragoza 2030 #PACCZ](#) 
- [Estrategia Joven 2030](#) 
- [II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza 2024-2027](#) 
- [Plan de Emergencia Municipal de Zaragoza](#) 
- [Plan Estratégico de Turismo de Zaragoza 2022-26](#) 
- [II Plan Municipal de Adicciones](#) 
- [Plan General de Ordenación Urbana de Zaragoza \(PGOUZ\)](#) 
- [Plan Local de Equipamiento Comercial](#) 
- [Plan Estratégico de Proyección Exterior](#) 
- [Plan integral para personas sin hogar en Zaragoza](#) 
- [Plan Director de la Infraestructura Verde](#) 
- [Plan de Movilidad Urbana Sostenible](#) 
- [II Plan de Igualdad para las Empleadas y Empleados del Ayuntamiento de Zaragoza](#) 
- [II Plan de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores 2025-2029](#) 

Nivel autonómico

- [II Plan de Acción Integral para las personas con discapacidad de Aragón 2025-2028](#) 

Nivel estatal:

- [II Plan Nacional de Accesibilidad Universal España País Accesible](#) 

Nivel internacional:

- [Estrategia europea sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-30](#) 

ANEXO III: Ficha de actuación para los planes de accesibilidad

El siguiente modelo de Ficha de actuación es una propuesta para ordenar los contenidos de los planes de accesibilidad y permitir su seguimiento. Para facilitar su articulación con el Plan Estratégico y el resto de planes, se tratará de vincular cada actuación con un eje, objetivo y línea de actuación del Plan Estratégico, o con el articulado de la Ordenanza de Accesibilidad. De esta forma, la unión de todos los planes de accesibilidad revertirá en la estrategia general establecida para lograr una Zaragoza accesible en todos sus ámbitos.

Título				
Alineación con PEAUZ				
Correspondencia Ordenanza Accesibilidad				
Descripción/Objetivo				
Responsable				
Actores implicados				
Fecha de inicio				
Fecha de finalización				
Presupuesto				
Seguimiento y evaluación				
Indicador	Valor previsto Año 1	Valor previsto Año 2	Valor previsto Año 3	Valor previsto Año 4
<i>Indicador 1</i>				
<i>Indicador 2</i>				

ANEXO IV: Planificación de la accesibilidad en otros municipios y autonomías

Ciudad / Instrumento de planificación

C. Autónoma

Barcelona	<u>Estrategia Barcelona para la Accesibilidad Universal</u>
Madrid	<u>PEAUM – Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid</u>
Málaga	<u>II Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Málaga 2023–2027</u>
País Vasco	<u>Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi</u>
País Vasco	<u>PIAU Euskadi. Planes integrales de accesibilidad universal en entidades de la comunidad autónoma del País Vasco</u>
Pamplona	<u>Plan Estratégico de Accesibilidad Integral de la ciudad de Pamplona 2022–2026</u>
Pontevedra	<u>Guía Básica de Espacios Públicos y Movilidad Amable</u>
Real Patronato Discapacidad	<u>Guía para la elaboración de un Plan Municipal de Accesibilidad</u> (2000) <u>Documento de diagnóstico y de referencia para la accesibilidad digital y documental y la atención a la ciudadanía en la AGE</u> (2025)
Valencia	<u>Guía para la mejora de la accesibilidad en edificios de uso público existentes</u>

ANEXO V: Glosario

Se recoge a continuación la definición de algunos conceptos clave, a partir de las definiciones que establece la normativa básica de accesibilidad.

Discapacidad

La situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las diversas barreras que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Dependencia

Sin perjuicio de que en ocasiones se confundan o se puedan utilizar de manera indistinta el término “dependencia” y “discapacidad”, se trata de conceptos diferentes que determinan condiciones concretas y diferenciadas y que, de hecho, en el ámbito normativo se regulan de manera distinta. La dependencia se define como el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

Igualdad de oportunidades

Posibilidad de todas las personas con algún tipo de discapacidad de disfrutar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de cualquier otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva encaminadas a hacer efectivos los anteriores derechos y libertades.

Inclusión social

Es el principio en virtud del cual la sociedad promueve valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social, permitiendo que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, y para disfrutar de unas condiciones de vida en igualdad con los demás.

Accesibilidad universal

Es 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. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Accesibilidad cognitiva

Designa la propiedad que tienen aquellos entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan de fácil comprensión o entendimiento sencillo para las personas con discapacidad intelectual, mental o psicosocial.

Diseño universal o diseño para todas las personas

El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Ajustes razonables

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Diálogo civil

El principio en virtud del cual las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias participan, en los términos que establecen las leyes y demás disposiciones normativas, en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas oficiales que se desarrollan en la esfera de las personas con discapacidad, las cuales garantizarán, en todo caso, el derecho de los niños y las niñas con discapacidad a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que les afecten y a recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad para poder ejercer ese derecho.

Transversalidad de las políticas en materia de discapacidad

El principio en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las administraciones públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad y sus familias.

Vida independiente

Es la situación en la que la persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Apoyos complementarios

Es aquella condición básica de accesibilidad y no discriminación que incluye ayudas económicas, productos y tecnologías de apoyo, servicios o tratamientos especializados y otros servicios personales, así como otras formas de apoyo personal o animal. En particular, ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, braille, dispositivos multimedia de fácil acceso, sistemas de apoyo a la comunicación oral y lengua de signos, audífonos e implantes osteointegrados y cocleares, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos que permitan la comunicación.

Productos de apoyo

Los productos de apoyo (término que sustituye a “ayudas técnicas”) son dispositivos, instrumentos, equipamiento o software que optimizan el funcionamiento de una persona y reducen la discapacidad. Ayudan a mantener o mejorar la capacidad funcional de las personas en cuanto a cognición, comunicación, audición, movilidad, cuidado personal y visión, con lo que las ayudan a mejorar su salud, su bienestar, su integración y su participación. Estos productos pueden ser desde sillas de ruedas o audífonos hasta soluciones digitales como los programas de reconocimiento de voz o de gestión del tiempo y la subtitulación.

Normalización

Es el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida en igualdad de condiciones, en la que se reconozcan los mismos derechos, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona.

Comunicación accesible

Incluirá los lenguajes, la lengua de signos, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo y el formato en lectura fácil, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluidas la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Cadena de accesibilidad

Conjunto de elementos que, en el proceso de interacción de la persona con el entorno, permiten la realización de las actividades previstas en él.

Se trata de la capacidad de aproximarse, ingresar, usar y salir de todo espacio o recinto con independencia, facilidad y sin interrupciones. Para la autonomía de la persona es necesario la continuidad del desplazamiento desde el punto de origen hasta el destino. Por ello, la accesibilidad debe ser analizada como una cadena de acciones que tienen que vincularse necesariamente entre sí, la ruptura de cualquiera de sus eslabones vuelve inaccesible a todo el itinerario.