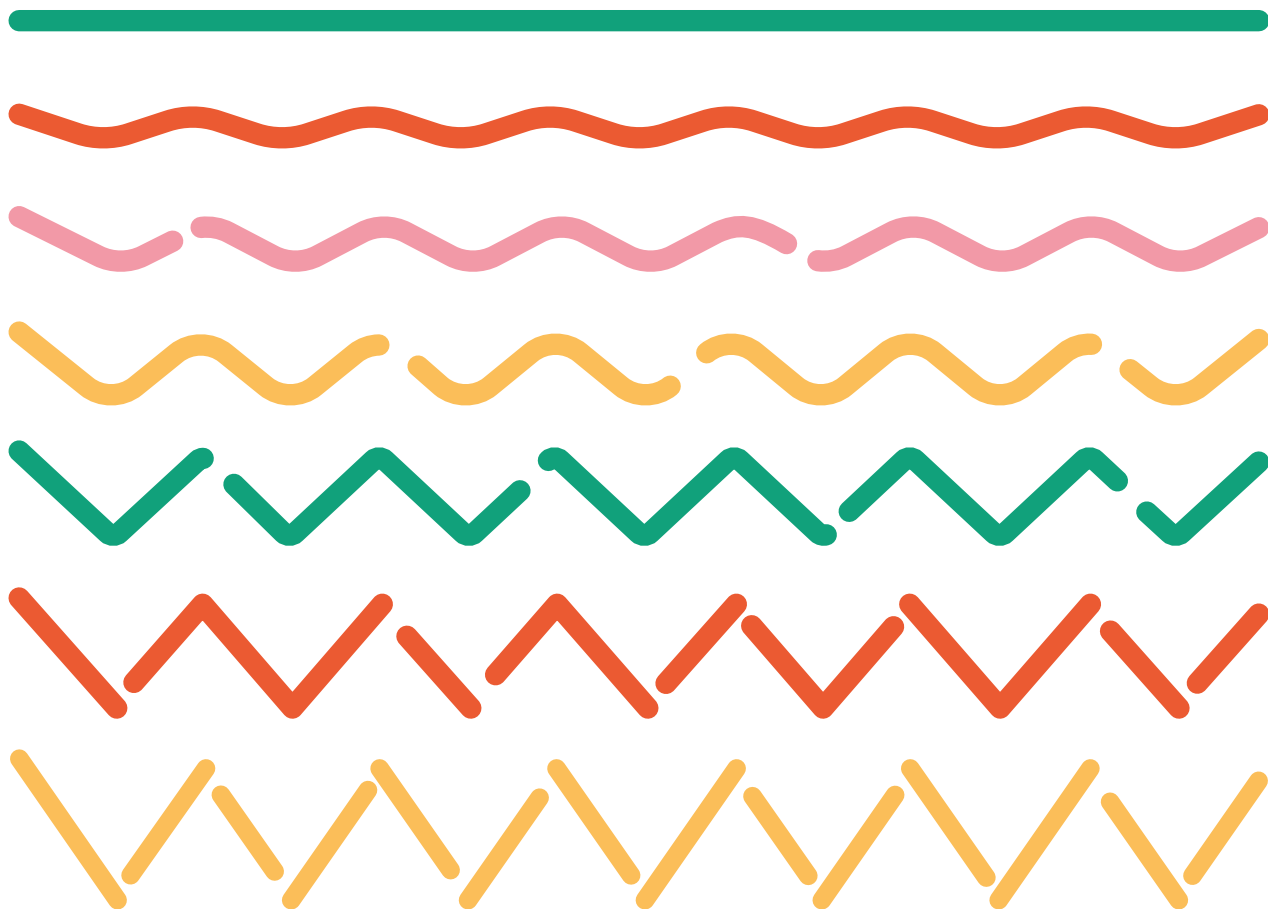


Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

de Zaragoza 2025-2030



**PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE ZARAGOZA
(PEAUZ)
2025-2030**

Junio de 2025

Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad

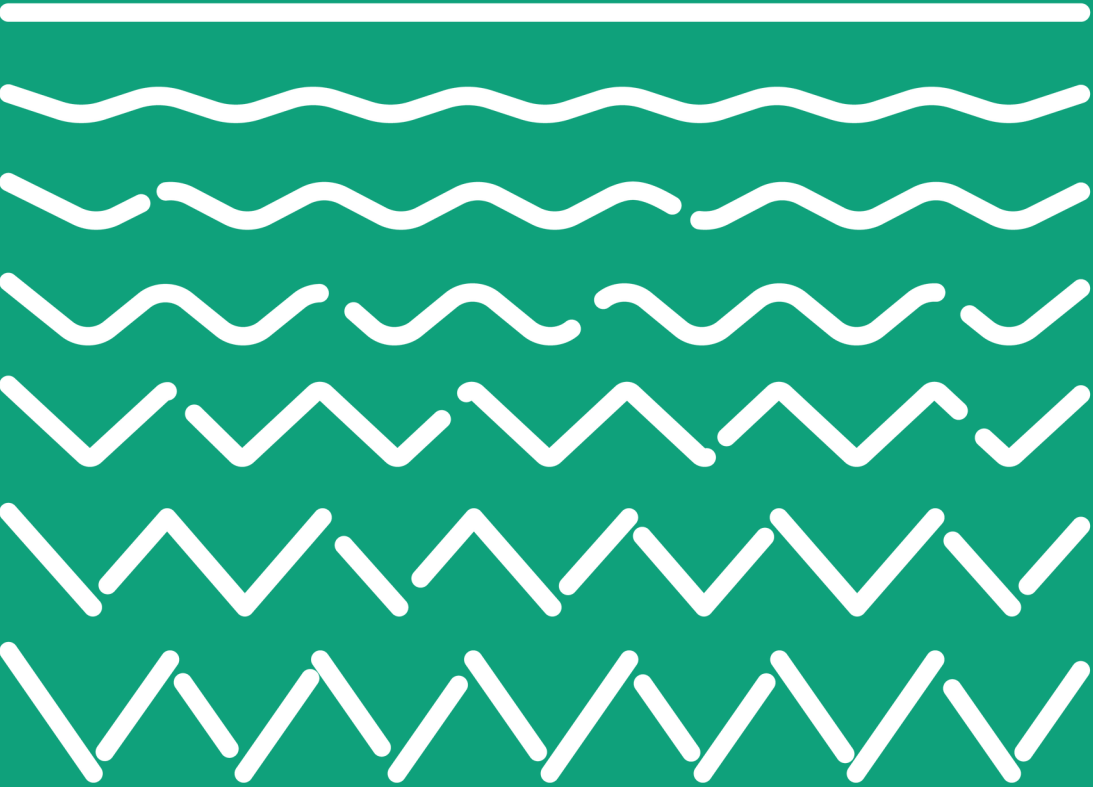
Área de Políticas Sociales

Ayuntamiento de Zaragoza

Índice

1 Introducción.....	4
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 De la eliminación de barreras a la accesibilidad universal.....	6
1.3 Marco normativo.....	7
1.4 Glosario.....	8
1.5 Metodología.....	11
2 El modelo de planificación de la accesibilidad universal.....	15
3 Propuesta estratégica.....	19
3.1 Objetivos generales.....	19
3.2 Misión, visión, valores.....	19
3.3 Ejes y objetivos estratégicos.....	22
3.4 Objetivos y líneas de actuación.....	25
4 Implementación: planes de accesibilidad.....	49
4.1. Elementos de los planes de accesibilidad.....	49
4.2 Ámbitos de los planes de accesibilidad.....	51
4.3 Metodología de elaboración.....	56
4.4 Presupuesto.....	57
5 Seguimiento y evaluación.....	59
5.1 Fases.....	59
5.2 Indicadores.....	60
5.3 Gobernanza del sistema de evaluación.....	61
5.4. Sistema integrado de seguimiento.....	62
ANEXOS.....	63
ANEXO I: Proceso participativo para la elaboración del PEAUZ.....	64
ANEXO II: Ficha de actuación para los planes de accesibilidad.....	73
ANEXO III: Resumen Ejecutivo y versiones accesibles.....	74

Introducción



1

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza 2025–2030 supone un paso más en la apuesta por hacer de la ciudad de Zaragoza, y en especial de su Ayuntamiento, un lugar en el que todas las personas pueden acceder y disfrutar de los entornos, bienes, procesos, productos y servicios, de manera segura, autónoma y en igualdad de condiciones. Una apuesta totalmente alineada con las políticas autonómicas, estatales y europeas que, desde la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006 (ratificada por España el 3 de diciembre de 2007) vienen trabajando por garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos, posibilitando el ejercicio de los derechos básicos de las personas con discapacidad y, al tiempo, mejorando y facilitando la vida a toda la ciudadanía.

Este Plan responde al mandato de la Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón, que en su artículo 51 establece que “las Administraciones locales deberán aprobar, en las condiciones y plazos que se determinen en la normativa aplicable, planes de accesibilidad para adecuar los entornos susceptibles de ajustes razonables a las exigencias normativas de accesibilidad”. Responde también a la propia Ordenanza de Accesibilidad del Municipio de Zaragoza, aprobada en el año 2023, que recoge en su artículo 104.5 que “el Ayuntamiento de Zaragoza elaborará 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”.

En cuanto a los contenidos del Plan, para su concreción se han tenido en cuenta los principales resultados del diagnóstico llevado a cabo entre los meses de julio y noviembre de 2024, el articulado de la Ordenanza de Accesibilidad y el marco normativo que se enumera en el apartado 1.3. Se ha contado con la participación de todas las áreas municipales, entidades representativas de las personas con discapacidad y de personas mayores, el Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza, entidades ciudadanas, colegios profesionales y ciudadanía en general.

Como ejercicio de planificación estratégica, este Plan marca las líneas de actuación que habrán de concretarse con posterioridad en los planes operativos correspondientes. La originalidad de este proceso, determinada por la hoja de ruta establecida en la Ordenanza de Accesibilidad, es que la planificación operativa no se concretará en planes de acción anuales, como suele ser lo habitual, sino en planes de accesibilidad específicos de cada ámbito de actuación, impulsados por el área municipal correspondiente. Esta especificidad se ha tenido en cuenta a la hora de definir las líneas de actuación, que luego habrán de concretarse en actuaciones específicas en cada uno de los planes posteriores. Otro de los elementos originales de este Plan es la existencia de la propia Ordenanza de Accesibilidad, que fue en su proceso de elaboración ya un ejercicio de planificación estratégica. La cercanía en el tiempo de su aprobación la convierte en un marco, casi un espejo, imprescindible para este Plan Estratégico de Accesibilidad Universal.

1.1 Antecedentes

Zaragoza se dotó, en los primeros años del siglo XXI, de sendas Ordenanzas que regulaban el impulso a la accesibilidad entendida como supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transportes y de la comunicación: la *Ordenanza de supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas del municipio de Zaragoza*, publicada en el BOA nº 9 de 22 de enero de 2001 y la *Ordenanza municipal de eliminación de barreras de la comunicación y del transporte en el municipio de Zaragoza*, publicada en el BOPZ nº 64 de 19 de marzo de 2002. Ambas respondían a la normativa de rango superior vigente en ese momento, y reflejaban un modelo en el que los esfuerzos se centraban en la eliminación de barreras arquitectónicas y en aspectos concretos de la movilidad o de la comunicación ligados a la discapacidad sensorial.

Fue posteriormente, con la aprobación de la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* y su transposición a la normativa estatal y autonómica, cuando se consolidaron enfoques que superaban concepciones más asistenciales de la discapacidad, poniendo el foco en el derecho al desarrollo de la vida en condiciones de igualdad en cada uno de los ámbitos de la vida cotidiana. Además, se amplió el foco para abrirlo no solo a las personas con discapacidad, sino a todas aquellas con limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que pueden ser temporales o corresponder a etapas concretas del ciclo vital.

Desde este nuevo enfoque se han realizado a lo largo de estos años distintos impulsos estratégicos, siempre de la mano de las entidades representativas de toda la discapacidad. Uno de ellos fue el proceso llevado a cabo en el Grupo de Trabajo de “Discapacidad y derechos sociales”, vinculado a la Comisión de Discapacidad del Consejo Sectorial de Acción Social. Desde este Grupo de Trabajo, entre 2016 y 2018, se sentaron las bases de la transversalidad que debería marcar toda actuación municipal en materia de accesibilidad. El siguiente gran impulso fue el Grupo de Trabajo creado ad hoc para la elaboración de la Ordenanza de Accesibilidad, formado por representantes del tejido social vinculado a la discapacidad y personal técnico municipal. Entre julio de 2020 y junio de 2021 trabajó los contenidos que luego constituirían la Ordenanza.

La Ordenanza Municipal de Accesibilidad, aprobada por Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza y publicada en BOPZ nº 88 de 20 abril 2023, supone un hito fundamental en la actuación municipal de accesibilidad al configurar una política global e integral en la materia. Además de establecer 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.

El 24 de noviembre de 2023, el Gobierno de Zaragoza aprobó la creación de la Mesa de Accesibilidad, integrada por 19 vocales, entre personal técnico municipal y representantes de entidades de la discapacidad y de las personas mayores. Tiene como finalidad principal facilitar los canales de coordinación entre las diversas áreas municipales que desarrollan su actividad en el ámbito de la accesibilidad y las entidades sociales representativas de derechos e intereses en ese mismo ámbito, en

orden a la consecución de los mayores niveles de accesibilidad en los diferentes entornos físicos y de servicios del municipio de Zaragoza.

El siguiente paso para avanzar hacia una Zaragoza accesible para todas las personas lo constituye el presente Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza.

1.2 De la eliminación de barreras a la accesibilidad universal

El enfoque de la accesibilidad universal, consolidado a nivel normativo y discursivo especialmente en la última década, conlleva unas implicaciones trascendentales en el cambio de paradigma y forma de abordar la accesibilidad. Partimos de la definición de la Accesibilidad Universal 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. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Esta concepción trasciende la anterior de mera supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y comunicativas y tiene una doble importancia.

Por un lado, supera concepciones asistenciales, médicas y preventivas de la discapacidad poniendo el foco en el ámbito de los derechos, y considerando a las personas con discapacidad como ciudadanía titular de derechos. El modelo de “vida independiente” va muy ligado a esta concepción: de ser beneficiarias de decisiones ajenas, se pasa a ser sujetos activos con derecho a tomar decisiones sobre su vida y a reivindicar los apoyos y modificaciones en los entornos necesarios para poder satisfacer sus necesidades en igualdad con el resto de ciudadanía.

Por otro lado, este avance y evolución en la concepción de la accesibilidad y en los derechos de las personas en esta materia supone a su vez una expansión de su ámbito de atención y proyección, que beneficia no solo a las personas con discapacidad sino al conjunto de la ciudadanía. La utilización, disfrute y comprensión de todos los entornos, productos, bienes y servicios alcanza así a las personas mayores, a las niñas y niños, a las personas con lesiones temporales, a aquellas personas con dificultades de aprendizaje o de comprensión, a personas migrantes, etc., facilitando su día a día. La accesibilidad universal sirve para garantizar la participación del conjunto de la ciudadanía en todos los ámbitos de la vida cotidiana, permitiendo el ejercicio de sus derechos, favoreciendo su autonomía, su libertad de elección y la igualdad de oportunidades. Además de verse beneficiados, todos estos perfiles de población se convierten igualmente en sujetos activos de derechos que pueden y deben formar parte activa del diseño y puesta en marcha de las políticas de accesibilidad. Mención especial merece la infancia y la adolescencia. Incorporar su perspectiva y sus necesidades es contribuir a una ciudad más accesible e inclusiva.

La aplicación práctica de esta concepción de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas supone una serie de cambios en las formas de diseñar y poner en práctica actuaciones, entre los que se destacan los siguientes:

En primer lugar, es necesario asegurar que en todos los itinerarios, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos se cumplen condiciones para ser utilizados por todas las personas, sin excepciones. Las medidas de accesibilidad han de ser normalizadoras y usadas por todas las personas, integradas en soluciones generales. No cumplen estas condiciones, por ejemplo, puertas o itinerarios alternativos para personas con discapacidad.

En segundo lugar, se debe cubrir toda la cadena de accesibilidad, es decir, el conjunto de elementos y acciones necesarios para acceder a un bien o servicio de forma continuada y sin rupturas. A partir de los itinerarios vitales de las personas, ha de considerarse todo el recorrido que se realiza (transporte, itinerario peatonal, entrada, información, desplazamientos en el edificio, baños) y todas las dimensiones de la accesibilidad (espacios físicos, información y comunicación, desplazamientos) a lo largo de todo el proceso.

1.3 Marco normativo

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.
- 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 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.

1.4 Glosario

Para una mejor comprensión del texto, se recoge a continuación la definición de algunos conceptos clave que se repetirán a lo largo del Plan, 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.

1.5 Metodología

El proceso de elaboración del presente Plan Estratégico de Accesibilidad Universal se ha desarrollado en las siguientes fases de trabajo:



1. Diseño y puesta en marcha del proceso

Mayo y junio de 2024

Esta primera fase consistió en realizar los análisis documentales previos y el diseño del proceso. El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad del Área de Políticas Sociales asume el impulso del proceso, con el seguimiento y contraste constante de la Mesa de Accesibilidad.

2. Diagnóstico

De julio a diciembre de 2024

El diagnóstico ha sido el punto de partida para el diseño del Plan. A través de diferentes herramientas se buscaba conocer la situación de la accesibilidad en la ciudad, y en concreto de los siguientes aspectos: visión de la accesibilidad universal, situación de la accesibilidad en la ciudad, gestión desde el Ayuntamiento, instrumentos normativos y de planificación y gobernanza y participación.

Las herramientas que se utilizaron fueron el análisis documental, un cuestionario autoadministrado a todas las áreas que respondieron 69 servicios municipales, 18 entrevistas en profundidad a los miembros de la Mesa de Accesibilidad, análisis sociodemográfico de las personas con discapacidad, Índice de Accesibilidad e Inclusión 2022 (Fundación ONCE e IdenCity) a partir de 93 indicadores y sesión del Consejo de Infancia y Adolescencia en la que hubo 28 participantes.

El 16 de diciembre de 2024 se celebró una sesión de la Mesa de Accesibilidad en la que se presentaron los principales resultados del diagnóstico, así como el proceso que iba a seguir la elaboración del Plan.

El Resumen Ejecutivo del Diagnóstico, así como los resultados de algunas de las herramientas utilizadas, pueden consultarse en el portal del [Plan Estratégico](#) en la sede electrónica municipal.

3. Elaboración del borrador

De enero a marzo de 2025

Con los principales resultados del diagnóstico y el análisis de normativa, instrumentos de planificación y experiencias innovadoras en planificación de la accesibilidad universal, se elaboró el borrador del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal, que se presentó a la Mesa de Accesibilidad el 31 de marzo de 2025.

4. Participación

Abril de 2025

Con el objetivo de enriquecer el documento borrador del Plan Estratégico, se abrió un proceso de participación dirigido a organizaciones y entidades del tercer sector, colegios profesionales, técnicos municipales y a la ciudadanía en general.

El proceso contó con el desarrollo de varios talleres presenciales de debate, que se complementaron con la participación on-line a través del Portal IdeaZaragoza.

En concreto, se celebraron tres talleres presenciales, entre los días 22 y 25 de abril, en los que participaron un total de 52 personas. 13 entidades y 5 personas a título individual participaron por medios digitales. En total, se recabaron 368 aportaciones diferentes. Todas ellas fueron valoradas y contribuyeron a enriquecer los contenidos del Plan Estratégico o de los futuros planes de accesibilidad sectoriales.

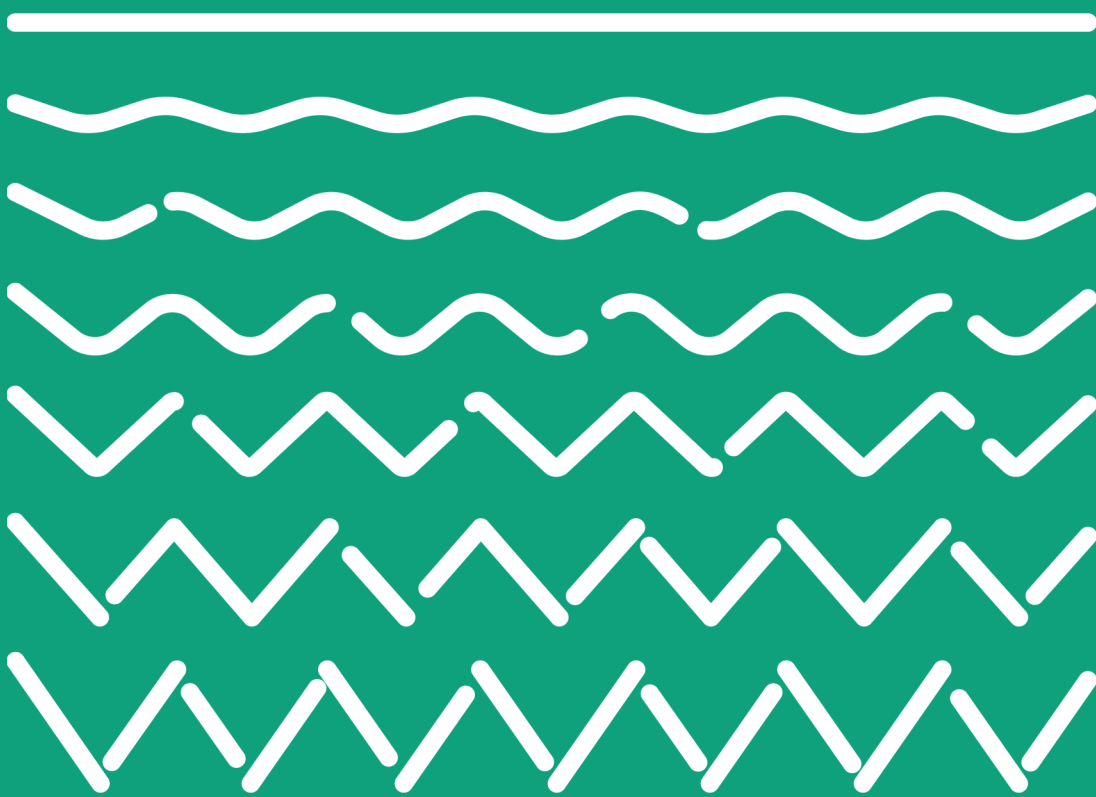
5. Redacción final y aprobación

Mayo y junio de 2025

A partir de los resultados del proceso participativo y del contraste con los agentes implicados se redactó la versión definitiva del Plan, así como sus versiones: Resumen Ejecutivo, versión en lectura fácil, accesos con QR Accesible NaviLens y video resumen en lengua de signos.

El Plan, tal y como recoge la Ordenanza de Accesibilidad en su artículo 104, fue aprobado por el Gobierno de Zaragoza y se realizó una presentación pública del mismo, junto con la información y devolución de las respuestas dadas a todas las aportaciones.

El modelo de planificación de la accesibilidad universal



2

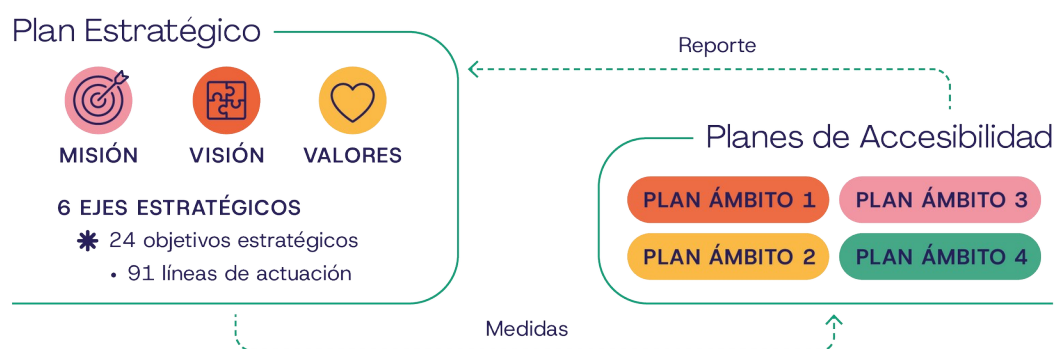
La Ordenanza Municipal de Accesibilidad sienta las bases del modelo de planificación de la accesibilidad universal del Ayuntamiento de Zaragoza. De un lado, en su artículo 104, regula los planes de accesibilidad, diferenciando entre el Plan Estratégico de Accesibilidad “de carácter general que sirva de marco y establezca las directrices generales para los planes de accesibilidad concretos de cada ámbito de actuación” y los planes de accesibilidad referidos a los diferentes ámbitos de actuación, que podrán adoptarse por ámbitos o zonas concretas, y 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”. De otro lado, hay que señalar que el proceso de elaboración de la propia Ordenanza fue un ejercicio de planificación en sí mismo en tanto en cuanto supuso un análisis de la realidad, la definición de objetivos, la previsión de acciones concretas y el establecimiento de mecanismos de implementación para hacer efectiva la accesibilidad universal.

A estas consideraciones, se suman una serie de retos identificados en el Diagnóstico que han sido tenidos en cuenta en la configuración del modelo de planificación de la accesibilidad:

Retos identificados	Estrategias
Consolidar el cambio de paradigma en la concepción de la accesibilidad universal como un derecho para toda la ciudadanía	Apuesta firme por la sensibilización, la concienciación y la formación.
Lograr la implicación y el compromiso de todas las unidades organizativas del Ayuntamiento e involucrar a otros agentes clave (tercer sector, sector privado, etc.) y al conjunto de la sociedad.	Potenciar y fortalecer la colaboración, la coordinación y la participación.
Mayor transversalidad: además de acciones concretas dirigidas a hacer accesibles entornos, procesos, bienes, productos y servicios, es necesario desplegar toda una serie de medidas dirigidas a promover la transversalidad de la accesibilidad, esto es, su integración en todos los ámbitos municipales: cultura organizacional, políticas y líneas de acción de carácter general, información y comunicación, sensibilización y capacitación profesional, procesos y procedimientos de trabajo, coordinación, colaboración y participación, etc.	Incorporación de ambos tipos de actuaciones, concretas y transversales, tanto en el Plan Estratégico como en los planes de accesibilidad, asegurando que la accesibilidad sea un principio integrado en todos los niveles y áreas del municipio y un compromiso explícito de todas las unidades organizativas del Ayuntamiento.

Garantizar la universalidad: es necesario avanzar en la aplicación de la universalidad de la accesibilidad, con progresos en todos los ámbitos	Especial incidencia en aquellos en ámbitos en los que menos avances se han registrado como, por ejemplo, la accesibilidad cognitiva.
Aumentar la coherencia de las políticas y acciones en materia de accesibilidad, en aras de una mayor eficacia y eficiencia.	– Definición de una visión, principios y objetivos compartidos que guíen la actuación municipal. – Alineación de los planes de accesibilidad.
Garantizar el seguimiento y evaluación de los planes de accesibilidad, facilitando el análisis de avances y la implementación de ajustes estratégicos.	Desarrollo de un sistema integral de seguimiento y evaluación de los planes de accesibilidad, que permita unificar y sistematizar la información.
Facilitar la elaboración, gestión y evaluación de los planes de accesibilidad sectoriales.	Desarrollo de un modelo-base de plan de accesibilidad.

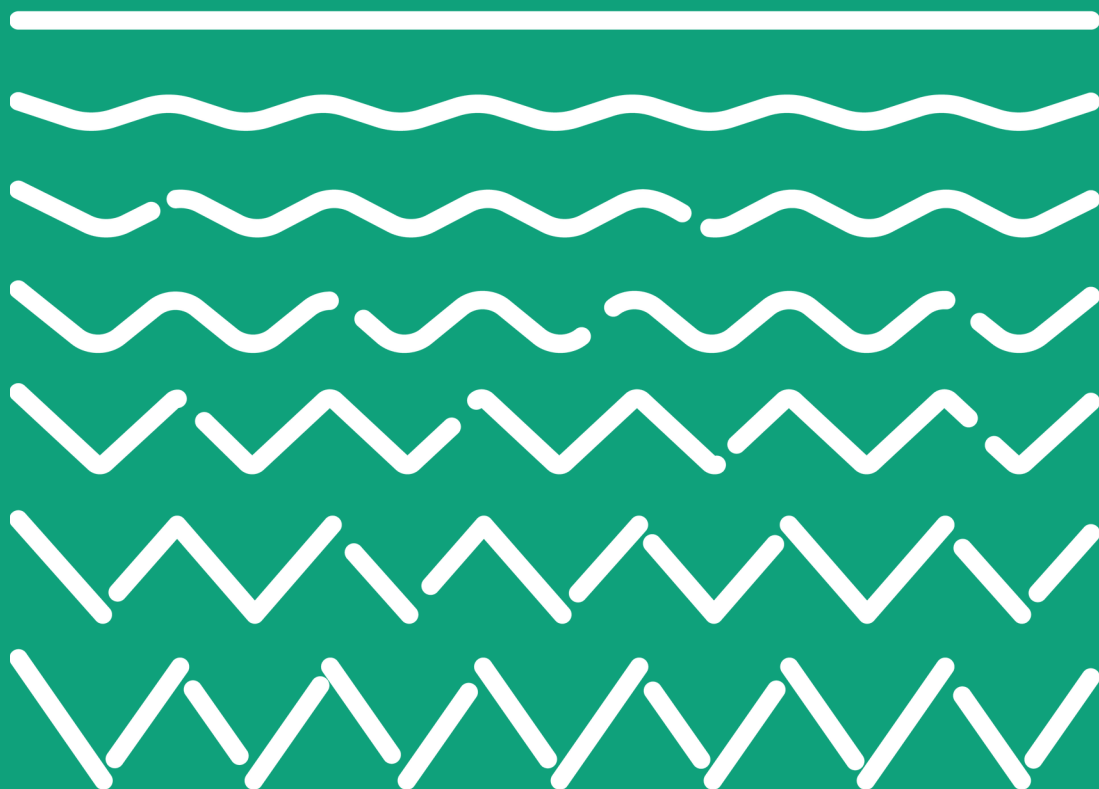
A partir de estas premisas, el modelo de planificación de la accesibilidad universal del Ayuntamiento de Zaragoza se conforma en dos niveles interrelacionados y alineados entre sí:



- **Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza:** establece la propuesta estratégica. Se configura como el marco orientador y de referencia de la actuación municipal en materia de accesibilidad, que sirva 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.
- **Planes de Accesibilidad:** medio de implementación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal. Establecerán las medidas concretas a ejecutar en cada ámbito, alineadas y en correspondencia con los Ejes, Objetivos y Líneas de Actuación definidos en el Plan Estratégico.

Propuesta estratégica



3

3.1 Objetivos generales

- 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.

3.2 Misión, visión, valores

Misión

Avanzar en la interiorización e implantación de la accesibilidad universal en la ciudad, de manera transversal, multisectorial y coordinada, habilitando estructuras, procedimientos y herramientas para su implementación sistemática en todos los ámbitos, entornos, bienes, productos y servicios a disposición de la ciudadanía, contando con la participación de los principales colectivos implicados.

Visión

Lograr la mejora de la calidad de vida para toda la ciudadanía, independientemente de sus capacidades o situación vital, mediante la implementación de entornos, procesos, bienes, productos y servicios accesibles para todas las personas, incorporando el enfoque de la accesibilidad universal de manera transversal en el diseño de las actuaciones de todas las áreas del Ayuntamiento.

Valores

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.

Este Plan Estratégico de Accesibilidad Universal incorpora todos los principios recogidos en la normativa más actualizada, añadiendo otros que surgen del propio proceso de elaboración y de las actuaciones precedentes en materia de accesibilidad en la ciudad.

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:

UNIVERSALIDAD: Un plan para todas las personas

Ya se ha destacado en los apartados introductorios que se pretende superar el enfoque asistencial y dirigido exclusivamente a la atención de la discapacidad, ampliando la mirada hacia cualquier tipo de necesidad física, mental, intelectual o sensorial, sea permanente o temporal. Las personas mayores, la infancia, o las personas con barreras idiomáticas son ejemplos de perfiles que se benefician de manera directa de la accesibilidad universal. Pero también el resto de población, puesto que se parte del principio de que una ciudad accesible es una ciudad mejor para todas las personas.

Para hacer efectivo este principio es necesario garantizar el respeto y los derechos de todas las personas en relación con su autonomía, posibilidad de desarrollo de una vida independiente, garantizando la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la atención especial a colectivos desfavorecidos.

Así, se incluyen en este bloque principios recogidos en la normativa tales como:

- La accesibilidad universal.
- El diseño universal o diseño para todas las personas.
- La normalización.
- La vida independiente.
- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- La no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.
- La igualdad entre mujeres y hombres.
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- El respeto al desarrollo de la personalidad de las personas con discapacidad, y en especial de la infancia con discapacidad, y a su derecho a preservar su identidad.

Además, se hace necesario prestar especial atención a aquellas situaciones de mayor vulnerabilidad. Las carencias de accesibilidad tienen un especial impacto y agudizan la desigualdad en los casos en los que coinciden varios factores sociales de riesgo en la misma persona, surgiendo entonces situaciones de discriminación múltiple o nuevas discriminaciones por lo que se denomina interseccionalidad.

Cuestiones como la discapacidad, la necesidad de grandes apoyos, la pobreza, la edad o el género, combinadas, agudizan las desigualdades existentes y exponen a las personas a una situación de mayor vulnerabilidad. Incorporar variables socioeconómicas, de edad, de tipo de discapacidad y de género a la hora de diseñar las actuaciones y de medir su alcance e impacto será clave para detectar esas situaciones y reducir las desigualdades.

TRANSVERSALIDAD: Un plan de todas las áreas

La transversalidad es un elemento inherente a toda política de accesibilidad universal, que persigue diseñar o adaptar todos los entornos, bienes, servicios y productos para que sean accesibles para todas las personas. Se recoge como tal en la normativa nacional y autonómica de referencia. Ello requiere necesariamente de una implicación de todas las áreas municipales, y de una coordinación entre ellas, determinando los liderazgos necesarios para llevarla a cabo.

El sistema de impulso establecido en la Ordenanza de Accesibilidad da protagonismo a todas las áreas municipales, que serán las responsables de elaborar los planes de accesibilidad específicos por ámbitos. En ellos se desarrollarán las medidas establecidas de manera genérica en el Plan Estratégico, lo que requerirá de un ejercicio intenso de coordinación entre áreas. Para conseguirlo, las herramientas de coordinación y canalización de la información han de cobrar un papel relevante. Será igualmente importante contar con una estructura adecuada, formación específica y personal especializado.

BUEN GOBIERNO: Un plan desde la participación

Las actuaciones en materia de accesibilidad universal vienen marcadas en el histórico del Ayuntamiento por una colaboración intensa y amplia con el tejido de entidades representativas de toda la discapacidad, a través de sus plataformas y representantes. Este diálogo social abierto que ha marcado la elaboración de la Ordenanza y otros hitos en materia de accesibilidad, es un principio inspirador del presente Plan, que pretende implementarse a través de mecanismos de diálogo e interacción, algunos ya constituidos formalmente como la Mesa de Accesibilidad. El diálogo civil también está recogido como principio básico en la normativa estatal y autonómica de accesibilidad.

Por otro lado, se busca que el Plan tenga un carácter flexible y abierto que permita, a través de los cauces de diálogo establecidos y la evaluación continua, una adaptación constante a la evolución de las necesidades, de las tecnologías y los medios disponibles.

Así, la concepción y aplicación de este Plan Estratégico se articula en torno a los principios de buen gobierno:

- Transparencia
- Participación
- Colaboración
- Eficiencia
- Coherencia
- Innovación y mejora continua
- Responsabilidad y rendición de cuentas

3.3 Ejes y objetivos estratégicos

El Plan Estratégico se estructura en tres niveles:

- **6 EJES:** son los grandes ámbitos de actuación sobre los que se cimienta el Plan.
- **24 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** responden a los retos que se desea conseguir en cada uno de los Ejes.
- **91 LÍNEAS DE ACTUACIÓN:** son las 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. Para cada una de ellas se incluye una descripción, el articulado de la Ordenanza de Accesibilidad donde se fundamenta, los órganos responsables de implementarla y los indicadores básicos de seguimiento.

El primer eje busca la **VISIBILIZACIÓN** de las actuaciones que se lleven a cabo en materia de accesibilidad universal. A través de acciones de visibilización y sensibilización, se quiere contribuir a consolidar el cambio de paradigma que instaure la visión de la accesibilidad como un derecho para todas las personas.

El segundo eje contempla las actuaciones en materia de **NORMATIVA Y PLANIFICACIÓN** que serán necesarias para generar el marco regulatorio y estratégico que fundamente y pauté todos los pasos posteriores.

En el tercer eje se recogen todos los elementos relacionados con la **GESTIÓN** interna del Ayuntamiento que habrá que tener en cuenta y adaptar: estructura interna, presupuesto, mecanismos de contratación o formación y capacitación del personal municipal.

El cuarto eje se centra en la **IMPLANTACIÓN** de la accesibilidad universal. Define el conjunto de líneas de actuación que será necesario desarrollar en los planes de accesibilidad posteriores para lograr la accesibilidad universal en todos los ámbitos a los que hace referencia la Ordenanza de Accesibilidad.

El quinto eje se dedica a la **INNOVACIÓN**, instando en los desarrollos posteriores a tener en cuenta tanto las innovaciones tecnológicas que vayan produciéndose como los avances que se puedan obtener de la investigación y gestión del conocimiento.

Por último, el sexto eje aborda la **GOBERNANZA**. En él se detallan las vías de participación que deben garantizarse, las formas de colaboración con el tercer sector y los cauces de comunicación con la ciudadanía.

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 redunda 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

3.4 Objetivos y líneas de actuación

EJE 1. VISIBILIZACIÓN: Consolidar la visión de la accesibilidad universal como un derecho de toda la ciudadanía

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1: Visibilizar y difundir el compromiso y la actuación del Ayuntamiento de Zaragoza en materia de accesibilidad universal

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
1.1.1.	Participación en foros, comisiones, grupos de trabajo, jornadas, congresos, etc. en materia de accesibilidad universal para fomentar el intercambio con otras administraciones y entidades sociales.		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas municipales en el ámbito de sus competencias	N.º de participaciones
1.1.2.	Presentación de candidaturas a premios y menciones a nivel autonómico, nacional e internacional basadas en los avances realizados en la gestión integrada de la accesibilidad universal.		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas municipales en el ámbito de sus competencias	N.º de candidaturas presentadas N.º de reconocimientos conseguidos
1.1.3	Creación y dinamización de un portal específico en www.zaragoza.es dedicado a la accesibilidad universal. <i>La Ordenanza prevé que este espacio, entre otros, deberá contener mapeados de accesibilidad de la ciudad, itinerarios turísticos y culturales accesibles, información en tiempo real, guías técnicas y, en particular, todo aquello que compete a la Mesa de Accesibilidad de Zaragoza, incluida la recepción de quejas y sugerencias.</i> <i>Este sitio web y las posibles apps que se deriven deberán ser intuitivos, mantenerse actualizados y procurar el máximo nivel de accesibilidad así como disponer de soluciones para su acceso en sistemas de lectura fácil.</i>	TÍTULO IV: CAP V (Art. 85)	Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	Creación del Portal (Sí/No) N.º de contenidos N.º de usuarios N.º de visitas
1.1.4	Realización de acciones de difusión de las actuaciones acometidas por el Ayuntamiento en materia de accesibilidad universal. <i>Las acciones pueden consistir en elaboración de materiales, notas de prensa o material gráfico y deberán ser accesibles.</i>		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas municipales	N.º de medios de comunicación y redes sociales Nº de materiales realizados

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2: Sensibilizar y concienciar en la accesibilidad universal como cuestión que redunde en beneficio de toda la sociedad

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
1.2.1.	Realización de campañas de sensibilización dirigidas a la ciudadanía sobre derechos, compromisos, obligaciones y beneficios de la implementación de la accesibilidad universal. <i>Las campañas irán dirigidas a ciudadanía general o a sectores de población específicos y deberán ser accesibles.</i>		Dirección de Comunicación Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de campañas de sensibilización
1.2.2.	Incorporación de la accesibilidad universal en las diferentes campañas de concienciación ciudadana que se impulsen desde el Ayuntamiento. <i>Se promoverá la inclusión de perfiles diversos y situaciones de personas con discapacidad o necesidades de accesibilidad en las diferentes campañas e imágenes institucionales.</i>		Dirección de Comunicación Todas las áreas municipales	N.º de campañas de sensibilización y concienciación
1.2.3.	Desarrollo de acciones específicas de sensibilización y concienciación en accesibilidad universal en infancia y adolescencia, en el marco de Ciudad Educadora y Ciudad Amiga de la Infancia.		Área de Políticas Sociales Área de Cultura, Educación y Turismo	N.º de acciones de sensibilización y concienciación N.º de centros de educación formal y no formal que participan N.º de niños, niñas y adolescentes que participan
1.2.4.	Elaboración de un programa de actividades de sensibilización en materia de discapacidad en cada centro municipal de actividades y participación. <i>La Ordenanza de Accesibilidad hace referencia expresa a los centros municipales de tiempo libre, de actividades para jóvenes, de convivencia de personas mayores y cívicos.</i>	TÍTULO VI (Art. 100.3)	Áreas con centros de actividades y participación	% de centros con programas de actividades de sensibilización en materia de discapacidad
1.2.5.	Realización de acciones de toma de conciencia y sensibilización en accesibilidad universal dirigidas a todas las personas empleadas en el Ayuntamiento. <i>Jornadas, seminarios, sesiones informativas, eventos, encuentros experienciales, píldoras formativas online, infografías, etc.</i>	TÍTULO VII, CAP. I (Art. 103.1)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Centro de Formación Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de acciones de sensibilización y concienciación N.º de personas receptoras de las campañas y acciones
1.2.6.	Desarrollo de campañas de sensibilización dirigidas al sector privado y al tercer sector sobre el impacto positivo y el valor añadido que genera la accesibilidad universal en sus organizaciones.	En materia de vivienda y edificaciones:	En materia de vivienda y edificaciones:	N.º de campañas de sensibilización y concienciación

	La Ordenanza de Accesibilidad desarrolla medidas específicas para el sector de la vivienda que son ampliables a todos los ámbitos municipales.	TÍTULO II, CAP. III Y IV (Art. 43 y 44.6)	Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda Todas las áreas en las materias de su competencia	Nº empresas y entidades receptoras de las campañas
--	--	---	--	--

EJE 2. NORMATIVA Y PLANIFICACIÓN: Reforzar la normativa y planificación de la accesibilidad universal

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1: Fortalecer el marco normativo en materia de accesibilidad universal e impulsar su cumplimiento

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
2.1.1.	Elaboración de disposiciones, instrucciones o acuerdos necesarios para el desarrollo, aplicación y ejecución de las disposiciones de la Ordenanza Municipal de Accesibilidad.	Disposición final primera	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas en las materias de su competencia	Nº disposiciones/instrucciones/acuerdos
2.1.2.	Desarrollo de instrumentos (guías, fichas técnicas, protocolos, etc.) que faciliten la interpretación y aplicación de la normativa en accesibilidad universal.	TÍTULO VII: CAP II (art. 105)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de instrumentos de apoyo
2.1.3	Realización de acciones de difusión y formación (campañas, materiales, jornadas técnicas...) sobre el marco normativo, la Ordenanza Municipal de Accesibilidad y sus desarrollos para mejorar su conocimiento y cumplimiento entre el personal municipal y, en su caso, el personal de contratas municipales y la ciudadanía afectada.		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de acciones de difusión N.º de acciones formativas N.º de personas participantes en acciones formativas N.º de materiales elaborados
2.1.4	Desarrollo de mecanismos de supervisión, control y sanción para asegurar el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal reguladas en la normativa vigente. <i>Se estudiará la conveniencia de concretar un régimen sancionador y de inspección en coordinación entre las áreas municipales.</i>	TÍTULO VII: CAP III (art. 106)	Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de mecanismos

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2: Asegurar una planificación operativa y un seguimiento eficiente de la accesibilidad universal

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REFERENCIA ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
2.2.1	Realización de estudios–diagnósticos sobre condiciones de accesibilidad de espacios, entornos, bienes, servicios o procesos. <i>Dichos estudios contarán con la visión y participación experta de entidades de discapacidad y otras en contacto con los distintos perfiles de población (infancia y adolescencia, inmigración...).</i>	TÍTULO VII: CAP II (art. 104)	Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de estudios–diagnósticos realizados.
2.2.2	Elaboración y aprobación de planes de accesibilidad referidos a ámbitos o zonas concretas, contando con la participación de todos los agentes de accesibilidad universal, con propuestas de actuaciones específicas calendarizadas y presupuestadas, para hacer accesible gradualmente el ámbito y entorno existente al que se refiera.	TÍTULO VII: CAP II (art. 104)	Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de planes de accesibilidad aprobados
2.2.3	Realización del seguimiento, evaluación y monitoreo de los planes de accesibilidad. <i>Se realizarán informes anuales con resultados de cumplimiento.</i>	TÍTULO VII: CAP II (art. 104)	Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de informes de seguimiento y evaluación
2.2.4	Desarrollo y sistematización de herramientas y mecanismos para la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes y acciones de accesibilidad universal para garantizar resultados coherentes y unificados. <i>Se tratará de articular un sistema integrado de seguimiento de los planes de accesibilidad de cada ámbito, de manera que se pueda obtener una visión global de los avances en materia de accesibilidad universal en la ciudad.</i> <i>Además de los indicadores que se establezcan en cada plan, se recopilará información sobre las iniciativas desarrolladas y los presupuestos asociados a ellas.</i>	TÍTULO VIII, CAP. I (Art 108.3º y Art. 108.4º)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad	N.º de herramientas generadas

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.3: Promover la transversalidad de la accesibilidad universal en la normativa y planificación municipal

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
2.3.1	Revisión y actualización de ordenanzas y reglamentos municipales para su adaptación plena a la Ordenanza Municipal de Accesibilidad y a la legislación vigente en la materia. <i>Se buscará la coherencia entre la normativa municipal y con la autonómica y estatal.</i>		Todas las áreas en las materias de su competencia Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de ordenanzas y reglamentos revisados N.º de ordenanzas y reglamentos actualizados

2.3.2	Incorporación de la accesibilidad universal en las futuras ordenanzas municipales, reglamentos y disposiciones.		Todas las áreas en las materias de su competencia Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de ordenanzas, reglamentos y disposiciones que incorporan la accesibilidad
2.3.3	Inclusión de la accesibilidad universal en el diseño y evaluación de planes estratégicos y sectoriales de la ciudad.		Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de planes que incorporan la accesibilidad universal
2.3.4	Integración de la accesibilidad universal en los proyectos y actuaciones con financiación europea.		Dirección General de Fondos Europeos Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de proyectos europeos que integran la accesibilidad universal

EJE 3. GESTIÓN: Fortalecer la organización, los recursos y la gestión de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1: Desplegar una estructura interna municipal adecuada que facilite la transversalización y la coordinación interna en materia de accesibilidad universal

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
3.1.1.	Puesta en marcha de la Oficina Municipal de Accesibilidad Universal como unidad de referencia municipal de coordinación y promoción de la accesibilidad universal en el Ayuntamiento de Zaragoza y dotación de los recursos necesarios para su funcionamiento.	TÍTULO VIII, CAP. I (Art. 107 a 109)	Área de Políticas Sociales	Puesta en marcha de la Oficina (Sí/No) N.º de personas asignadas Presupuesto total destinado
3.1.2.	Identificación y designación de órganos, unidades administrativas y/o personal responsable de accesibilidad dentro de cada área municipal para la coordinación, impulso y seguimiento de las acciones de accesibilidad universal en el ámbito de sus competencias y que actúen como interlocutoras con la Oficina Municipal de Accesibilidad Universal.		Todas las áreas municipales	N.º de responsables de accesibilidad identificados
3.1.3	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. <i>Estará formada por las personas responsables de accesibilidad universal de cada área y otras personas de referencia en materia de accesibilidad universal.</i>		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas municipales	Creación de la Comisión (Sí/No) N.º de reuniones anuales N.º de áreas participantes

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2 Garantizar recursos económicos para la implementación de mejoras en la accesibilidad

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
3.2.1	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.		Todas las áreas municipales	Volumen de presupuesto asignado Grado de ejecución de presupuesto de accesibilidad
3.2.2	Exploración de oportunidades de financiación europea para implementar mejoras en accesibilidad.		Dirección General de Fondos Europeos	Nº de proyectos de accesibilidad presentados a

			Todas las áreas en las materias de su competencia	programas de financiación europea Volumen de financiación europea solicitada Volumen de financiación europea obtenida
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3 Fomentar e impulsar la accesibilidad universal en contratos y subvenciones				
	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
3.3.1	Desarrollo y promoción de herramientas (instrucciones, guías, recomendaciones, modelos, etc.) para la introducción y seguimiento de cláusulas de accesibilidad en los pliegos de contratación.		Oficina de Apoyo a la Unidad Central de Presupuestación y Contratación Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de herramientas N.º de acciones de difusión y promoción
3.3.2	Incorporación y seguimiento de cláusulas de accesibilidad universal en los contratos municipales.		Todas las áreas municipales	N.º de contratos con cláusulas accesibilidad
3.3.3	Elaboración de recomendaciones para la incorporación de criterios de accesibilidad universal en las convocatorias de subvenciones en el marco del Plan Estratégico de Subvenciones.		Oficina de Apoyo a la Unidad Central de Presupuestación y Contratación Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de recomendaciones
3.3.4	Incorporación de cláusulas de accesibilidad universal en las convocatorias de subvenciones, convenios y acuerdos de acción concertada.		Todas las áreas municipales	N.º de convocatorias, convenios y acuerdos con cláusulas accesibilidad
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4 Potenciar la formación y capacitación en accesibilidad universal del personal municipal				
	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
3.4.1	Desarrollo de actividades formativas sobre accesibilidad en la atención al público. <i>Se tendrá en cuenta la diversidad de perfiles de población según los tipos de discapacidad, características específicas (salud mental, nivel de alfabetización, competencias lingüísticas...) y las situaciones de especial</i>	TÍTULO II, CAP. II (Art. 39): Para el personal y los	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de actividades formativas N.º de horas de

	vulnerabilidad. Se contará con entidades para la formación sobre el uso de productos de apoyo de accesibilidad a la comunicación.	recursos de centros culturales, de exposiciones y edificios de carácter histórico: TÍTULO VII (Art. 103)	Centro de Formación Todas las áreas donde se desarrolla labor de atención al público Para el personal y los recursos de centros culturales, de exposiciones y edificios de carácter histórico: Área de Cultura, Educación y Turismo	formación N.º de personas participantes Grado de satisfacción (escala 0-10)
3.4.2	Facilitar el aprendizaje de la Lengua de Signos al personal municipal. La Ordenanza establece la necesidad de contar con persona conocedora de la lengua de signos en los puestos de información general presencial sobre el transporte público municipal, servicios de atención telefónica municipales a la ciudadanía (010 y/o similares) y en las oficinas y edificios municipales. Se facilitará igualmente formación en Lengua de Signos Táctil y Apoyada (para personas sordociegas).	TÍTULO VII (Art. 103) Transporte: TÍTULO III, CAP. I (Art. 47) Atención al público telefónica y presencial: TÍTULO IV, CAP. II (Art. 70 y 72)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Centro de Formación	N.º de cursos N.º de personas participantes
3.4.3	Desarrollo de actividades formativas en materia de discapacidad y atención a personas con discapacidad. Especial referencia a personal de centros municipales de tiempo libre, de actividades para jóvenes, de convivencia de personas mayores, cívicos y bibliotecas, así como miembros de tribunales de selección para el acceso al empleo público.	TÍTULO VII (Art. 103) TÍTULO V (Art. 92 y 96) TÍTULO VI (Art. 100)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Centro de Formación	N.º de actividades formativas N.º de horas de formación N.º de personas participantes Grado de satisfacción (escala 0-10)
3.4.4	Desarrollo de actividades formativas en accesibilidad cognitiva. Se abordarán temáticas como la accesibilidad cognitiva, lectura fácil, lenguaje claro, el desempeño funcional, la neurodiversidad o el diseño centrado en la persona. Se contará con entidades y perfiles profesionales especializados.	TÍTULO VII (Art. 103)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Centro de Formación	N.º de actividades formativas N.º de horas de formación

				N.º de personas participantes Grado de satisfacción (escala 0-10)
3.4.5	Desarrollo de formaciones sectoriales y específicas en materia de accesibilidad universal y diseño para todas las personas. <i>Por ejemplo, acciones formativas en accesibilidad digital, turismo accesible, urbanismo y entorno construido, espacio público, salas de exposición, bibliotecas, etc.</i> <i>La formación irá dirigida tanto al personal encargado del diseño de actuaciones como de la ejecución y mantenimiento de las mismas.</i> <i>Las acciones formativas incorporarán de forma transversal las situaciones de especial vulnerabilidad y discriminación múltiple.</i>	TITULO VII, CAP. I (Art. 103.1)	Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de actividades formativas N.º de horas de formación N.º de personas participantes Grado de satisfacción (escala 0-10)
3.4.6	Inclusión de la formación en accesibilidad universal en los programas formativos del personal de nuevo ingreso y como mérito a valorar en los procesos de promoción profesional.	En relación con la valoración del conocimiento de la lengua de signos: TITULO V (Art. 91)	Oficina de Recursos Humanos	N.º de programas formativos que incluyen la accesibilidad universal
3.4.7	Promoción de la asistencia del personal del Ayuntamiento a cursos y seminarios relacionados con la accesibilidad universal.		Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de profesionales participantes
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.5 Incorporar la accesibilidad universal en los programas de calidad del Ayuntamiento				
	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
3.5.1	Inclusión de indicadores de evaluación del nivel de accesibilidad universal en los sistemas de gestión y calidad de los servicios públicos (cuestionarios de satisfacción, hojas de reclamaciones y sugerencias, etc.). <i>La información generada se tendrá en cuenta para la planificación y diseño de actuaciones en materia de accesibilidad universal de las áreas correspondientes.</i>		Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de sistemas de gestión y calidad con indicadores de accesibilidad
3.5.2	Certificación, en los ámbitos o servicios que sea posible, de los sistemas de la accesibilidad a través de las diferentes normas existentes. <i>Por ejemplo, Norma AIS 1/2023 para entornos urbanizados, sistema de gestión de la accesibilidad Une 170001-2, AENOR N de Accesibilidad TIC, UNE-EN 301549, UNE 139804:2007.</i>	En lo que se refiere a información digital: TÍTULO IV, CAP. V (Art. 84)	Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de certificaciones obtenidas

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

4.1 Garantizar la accesibilidad universal en el espacio de uso público de la ciudad

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.1.1.	Implantación y mantenimiento de medidas de accesibilidad universal en los itinerarios y espacios de uso y circulación peatonal. <i>Itinerarios peatonales accesibles a todos los equipamientos y servicios del municipio, debidamente señalizados, coordinados con las plataformas de transporte público, prestando especial atención a los cruces de peatones y promoviendo donde se valore idóneo la plataforma única compartida.</i>	TÍTULO I Urbanización e infraestructuras (Art. 7 a 14)	Oficina Técnica del Viario Público Oficina de Planificación y Diseño de Movilidad Urbana Oficina de Movilidad Urbana	N.º de medidas implementadas Se concretarán los indicadores en los planes de accesibilidad
4.1.2.	Puesta en marcha y mantenimiento de medidas de accesibilidad universal en zonas de estancia. <i>Parques infantiles, plazas, zonas ajardinadas y de paseo.</i>	TÍTULO I Urbanización e infraestructuras (Art. 15 a 16)	Oficina Técnica del Viario Público Oficina de Planificación y Diseño de Movilidad Urbana Oficina de Infraestructura Verde Limpieza Pública y Economía Circular	N.º de medidas implementadas Se concretarán los indicadores en los planes de accesibilidad
4.1.3.	Cumplimiento de las medidas de accesibilidad universal en la instalación y mantenimiento de los elementos de urbanización y mobiliario urbano. <i>Pavimento, escaleras, rejillas, tapas y alcorques, bancos y elementos de apoyo, fuentes, contenedores, bolardos y puntos de recarga para vehículos eléctricos, señalética, semaforización, veladores.</i>	TÍTULO I Urbanización e infraestructuras (Art. 17 a 26)	Oficina Técnica del Viario Público Oficina de Infraestructura Verde Oficina de Planificación y Diseño de Movilidad Urbana Ecociudad Oficina de Espacio	N.º de medidas implementadas Se concretarán los indicadores en los planes de accesibilidad

			Público Limpieza Pública y Economía Circular	
4.1.4.	Garantía de accesibilidad universal en las obras y actuaciones en la vía pública. <i>Zanjas y pavimentaciones, andamios, ocupación ocasional de aceras, renovaciones integrales, traslado provisional de mobiliario urbano, urbanismo táctico.</i>	TÍTULO I Urbanización e infraestructuras (Art. 27 a 33)	Oficina Técnica del Vial Público Oficina de Infraestructura Verde Limpieza Pública y Economía Circular Oficina de Planificación y Diseño de la Movilidad Urbana Oficina de Gestión del Espacio Público Departamento Jurídico de Ordenación y Gestión Urbanística Ecociudad	N.º de obras y actuaciones en vía pública en las que se ha garantizado la accesibilidad universal % sobre el total de obras realizadas Se concretarán los indicadores en los planes de accesibilidad

4.2 Garantizar la accesibilidad en edificios, equipamientos y viviendas

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.2.1.	Análisis y adaptación a la accesibilidad universal de los elementos e instalaciones en equipamientos municipales y en edificios de uso público, así como su mantenimiento posterior. <i>Ascensores, escaleras, iluminación, red de aseos y cambiadores inclusivos.</i>	TÍTULO II, CAP. I (Art. 34 a 37) y CAP. IV (Art. 41 y 45)	Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda	N.º de medidas implementadas Se concretarán los indicadores en los planes de accesibilidad
4.2.2.	Fomento de la vivienda accesible, a través del parque público de vivienda y del fomento de la rehabilitación.	TÍTULO II, CAP. III y IV (Art. 41 a 45)	Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda Zaragoza Vivienda	N.º de medidas implementadas Se concretarán los indicadores en los planes de accesibilidad

4.3 Garantizar la accesibilidad en el transporte

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.3.1.	Implementación y mantenimiento de elementos de accesibilidad en los medios de transporte público colectivo: autobús y tranvía. <i>Se incluirán aspectos como los sistemas de información y aviso, atención al público, paradas, acceso y descenso, conexión intermodal, elementos de descanso, dispositivos o expendedores, paradas o intersecciones provisionales.</i>	TÍTULO III CAP. II (Art. 48 a 58)	Oficina de Planificación de Diseño de la Movilidad Urbana Oficina de Espacio Público	N.º de medidas implementadas Se concretarán los indicadores en los planes de accesibilidad
4.3.2.	Estabilización del sistema de taxi accesible y mejora de la accesibilidad en los sistemas de solicitud del servicio.	TÍTULO III CAP. III (Art. 59 a 62)	Oficina de Planificación de Diseño de la Movilidad Urbana	N.º de taxis accesibles disponibles Ratio de solicitudes/personas beneficiarias taxi accesible Grado de satisfacción usuarios (escala 0-10)

4.3.3.	Adaptación de parte de la flota de vehículos de alquiler (VTC), bicicletas y vehículos de movilidad personal (VMP) a la accesibilidad universal.	TITULO III CAP. IV (Art. 63 a 64)	Oficina de Planificación de Diseño de la Movilidad Urbana	% de flota adaptada a la accesibilidad universal
4.3.4.	Cumplimiento de la reserva de plazas de estacionamiento.	TITULO III CAP. V (Art. 65 a 67)	Oficina de Planificación de Diseño de la Movilidad Urbana Servicio de Distritos Oficina técnica del Viario Público	Ratio de plazas reservadas
4.4 Garantizar la accesibilidad en el empleo público				
	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.4.1.	Implementación de medidas de accesibilidad en el acceso al empleo publico. <i>Cumplimiento de la cuota de reserva en procesos selectivos, adaptación de los mismos o realización de convocatorias independientes, valoración de méritos como el conocimiento de la lengua de signos o el método braille y formación a los miembros de los tribunales.</i>	TITULO V (Art. 87 a 92)	Oficina de Recursos Humanos	% Reserva de plazas % de procesos adaptados N.º de convocatorias independientes
4.4.2.	Adaptación de los puestos de trabajo necesarios y apoyo a la integración.	TITULO V (Art. 94 a 95)	Oficina de Recursos Humanos Servicio de Prevención	N.º de puestos de trabajo adaptados N.º de medidas de apoyo a la integración
4.5 Garantizar la accesibilidad en la información y comunicación				
	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.5.1.	Elaboración de manuales o guías de señalética accesible que unifiquen criterios de señalización y rotulación municipal. <i>La Ordenanza hace referencia expresa a la señalética común de edificios patrimoniales (art. 40) así como a la homogeneidad de cartelería y señalética de los servicios, recursos, dotaciones y espacios de la ciudad (art. 79).</i>	TÍTULO II: CAP I (art. 40) TÍTULO IV: CAP III (art. 73, 76, 77 y 79)	Oficina de Planificación de Diseño de la Movilidad Urbana Oficina de Espacio Público	Nº de manuales o guías

	Los manuales y guías que se elaboren deberán ajustarse a las normas ISO y normas de señalética y pictografía más recientes.			
4.5.2.	Actualización y mantenimiento de la cartelería, señalética y rotulación en dependencias públicas y en vías públicas. <i>En dependencias públicas, los rótulos incluirán formato visual y táctil, con contenidos de lectura fácil y, en dependencias de atención continuada al público, pictografías. En la vía pública, podrá consistir en señalética vertical, horizontal, bandas, guías, planos y mapas, aplicaciones u otros recursos de apoyo a la orientación de la ciudadanía como encaminamientos, que configuren una "cadena de la accesibilidad" de principio a fin. La señalética referente a servicios públicos deberá contar con, al menos, referencia textual y pictográfica del servicio al que se refiere.</i>	TÍTULO II: CAP I (art. 40) TÍTULO IV: CAP III (art. 73, 76, 77 y 79)	Todas las áreas municipales	N.º de dependencias públicas y vías públicas que adaptan cartelería, señalética y rotulación
4.5.3.	Elaboración de recomendaciones, guías y libros de comunicación a través de pictogramas para garantizar la accesibilidad en todo tipo de acción relacionada con la información y la comunicación.		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Dirección de Comunicación	N.º de recomendaciones o guías elaboradas
4.5.4.	Implementación de medidas de accesibilidad para todas las personas en jornadas, eventos y actos públicos para garantizar la participación en igualdad de condiciones. <i>La Ordenanza hace referencia expresa a actos públicos, institucionales y culturales.</i>	TÍTULO IV: CAP III (Art. 80)	Áreas responsables de la organización de cada evento	N.º de jornadas, eventos y actos públicos que implementan medidas de accesibilidad
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 subtitulación, 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
4.5.6.	Instalación, adaptación y mantenimiento de los elementos y dispositivos necesarios para garantizar la accesibilidad de la información y comunicación en la atención al público y en las dependencias municipales. <i>Esta actuación incluye la atención presencial, telefónica y de los servicios de emergencias.</i>	TÍTULO IV: CAP II (Art. 69 a 71); CAP III (art. 73 a 76) TÍTULO III: CAP I (Art. 47)	Todas las áreas en las que se presta atención al público	N.º de dependencias municipales y espacios de atención al público que instalan y/o adaptan elementos y dispositivos

	Entre los elementos y dispositivos que incluye la Ordenanza se encuentran: mostradores, bucles de inducción magnética, sistemas de video-interpretación, sistema alternativo de comunicación mediante mensajes instantáneos, adaptación de sistemas de megafonía, turnos de atención y emergencias. Se contemplará la posibilidad de establecer una atención presencial preferente a personas con dificultades de acceso a medios digitales. Se revisará también la altura de las ventanillas de atención al público.			necesarios
4.5.7.	Adaptación de trámites oficiales, normativa municipal e información de servicios a lectura fácil, braille, lengua de signos y sistemas de información sonora. Se priorizarán trámites y documentación sobre temas relacionados con la prestación de servicios sociales, culturales, educativos, de transporte y de carácter sanitario que sean de su competencia (Art. 68). También se priorizarán aquellas comunicaciones que se dirijan a un público con dificultades de comprensión lectora previsibles: inmigración reciente, discapacidad intelectual o del desarrollo, analfabetismo, trastornos del aprendizaje y cualquier otro.	De modo general: TÍTULO IV, CAP. I (Art. 68) y CAP. IV (Art. 81) Vivienda: TÍTULO II, CAP. III (Art. 42 y 43) Transporte público: TÍTULO III, CAP. I (Art. 46) Recursos culturales y educativos: TÍTULO II, CAP. II (Art. 39)	Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de trámites, normativa e información de servicios adaptados
4.5.8.	Provisión de información clara y accesible sobre las condiciones y grado de accesibilidad de bienes, servicios, dependencias, instalaciones y procedimientos y los apoyos puestos a disposición de la ciudadanía. Se incluye la elaboración y revisión periódica de guías de accesibilidad, catálogos, portales específicos, información en edificios, etc. Itinerarios, espacios y lugares de interés, edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública de interés general, sitios web y aplicaciones y especialmente en los ámbitos de turismo y cultura.	TÍTULO IV: CAP V (Art. 84) TÍTULO VI (Art. 98) TÍTULO VII, CAP. 1 (Art. 103.2)	Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas municipales	N.º de catálogos de condiciones de accesibilidad realizados N.º de bienes, servicios, dependencias, instalaciones y procedimientos incluidos en ellos

4.6 Garantizar la accesibilidad digital

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.6.1.	Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del Ayuntamiento según la normativa vigente.	TÍTULO IV: CAP V (Art. 83)	Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto Todas las áreas municipales que desarrollen sitios webs o apps	Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones (SI/NO)
4.6.2.	Exigencia de criterios de accesibilidad a los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con financiación municipal. <i>La Ordenanza establece la obligatoriedad de exigir los criterios de accesibilidad para los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de entidades y empresas que se encarguen, en virtud de concesión, contrato, concierto o de cualquier otra relación jurídica, de gestionar servicios municipales, en especial, de los que tengan carácter cultural, deportivo, educativo, sanitario y de servicios sociales, así como los de transporte público.</i>	TÍTULO IV: CAP V (Art. 86)	Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto Todas las áreas municipales que financien a través de contratos o concesiones sitios webs o apps	N.º de contratos, concesiones, etc. que incluyen la exigencia de los criterios de accesibilidad

4.7 Garantizar la accesibilidad en bienes, actividades, productos y servicios

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.7.1.	Establecimiento de cuotas y turnos de reserva o de criterios de preferencia por motivo de discapacidad en el acceso a bienes y servicios. <i>La Ordenanza establece la reserva de plazas en espectáculos públicos (art. 101), reserva de franja horaria con visitas guiadas en lenguaje de signos (art. 98). Se fomentará igualmente la reserva de plazas en espectáculos privados.</i>	TÍTULO VI (Art. 98, 101)	Todas las áreas que proveen bienes o servicios	N.º de accesos a bienes y servicios en los que se establecen cuotas, turnos de reserva o criterios de preferencia
4.7.2.	Elaboración de protocolos de atención a personas con discapacidad contando con las entidades del sector.		Todas las áreas	N.º de protocolos elaborados
4.7.3.	Adaptación de actividades, materiales y recursos, especialmente en los centros municipales de actividades y participación y en el ámbito de cultura y turismo, así como las bibliotecas, de manera que sean inclusivos y accesibles para todas las personas.	TÍTULO VI (Art. 98, 99, 100)	Todas las áreas	N.º de actividades, materiales y recursos adaptados

	La Ordenanza prevé la realización de actividades turísticas accesibles, la adaptación de actividades culturales y de ocio y tiempo libre. Establece que los programas de actividades de CMTL, Zonas Jóvenes, Centros de Convivencia y Centros Cívicos contarán con actividades adaptadas. Se informará adecuadamente sobre los recursos y adaptaciones de accesibilidad disponibles en las propuestas culturales.			
4.7.4	Refuerzo de los servicios y programas de atención o apoyo a las personas con discapacidad.		Área de Políticas Sociales Área de Cultura, Educación y Turismo Área de Participación y Régimen Interior	% de servicios y programas reforzados
4.7.5	Valoración de la inclusión de los perfiles de discapacidad y personas mayores en los supuestos aplicables para reducción de tarifas de los servicios municipales en los que sea oportuno.		Áreas con competencias en la materia	N.º de prestaciones de servicios en los que se valora N.º de prestaciones en las que se aplican reducciones N.º de personas que se benefician

4.8 Incentivar la inclusión de la accesibilidad universal en los entornos, procesos, productos, bienes y servicios del sector privado

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
4.8.1.	Medidas de fomento y ayudas (subvenciones, incentivos, exenciones, bonificaciones, etc.) para la mejora de la accesibilidad. La Ordenanza hace mención específica al ámbito de la vivienda: – Construcción de vivienda accesible – Rehabilitación y mejora de vivienda, priorizando rentas bajas. – Rehabilitación y mejora de edificios, locales y espacios de concurrencia pública, prioritariamente de cercanía y/o pequeña o mediana dimensión. Y de la movilidad: en el transporte colectivo que no suponga un servicio público de titularidad municipal y que	En relación con la vivienda: TÍTULO II, CAP. III (Art. 43) TÍTULO II, CAP. IV (Art. 44) En relación con el transporte: TÍTULO III CAP. I (Art.	Todas las áreas En lo referido a vivienda: Zaragoza Vivienda En lo referido a transporte: Oficina de Planificación de Diseño de la Movilidad Urbana	Nº de medidas de fomento y ayudas puestas en marcha

	requiera autorización municipal. Se estudiará la puesta en marcha de este tipo de medidas de fomento en otros ámbitos en los planes correspondientes.	46) TÍTULO III CAP. IV (Art. 63)		
4.8.2.	Creación de distintivos, sellos o premios que certifiquen el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad o reconozcan buenas prácticas. Especialmente en relación con edificios, viviendas y comercio.	En general: TÍTULO VI (Art. 97) Vivienda: TÍTULO II, CAP. III (Art. 43.c)	Todas las áreas En lo referido a vivienda: Zaragoza Vivienda	N.º de distintivos, sellos o premios creados
4.8.3.	Elaboración de herramientas y soluciones tipo para la implementación de la accesibilidad universal en entornos, bienes y servicios. La herramientas pueden consistir en guías (Guía de aseos accesibles o Guía de comercio accesible) o elementos que faciliten la comunicación, como el sistema de comunicación a través de pictogramas implantado en los taxis de Zaragoza.	TÍTULO VII, CAP. I (Art. 103.2) Aseos y cambiadores inclusivos: TÍTULO II, CAP. I (Art. 37.4)	Todas las áreas Apoyo de la Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Aseos: Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda	N.º de herramientas y soluciones tipo creadas
4.8.4.	Inclusión en el espacio web municipal de establecimientos de acceso público de titularidad privada accesibles.	TÍTULO IV, CAP. V (Art. 85)	Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto	Creación de espacio en la web (SI/NO) N.º de establecimientos incluidos
4.8.5	Difusión y promoción de la aplicación de estándares vigentes en materia de accesibilidad de productos y servicios en el sector privado. Sector bancario, máquinas expendedoras y sistemas de pago entre otros.		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Servicio de Economía y Consumo	N.º de acciones de difusión y promoción realizadas N.º de empresas y entidades que aplican estándares tras acciones de difusión

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

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
5.1.1.	Incorporación de avances técnicos y científicos y nuevas tecnologías para avanzar en las prestaciones de accesibilidad. <i>Se potenciará la colaboración con la universidad, colegios profesionales, institutos tecnológicos, empresas privadas y entidades sociales.</i>	TÍTULO VII, CAP. I (Art. 103.3)	Todas las áreas en las materias de su competencia Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia	N.º de prestaciones de accesibilidad nuevas puestas en marcha
5.1.2.	Fomento del diseño de prototipos de soluciones tecnológicas para mejorar la accesibilidad de bienes, productos y servicios, a través de convocatorias, retos, concursos de ideas o programas de emprendimiento. <i>Se potenciará la colaboración con la universidad, colegios profesionales, institutos tecnológicos, empresas privadas y entidades sociales.</i>		Todas las áreas en las materias de su competencia Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia	N.º de acciones de fomento de diseño de prototipos desarrolladas

5.2 Generar y compartir información y conocimiento en materia de accesibilidad universal

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
5.2.1.	Creación en la Intranet municipal de un espacio de conocimiento en accesibilidad universal para consulta del personal técnico. <i>En este espacio de referencia de documentación, información y consulta se incluirá información sobre las herramientas existentes en caso de incumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad.</i> <i>Será actualizada de manera constante y permitirá la incorporación de aportaciones.</i>		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto	Creación del espacio en la intranet (SI/NO) N.º de recursos compartidos

5.2.2.	Elaboración o encargo de estudios e informes sobre la situación de la accesibilidad en los distintos ámbitos competenciales del municipio que incluyan, en su caso, propuestas de soluciones. <i>Por ejemplo, sistemas de indicadores integrados que permitan medir periódicamente el grado de implantación de la accesibilidad universal en la ciudad, mapas de ruido/espacios de calma, mapeo de zonas de baja accesibilidad.</i>	En lo que compete a la Oficina Municipal de Accesibilidad Universal: TÍTULO VIII, CAP. I (Art 108.6º)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de estudios e informes sobre las condiciones de accesibilidad del municipio
5.2.3.	Desarrollo de herramientas de autodiagnóstico de la accesibilidad universal de equipamientos, centros, servicios y programas del Ayuntamiento que permitan conocer el estado de la accesibilidad. <i>Los resultados deberán ser públicos y presentados de manera accesible.</i>	TÍTULO VIII, CAP. I (Art 108.3º)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	Desarrollo de herramientas de autodiagnóstico (SI/NO) N.º de herramientas creadas
5.2.4.	Participación en redes de conocimiento para el intercambio de buenas prácticas. <i>Observatorios, Plataformas, Redes.</i>		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de redes de conocimiento en las que se participa N.º de entidades organizativas municipales implicadas

6. GOBERNANZA: Generar sinergias que impulsen la accesibilidad universal mediante la participación ciudadana, la colaboración y el diálogo con diferentes agentes

6.1 Potenciar los órganos de participación en materia de accesibilidad universal

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
6.1.1.	Consolidación y dinamización de la Mesa de Accesibilidad como órgano de participación para el seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de accesibilidad. <i>Podrán participar en aquellas sesiones de la Mesa a las que se les invite Colegios profesionales, representantes de asociaciones vecinales de Zaragoza y de las asociaciones y entidades de interés ciudadano, personal técnico de otras Administraciones, organismos o entidades públicas y personal especializado de la Universidad.</i> <i>Se fomentará la transparencia y el conocimiento de la Mesa de Accesibilidad, así como la posibilidad de generar cauces para que la ciudadanía pueda realizar aportaciones a la misma.</i>	TÍTULO VIII: CAP II (Art. 110 a 112)	Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas municipales Entidades representativas de personas con discapacidad y personas mayores	N.º de sesiones de la Mesa de Accesibilidad
6.1.2.	Impulso y dinamización de comisiones y grupos de trabajo de carácter temporal o permanente para tareas de estudio, análisis de asuntos, necesidades o proyectos específicos, así como elaboración de propuestas, en el marco de la Mesa de Accesibilidad.		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas municipales Entidades representativas de personas con discapacidad y personas mayores	N.º de comisiones o grupos de trabajo N.º de sesiones de trabajo realizadas N.º de participantes en los grupos de trabajo

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

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
6.2.1.	Formalización de acuerdos, convenios u otros instrumentos de colaboración con entidades para el fomento de acciones de mejora de la accesibilidad.	TÍTULO VII: CAP I (Art. 103)	Todas las áreas en las materias de su competencia	N.º de acuerdos, convenios u otros instrumentos formalizados
6.2.2.	Apoyo a programas, proyectos y acciones destinadas a mejorar la accesibilidad universal en la		Todas las áreas en las	N.º de programas,

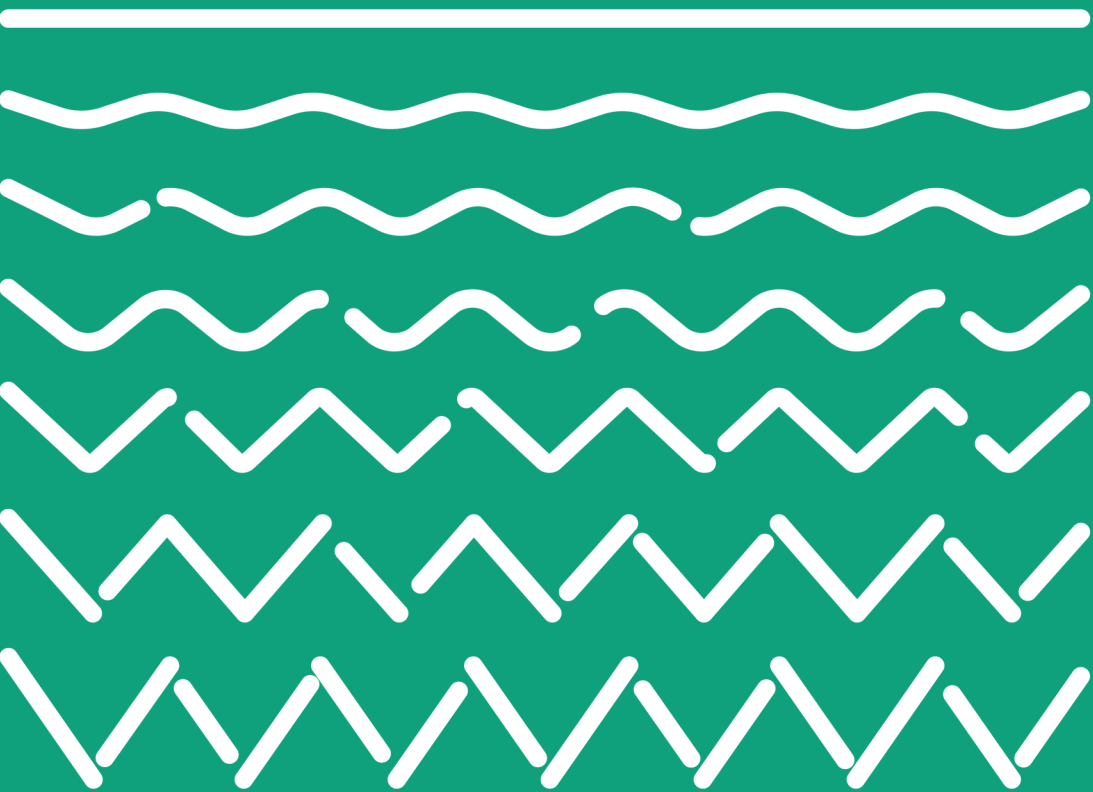
	ciudad y la inclusión de personas con discapacidad promovidas por entidades ciudadanas. <i>Especial atención a aquellas iniciativas que atienden a población con factores añadidos de vulnerabilidad.</i>		materias de su competencia	proyectos y acciones que se apoyan
6.2.3.	Promoción de alianzas con otras administraciones (estatales, autonómicas y municipales) para trabajar en red y de forma conjunta y coordinada la accesibilidad en los entornos y servicios disponibles para la ciudadanía. <i>Se buscará compartir, entre otras cuestiones, desarrollos tecnológicos, informáticos y soluciones innovadoras.</i>		Todas las áreas en las materias de su competencia Área de Políticas Sociales	N.º de administraciones con las que se trabaja de forma conjunta % de áreas municipales en las que se establecen colaboraciones con otras administraciones
6.2.4	Acciones de visibilización de buenas prácticas en materia de accesibilidad en el tercer sector y sector privado. <i>Por ejemplo, publicación de un banco de buenas prácticas en el portal municipal de accesibilidad.</i>		Todas las áreas en las materias de su competencia Área de Políticas Sociales	N.º de buenas prácticas identificadas Habilitación de espacio de visibilización de buenas prácticas en el Portal de Accesibilidad

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

	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
6.3.1.	Incorporación de la perspectiva de personas y colectivos directamente afectados en todas las actuaciones, medidas, proyectos y planes que reviertan en la mejora de la accesibilidad. <i>Procesos participativos, talleres de cocreación, test de usuario (UAT), pruebas de usabilidad, etc. en el diseño, puesta en marcha, el seguimiento y mantenimiento de medidas.</i> <i>Se contará con directorios actualizados de entidades y colectivos profesionales expertos en cada tipo de accesibilidad.</i>		Todas las áreas en el ámbito de sus competencias	N.º de acciones que incluyen la participación N.º de entidades o agentes participantes
6.3.2.	Recepción, tramitación y contestación dentro de los plazos establecidos de las quejas y sugerencias en materia de accesibilidad universal presentadas por la ciudadanía a través del Servicio de Quejas y Sugerencias. <i>Se contará con apoyos de Inteligencia Artificial para facilitar la gestión de las quejas y sugerencias, su seguimiento y análisis.</i>		Todas las áreas y unidades administrativas en el ámbito de sus competencias Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto	N.º de incidencias recibidas N.º de incidencias contestadas Tiempo medio de respuesta

6.3.3.	Seguimiento de las quejas y sugerencias en materia de accesibilidad universal presentadas por la ciudadanía. <i>Se realizará un análisis específico de las quejas y sugerencias relativas a accesibilidad y de las acciones adoptadas en las estadísticas e informes anuales de Quejas y Sugerencias.</i>		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal Todas las áreas y unidades administrativas en el ámbito de sus competencias	N.º de quejas y sugerencias de las que se hace seguimiento N.º de análisis/informes realizados
6.3.4.	Atención de quejas, sugerencias y demandas formuladas por entidades sociales y de aquellas que por su complejidad requieran la acción coordinada de varias unidades organizativas.		Oficina Municipal de Accesibilidad Universal	N.º de quejas, sugerencias y demandas atendidas
6.4 Incorporar la perspectiva de la accesibilidad en todos los procesos de participación ciudadana				
	LÍNEA DE ACTUACIÓN	REF. ORDENANZA	RESPONSABLES	INDICADORES
6.4.1.	Incorporación de la ciudadanía y, en particular, de los colectivos más afectados por la accesibilidad universal en la detección de necesidades y en el diseño de los programas y servicios públicos.		Todas las áreas municipales	N.º de acciones de detección de necesidades y diseño de programas en los que se incorpora a ciudadanía y colectivos
6.4.2.	Garantizar la participación de organizaciones representativas de derechos e intereses relacionados con la accesibilidad universal en diferentes órganos consultivos de la ciudad y en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas municipales que les afecten.		Todas las áreas municipales	N.º de órganos consultivos y políticas públicas en las que participan organizaciones relacionadas con la accesibilidad universal
6.4.3.	Garantizar la accesibilidad universal en procesos de participación, consultas ciudadanas, encuestas de satisfacción, etc.		Todas las áreas municipales	N.º de acciones participativas en las que se garantiza la accesibilidad universal

Implementación: planes de accesibilidad



4

La implementación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal se articula a través de los planes de accesibilidad, 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.

4.1. Elementos de los planes de accesibilidad

El artículo 104 de la Ordenanza de Accesibilidad regula específicamente los planes de accesibilidad, sus características y el procedimiento que ha de seguirse para elaborarlos. Así, recoge los siguientes aspectos:

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

Ámbitos:

Podrán adoptarse por ámbitos o zonas concretas

Características:

- Tendrán impulso, continuidad, seguimiento y control en el tiempo a los efectos de promover e implementar la accesibilidad universal en el municipio de Zaragoza.
- 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.

Temporalidad:

Los planes 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.

Plan de etapas para su ejecución:

1. Recogida de información

2. Análisis de la problemática actual y diagnosis (Evaluación de la accesibilidad)
3. Propuestas de actuación
4. Valoración de las actuaciones (Memoria económica)
5. Priorización y plan de etapas de actuación con calendario (Cronograma)

Impulso:

La elaboración y ejecución de cada plan de accesibilidad corresponderá al Área de Gobierno municipal que tenga la competencia sobre la materia que constituya su objeto. Participarán en su elaboración las áreas de gobierno que de una forma u otra intervengan en la materia, de manera coordinada a través de grupos de trabajo.

Coordinación:

Para la adopción de estrategias, elaboración y diseño de los planes y sus opciones de mejora continua se tendrán en cuenta las funciones y competencias de la Oficina Municipal de Accesibilidad y de la Mesa de la Accesibilidad de Zaragoza. En todo caso se contará con la participación de la unidad técnico-administrativa citada, 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.

Relación con el PEAUZ:

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal es de carácter general. Servirá de marco y establecerá las directrices generales para los planes de accesibilidad concretos de cada ámbito de actuación.

Aprobación:

Será competencia del Gobierno de Zaragoza, que podrá delegarla en el Consejero del Área que corresponda, por razón de la materia.

Además de los preceptos que establece la Ordenanza, teniendo en cuenta el modelo de planificación de la accesibilidad explicado en el Capítulo 2, los planes de accesibilidad:

- Establecerán las medidas concretas a ejecutar en cada ámbito de actuación, alineadas y en correspondencia con los Ejes, Objetivos y Líneas de Actuación definidos en el Plan Estratégico.
- 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.
- Las propuestas de actuación deberán indicar responsables (área/s o unidades/es organizativa/s) presupuesto estimado y línea temporal de realización.

- En su elaboración, seguimiento y evaluación, deberá garantizarse la participación de la ciudadanía y de los principales colectivos implicados. Para ello, podrán constituirse Grupos de Trabajo específicos en el marco de la Mesa de Accesibilidad.
- Incorporarán indicadores para su seguimiento y evaluación, que serán reportados al Plan Estratégico.
- Los planes de accesibilidad deberán estar informados por la Mesa de Accesibilidad previo a su aprobación.

4.2 Ámbitos de los planes de accesibilidad

Partiendo de la estructura de la Ordenanza Municipal de Accesibilidad así como de la propia organización municipal, a continuación se proponen 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 que han de entenderse como un punto de partida, sin perjuicio de que estos 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 planes que hacen referencia a 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	TÍTULO I Ordenanza: Urbanización e infraestructuras 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 CAP. IV: Rehabilitación y actuaciones de mejora en edificaciones	URB- Urbanismo, infraestructuras, Energía y Vivienda	Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda
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	MAM – Medio ambiente y movilidad	PRI – Participación Ciudadana y Régimen Interior

Ámbito	Correspondencia con Ordenanza y PEAUZ	Área que impulsa	Otras Áreas implicadas
	CAP. II. Medios de transporte público colectivo: autobús y tranvía CAP. III. Taxi accesible CAP. IV. Otros vehículos CAP. V. Plazas de estacionamiento		
Empleo público	TÍTULO V Ordenanza: Empleo público municipal	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	CUL – Cultura, educación y turismo	PSO – Políticas Sociales

Ámbito	Correspondencia con Ordenanza y PEAUZ	Área que impulsa	Otras Áreas implicadas
	participación Art. 101. Reserva de plazas en espectáculos públicos		
Turismo	TÍTULO VI Ordenanza: Bienes, actividades, productos y servicios Art. 98. Turismo accesible Art. 99. Visitas turísticas	CUL – Cultura, educación y turismo	
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 • 010	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	Policía Local, Bomberos, Protección Civil	PRE – Presidencia	

Ámbito	Correspondencia con Ordenanza y PEAUZ	Área que impulsa	Otras Áreas implicadas
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

4.3 Metodología de elaboración

Para facilitar la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes de accesibilidad, se propone desarrollar un modelo base de plan de accesibilidad¹.

El objetivo de este modelo base es doble. De un lado, pretende 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, aspira a lograr mayor coherencia en la actuación municipal, definiendo criterios unificados que permitan garantizar la alineación y el reporte al Plan Estratégico.

El Anexo II propone un modelo de Ficha de actuación para ordenar los contenidos de los planes de accesibilidad y permitir su seguimiento.

Con el objetivo de mejorar la propuesta inicial y adecuarla a las necesidades y requerimientos de las distintas unidades organizativas del Ayuntamiento, se propone trabajar 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 buscará enriquecer el modelo base de plan de accesibilidad y asegurar que se integren las perspectivas y aportaciones de todas las áreas. 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 presente Plan 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.

El Grupo de Trabajo se pondrá en marcha una vez aprobado el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza y estará liderado por la Oficina Municipal de Accesibilidad Universal.

1 Esta acción se enmarca en la línea de actuación 2.2.4 “Desarrollo y sistematización de herramientas y mecanismos para la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes y acciones de accesibilidad universal para garantizar resultados coherentes y unificados”.

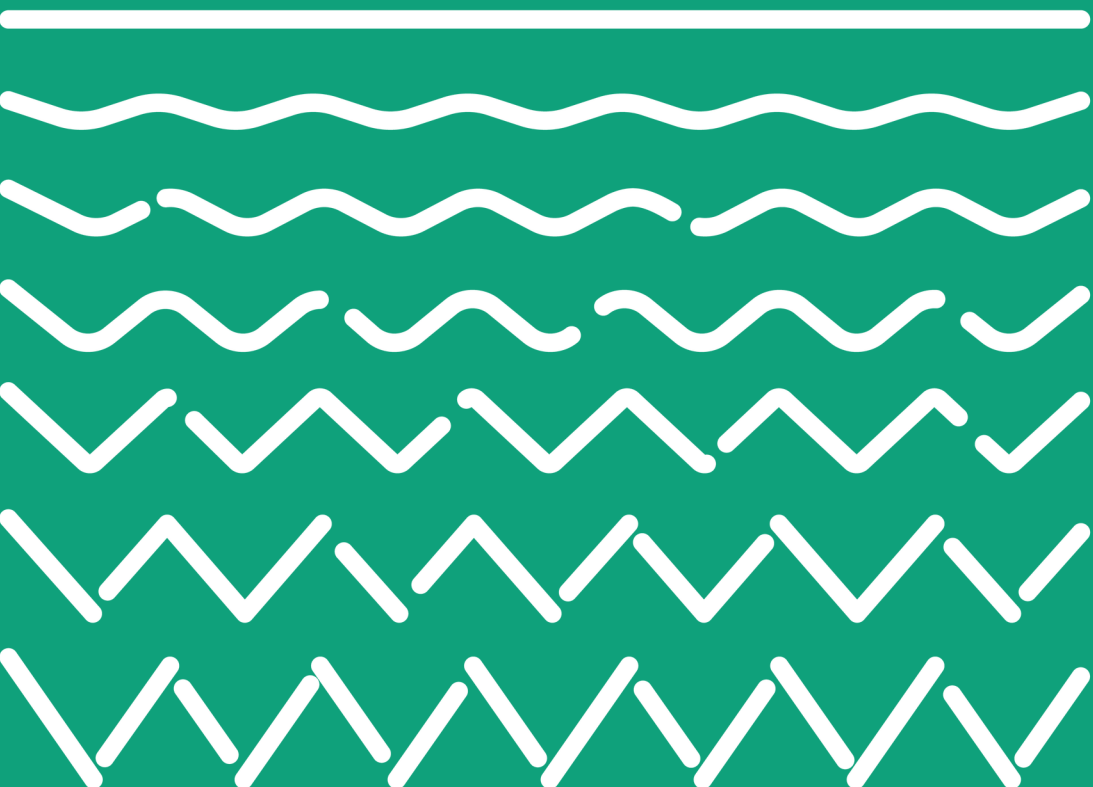
4.4 Presupuesto

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal traza las líneas a través de las cuales se pretende avanzar en la consolidación de la accesibilidad en todos los ámbitos de la ciudad de Zaragoza en los próximos seis años. Para ello es necesario garantizar los recursos económicos suficientes, tal y como se recoge en el objetivo estratégico 3.2. Este objetivo se concreta en la línea de actuación 3.2.1: 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.

Así, en los planes de accesibilidad específicos que concreten las líneas de actuación, deberá determinarse el presupuesto específico destinado a cada acción. Será labor de seguimiento del presente Plan Estratégico, a través del indicador de la línea 3.2.1, garantizar que eso se cumple.

La implantación de la accesibilidad universal no solo depende del Ayuntamiento. Los distintos agentes implicados (administraciones públicas, sector privado, tercer sector) han de avanzar de manera coordinada en la misma dirección, destinando igualmente recursos económicos para su consecución, en la medida de las posibilidades y con el apoyo de las distintas ayudas habilitadas en cada momento. Se trata de un reto y una responsabilidad compartida, que tiene que ser interiorizada como propia por parte de todos.

Seguimiento y evaluación



5

5 Seguimiento y evaluación

El Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza, como instrumento de coordinación e impulso de las actuaciones de cada área, tendrá su propio sistema de evaluación y seguimiento.

El carácter transversal e integrador del Plan Estratégico se pone de manifiesto en el hecho de que su cumplimiento dependerá del grado de implementación de la accesibilidad universal en todos los ámbitos municipales. Las líneas de actuación han de concretarse en actuaciones específicas en los ámbitos correspondientes, y la evaluación del Plan Estratégico dependerá de esa implementación posterior. El sistema de seguimiento del Plan Estratégico garantiza así el impulso de los planes de accesibilidad y la vigilancia del equilibrio en el desarrollo de la accesibilidad de manera integrada y coordinada.

5.1 Fases

Seguimiento

Anualmente se recogerá información de los indicadores de seguimiento definidos en el Plan Estratégico, 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.
- Análisis del grado de avance e implantación por áreas, de forma que pueda valorarse la integralidad de la implantación de la accesibilidad en la ciudad.
- Valoración del desarrollo del PEAUZ, indicando las dificultades y logros, así como posibles cambios o ajustes a introducir en el Plan.

Evaluación intermedia

Se realizará una evaluación intermedia a los tres años. El objetivo de esta evaluación será:

- Hacer un balance sobre la implementación del Plan.
- Informar sobre el progreso en los objetivos planteados, a través de la evolución de los indicadores.

- Hacer propuestas de mejora en la definición o implementación de las medidas.

Evaluación final

Se realizará una evaluación final a los seis años, cuando finalice su 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 líneas de actuación 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.

5.2 Indicadores

Se han establecido una serie de indicadores de seguimiento de cada línea de actuación, que permitirán valorar el grado de consecución de los objetivos.

Cada línea de actuación definida en el presente Plan va acompañada de al menos un indicador de seguimiento, tal y como se recogen en el capítulo 3. Se trata de indicadores cuantitativos (número de actuaciones, porcentaje de unidades en las que se ha aplicado la actuación) y cualitativos (valor afirmativo/negativo).

En los indicadores que hagan referencia a número de personas atendidas, los datos se desagregarán siempre que sea posible por sexo, 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 Plan Estratégico de Accesibilidad Universal es un instrumento para garantizar la transversalidad del desarrollo de la accesibilidad en todo el Ayuntamiento, por lo que, además de recoger el valor numérico de los indicadores, se prestará especial atención a la distribución equilibrada de la implementación de la línea de actuación en todas las áreas y servicios que estén afectadas por ella. De esta forma, podrán detectarse ámbitos en los que la accesibilidad no se esté aplicando al mismo ritmo, detectar dificultades y definir medidas de apoyo para impulsarla. Solo así puede avanzarse de manera transversal e integral en el diseño e implantación de la accesibilidad, para caminar hacia ese ideal de la accesibilidad universal.

5.3 Gobernanza del sistema de evaluación

Para el sistema de seguimiento y evaluación, jugarán un papel relevante los siguientes órganos:

Oficina Municipal de Accesibilidad

- 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.

Órganos responsables de cada uno de los planes de accesibilidad o de la implementación de la accesibilidad en el área correspondiente

- 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.

Mesa de Accesibilidad

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.

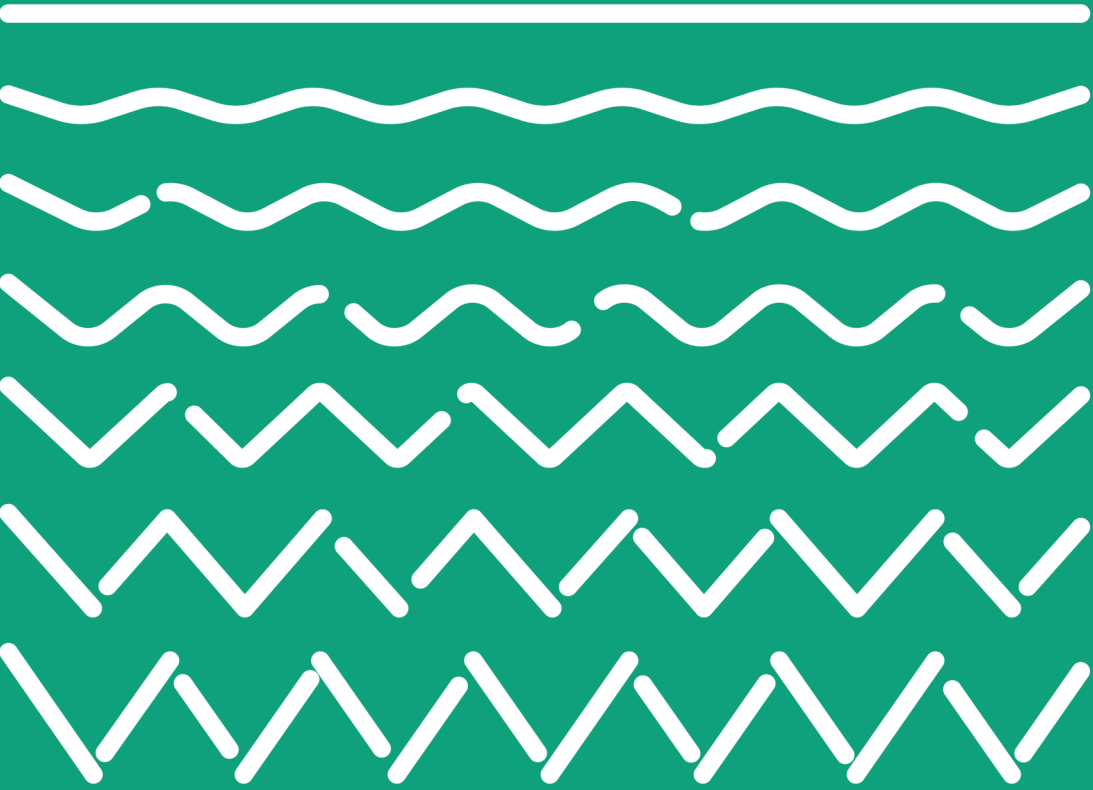
La Mesa participará activamente en el diseño y desarrollo tanto de la evaluación intermedia como de la evaluación final.

5.4. Sistema integrado de seguimiento

Las líneas de actuación del Plan Estratégico darán lugar a desarrollos específicos en los diferentes planes de accesibilidad que se implementen en cada ámbito. Por lo tanto, el seguimiento del Plan Estratégico, además del seguimiento de sus propias líneas, implicará recabar la información de la ejecución de cada uno de los planes específicos e información de las áreas o servicios que no hayan desarrollado planes específicos pero que estén afectados por el contenido que recoge la línea correspondiente.

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.

ANEXOS



ANEXO I: Proceso participativo para la elaboración del PEAUZ

Con el objetivo de enriquecer el documento borrador del Plan Estratégico, se abrió un proceso de participación dirigido a organizaciones y entidades del tercer sector, colegios profesionales, técnicos municipales y a la ciudadanía en general.

El proceso contó con el desarrollo de varios talleres presenciales de debate, que se complementaron con la participación on-line a través del Portal IdeaZaragoza.

En concreto, se celebraron tres talleres presenciales, entre los días 22 y 25 de abril, en los que participaron un total de 52 personas. 13 entidades y 5 personas a título individual participaron por medios digitales. En total, se recabaron 368 aportaciones diferentes. Todas ellas fueron valoradas y contribuyeron a enriquecer los contenidos del Plan Estratégico o de los futuros planes de accesibilidad sectoriales.

La parte del borrador del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en la que se ha centrado principalmente el proceso participativo ha sido la del capítulo 3: Propuesta estratégica, en la que se incluyen los objetivos generales, la visión, misión y valores, los ejes estratégicos, los objetivos y las líneas de actuación.

Fases del proceso participativo

Fase 1. Información (2 de abril de 2025)

Exposición básica del proceso de participación y el marco de referencia establecido para el debate y las aportaciones al Plan.

Fase 2. Consulta y deliberación (del 2 de abril al 2 de mayo de 2025)

El objetivo de esta fase ha sido la de facilitar espacios de debate y participación, tanto presenciales como digitales, sobre el documento borrador del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal.

Fase 3. Contraste, revisión técnica y valoración de las aportaciones (del 12 de mayo al 30 de mayo)

Fase de revisión y valoración por parte del equipo técnico de las aportaciones generadas en el proceso participativo, tanto en los talleres presenciales como las recibidas a través de la sede electrónica municipal. Incorporación de las aportaciones al documento borrador.

Fase 4. Redacción final, retorno y presentación del Plan (junio 2025)

Información y devolución de las respuestas dadas a todas las aportaciones, el nuevo texto resultante y el balance del proceso.

Participantes

El proceso participativo estuvo abierto a la participación de cualquier entidad, institución, colectivo profesional o persona a título individual interesada. No obstante, se invitó especialmente a participar con convocatoria directa a los siguientes agentes:

- Miembros de la Mesa de Accesibilidad
- Entidades administrativas del Ayuntamiento (110)
- Entidades ciudadanas registradas en el Censo de entidades municipal bajo el epígrafe de “discapacidad” (100)
- Entidades que forman parte de la Junta General de la Casa de las Culturas (50)
- Asociaciones de Mayores y Juntas de Mayores de los Centros de Convivencia (27)
- Asociaciones vecinales (FABZ, Unión Vecinal)
- Colegios profesionales (48)
- Miembros del Consejo Sectorial de Acción Social

Los agentes participantes del proceso fueron los que se detallan a continuación:

Total de participantes

	TOTAL	Mujeres	Hombres
Taller de Servicios Municipales	20	13	7
Taller de Entidades	20	12	8
Taller Mesa de Accesibilidad	12	7	5
On-line ²	18	4	1
Total	70	36	21

Participación presencial

Fecha	Perfil	N.º de participantes
22 de abril	Personal técnico municipal	20
24 de abril	Entidades y organizaciones profesionales	20
25 de abril	Miembros de la Mesa de Accesibilidad	12

- 2 En las aportaciones on-line se recogen datos desagregados por sexo únicamente de las personas que han participado a título individual.

Participación online

Espacio para aportaciones en el Portal IdeaZaragoza abierto para que cualquier entidad, organización, personal técnico o persona a título individual pueda realizar sus aportaciones al borrador del Plan.

Fecha	Perfil	N.º de participantes
2 abril – 2 mayo	Ayuntamiento de Zaragoza	5
2 abril – 2 mayo	Entidades y organizaciones profesionales	8
2 abril – 2 mayo	Personas a título individual	5

Participantes en los talleres presenciales

Taller de servicios municipales

Alcaldía:

- Gabinete Técnico de Alcaldía

Área de Hacienda y Fondos Europeos:

- Servicio de Recaudación Ejecutiva
- Oficina de Apoyo a Presupuestación y Contratación
- Servicio de Conservación de Infraestructuras
- Oficina de Recaudación
- Servicio de Impuestos Inmobiliarios, sobre Actividad y Vehículos de Tracción Mecánica
- Servicio de Presupuestos

Área de Políticas Sociales:

- Servicio de Juventud
- Servicio de Mayor
- Servicios Sociales Especializados

Área de Medio Ambiente y Movilidad:

- Oficina de Medio Ambiente, Acción Climática y Salud Pública

Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia:

- Oficina Municipal de Información al Consumidor

Área de Presidencia, Relaciones Institucionales y Seguridad Ciudadana:

- Oficina Relaciones Institucionales

Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda:

- Oficina de Gestión del Espacio Público
- Servicio de Conservación de Infraestructuras

Área de Participación y Régimen Interior:

- Servicio de Distritos

Taller de entidades y organizaciones profesionales

- AIDIMO
- Asociación Aragonesa de Retina
- Asociación Atarraya Centroamérica
- Asociación de Implantados Cocleares de España en Aragón
- Asociación de Personas Sordociegas de Aragón
- Asociación Parkinson Aragón
- Asociación Ucraniana de Residentes en Aragón A.U.R.A.
- Asociación de Perros Guía de Aragón ONCE
- COCEMFE Aragón
- Colegio de Ingenieros Técnicos de Obras Públicas
- Colegio de Educación Especial La Purísima para niños sordos
- Colegio Profesional de Delineantes de Zaragoza
- Colegio Profesional de Terapeutas Ocupacionales de Aragón
- Discapacitados Sin Fronteras

- Diversidad Sin Fronteras
- Foro de Vida Independiente
- Fundación AMASOL
- Gusantina Asociación Socioeducativa
- KAIRÓS
- Plena Inclusión

Taller de la Mesa de Accesibilidad

Vocales del Ayuntamiento:

- Dirección de Infraestructuras
- Oficina de Medio Ambiente, Acción Climática y Salud Pública
- Área de Cultura
- Servicio de Movilidad Urbana
- Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto

Vocales de entidades:

- ASZA (CERMI)
- Fundación DFA (CERMI)
- ASAPME (CERMI)
- ONCE (CERMI)
- ASAPME–Aragón
- Centro Convivencia Mayores

Participantes on-line
IdeaZaragoza
Ayuntamiento de Zaragoza • Servicio de Instalaciones Deportivas • Oficina Municipal de Información al Consumidor • Sociedad Municipal Zaragoza Cultural Entidades sociales • Fundación Secretariado Gitano • ASEM Aragón • Lares Aragón, Asociación de Residencias y Servicios –Sector Solidario– • Asociación de Implantados Cocleares de España en Aragón • STOP RUIDO Colegios profesionales • Colegio Profesional de Terapeutas Ocupacionales de Aragón Participación a título individual • 4 mujeres, 1 hombre
Aportación de documentación
• Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión • Servicio de Movilidad • Dirección de Infraestructuras • Fundación DFA

Resultados

Se recoge a continuación una caracterización de las aportaciones según el espacio en el que se han realizado, el capítulo del Plan al que hacen referencia y la resolución que se ha dado a las mismas, así como un resumen de las más destacadas.

Aportaciones según espacio en el que se han realizado

Taller de servicios municipales	61
Taller de entidades	74
Taller Mesa de Accesibilidad	97
IDEA	67
Documentos aportados	67
Fuera de plazo	2
Total	368

Las aportaciones realizadas se han distribuido de manera más o menos equilibrada en los distintos espacios de participación habilitados. En el caso de los documentos aportados, contenían diversas ideas y aportaciones, que se dividieron para poder valorarlas individualmente. Destaca el número de aportaciones realizadas en el taller de la Mesa de Accesibilidad, seguido del taller de entidades.

Aportaciones según el capítulo al que hacen referencia

Aportaciones generales	8	2%
Introducción	5	1%
Misión, visión y valores	25	7%
Objetivos generales	13	4%
Ejes, objetivos y líneas de actuación	278	76%
Implementación	37	10%
Evaluación y seguimiento	2	1%
Total	368	100%

La mayoría de las aportaciones (76%) han estado centradas en los ejes, objetivos y líneas de actuación del Plan. Este apartado fue el principal objeto del trabajo durante los talleres, que también se centraron, en el caso del de Servicios y del de la Mesa de Accesibilidad, en la implementación posterior a través de los planes de accesibilidad.

Resolución de las aportaciones

Incorporada total o parcialmente	183	50%
Ya incluida en otros apartados	52	14%
Derivada a planes de accesibilidad	79	21%
No incorporada	25	7%
Dudas, observaciones y otros	29	8%
Total	368	100%

Respecto a la incorporación de las aportaciones, cabe destacar que se han introducido en el texto 183 de ellas, la mayoría en su totalidad y algunas solo parcialmente. Esto supone un 50% del conjunto total. En un 14% de los casos, la sugerencia estaba ya incorporada en otros apartados del texto y un 21% se han derivado a las áreas correspondientes para la valoración de su inclusión en los planes de accesibilidad específicos, que concretarán las líneas de actuación marcadas en el Plan Estratégico. Tan solo un 7% de las aportaciones no han sido incorporadas. La valoración realizada de cada una de ellas, así como su motivación, puede consultarse en el apartado correspondiente del [portal del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal](#).

Principales aportaciones

El documento del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza se ha enriquecido notablemente con la incorporación de las aportaciones recogidas durante el proceso participativo. El contenido de las mismas ha sido muy diverso y destacan, por su reiteración o por su relevancia, las siguientes:

- Tener en cuenta la visión y experiencia de las entidades y profesionales especializados en materia de accesibilidad. Es una cuestión que se ha reiterado en todos los espacios participativos generados y para los distintos ámbitos de aplicación del Plan. Se ha insistido en el papel clave de los agentes expertos en la materia para poder validar actuaciones, revisar la efectividad de las mismas y su mantenimiento en el tiempo, o hacer test de usuarios para poder garantizar que la medida en cuestión facilita la accesibilidad de todas las personas.
- Garantizar el cumplimiento de las medidas. En los diversos talleres y aportaciones on-line se ha puesto énfasis en garantizar que se cumpla realmente lo que la normativa y los planes establezcan, y en generar los mecanismos necesarios de control y seguimiento para que eso sea así.
- Se ha resaltado repetidas veces que se tengan en cuenta todos los tipos de discapacidad y se implanten medidas para alcanzar la accesibilidad en todas sus vertientes: cognitiva, sensorial, física y de comunicación. También, que se tengan en cuenta situaciones temporales que pueden dificultar de manera no permanente el acceso a entornos, servicios, bienes y productos y que, por su carácter temporal, no están reconocidas oficialmente.
- En lo que se refiere a la implementación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en ámbitos o zonas, ha habido varias aportaciones que han puesto el foco en la necesidad prioritaria de adaptar y hacer accesibles los entornos educativos. Se han señalado las carencias que hay en los accesos a centros educativos, los patios y los propios edificios, pero también del espacio en torno a los centros educativos: viales, zonas de estancia, tráfico, transporte.
- También se ha destacado que es importante tener en cuenta toda la cadena de accesibilidad, desde el inicio de un trayecto, el desplazamiento, los accesos a un determinado espacio, la señalética e información interior hasta el propio servicio. De nada sirve garantizar la accesibilidad en uno de esos pasos si luego la cadena se va a romper, con el resultado de no poder hacer accesible el entorno, producto, bien o servicio.

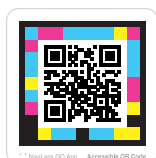
- Una cuestión que excede el alcance de este plan pero que ha sido reiterada y afecta de manera directa a la accesibilidad, ha sido la necesidad de tender a una simplificación administrativa y diseñar trámites y procedimientos pensando en facilitar al máximo posible el acceso de todas las personas.
- También se ha reiterado la necesidad de poner especial atención a los colectivos en los que confluyen diversas circunstancias que exponen a las personas a una situación de mayor vulnerabilidad: combinación de discapacidad, necesidad de grandes apoyos, pobreza, edad o género. En ese sentido, se ha instado en varias de las aportaciones a establecer planes específicos vinculados a barrios o zonas de especial vulnerabilidad en los que, a las situaciones de desigualdad existentes, se suman condiciones urbanísticas y de edificación deficitarias.
- Otra reflexión destacada y que habrá de abordarse en marcos estratégicos más amplios es la del estrecho vínculo entre accesibilidad y sostenibilidad. Potenciar la movilidad peatonal, ciclista o en transporte público, recuperar el espacio público para las personas, es potenciar una ciudad más sostenible (mejora de la calidad del aire, reducción del ruido) y, a la par, más amable, integradora y accesible.

ANEXO II: 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.

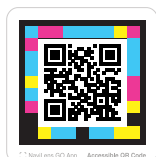
Título				
Alineación con PEAUZ				
Correspondencia Ordenanza Accesibilidad				
Descripción/Objetivo				
Responsable				
Actores implicados				
Fecha de inicio				
Fecha de finalización				
Presupuesto				
Seguimiento y evaluación				
Indicador	Valor previsto Año 1	Valor previsto Año 2	Valor previsto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

ANEXO III: Resumen Ejecutivo y versiones accesibles



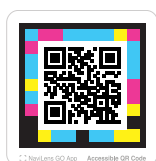
Documento completo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

<https://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico.pdf>



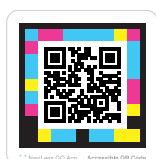
Resumen ejecutivo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

<https://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico-resumen.pdf>



Resumen ejecutivo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en lectura fácil

<https://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico-resumen-lectura-facil.pdf>



Introducción al Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en lengua de signos

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/accesibilidad?open=video>



Portal del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/accesibilidad>

Plan Estratégico de
Accesibilidad Universal
de Zaragoza 2025-2030