

Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

de Zaragoza 2025-2030

Resumen Ejecutivo



Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

de Zaragoza (PEAUZ)
2025-2030

Resumen Ejecutivo

Junio 2025

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

Índice



01. Introducción	/3
02. Propuesta estratégica	/4
2.1 Objetivos generales	/4
2.2 Misión, visión, valores	/4
2.3 Ejes y objetivos estratégicos	/6
2.4 Líneas de actuación	/8
03. Implementación: planes de accesibilidad	/17
04. Seguimiento y evaluación	/18
05. Presupuesto	/19
ANEXO. Plan Estratégico y versiones accesibles	/20



01.

Introducción



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 a los entornos, bienes, procesos, productos y servicios, independientemente de sus capacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. 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 desde la fase misma del diseño de las actuaciones.

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”. C

Así, el Plan Estratégico se configura como el marco orientador y de referencia de la actuación municipal en materia de accesibilidad y pretende servir de documento guía o rector para el diseño de los posteriores planes de accesibilidad, que concretarán las medidas a implementar en cada uno de los ámbitos.

Para su elaboración 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.

Este documento es un Resumen Ejecutivo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza. El documento completo del Plan puede consultarse en la sede electrónica del Ayuntamiento, en los enlaces que se recogen en el Anexo.

02.

Propuesta estratégica



2.1. 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.

2.2. 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 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

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

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 participación plena en la sociedad.

Además, se hace necesario prestar especial atención a situaciones de discriminación múltiple. 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.

♥ TRANSVERSALIDAD: Un plan de todas las áreas

El Plan busca dar respuesta a las necesidades de las personas en todos los ámbitos, superando la circunscripción de la accesibilidad a áreas como urbanismo o edificación, incluyéndose cuestiones como la accesibilidad digital o de la información y comunicación. Por ello, este es un Plan que afecta a todas las áreas municipales, que serán responsables de su implementación a través de los planes de accesibilidad sectoriales o territoriales.

♥ 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.

Además, la concepción y aplicación de este Plan Estratégico se articula en torno a otros principios de buen gobierno como la transparencia, la eficiencia, la coherencia, la innovación y mejora continua así como la responsabilidad y la rendición de cuentas.

2.3. 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.

EJES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
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 redunde 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

EJES

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

2.4. Líneas de actuación

1

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

- **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.
- **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.
- **1.1.3** Creación y dinamización de un portal específico en www.zaragoza.es dedicado a la accesibilidad universal.
- **1.1.4** Realización de acciones de difusión de las actuaciones acometidas por el Ayuntamiento en materia de accesibilidad universal.

* Objetivo estratégico 1.2

Sensibilizar y concienciar en la accesibilidad universal como cuestión que redundará en beneficio de toda la sociedad

- **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.
- **1.2.2** Incorporación de la accesibilidad universal en las diferentes campañas de concienciación ciudadana que se impulsen desde el Ayuntamiento.
- **1.2.3** Desarrollo de acciones específicas de sensibilización y concienciación en accesibilidad universal en infancia y adolescencia, en el marco de Ciudad Educativa y Ciudad Amiga de la Infancia.
- **1.2.4** Elaboración de un programa de actividades de sensibilización en materia de discapacidad en cada centro municipal de actividades y participación.
- **1.2.5** Realización de acciones de toma de conciencia y sensibilización en accesibilidad universal dirigidas a todas las personas empleadas en el Ayuntamiento.
- **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.

2

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

- **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.
- **2.1.2** Desarrollo de instrumentos (guías, fichas técnicas, protocolos, etc.) que faciliten la interpretación y aplicación de la normativa en accesibilidad universal.
- **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.
- **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.

* Objetivo estratégico 2.2

Asegurar una planificación operativa y un seguimiento eficiente de la accesibilidad universal

- **2.2.1** Realización de estudios-diagnósticos sobre condiciones de accesibilidad de espacios, entornos, bienes, servicios o procesos.
- **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.
- **2.2.3** Realización del seguimiento, evaluación y monitoreo de los planes de accesibilidad.
- **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.

* Objetivo estratégico 2.3

Promover la transversalidad de la accesibilidad universal en la normativa y planificación municipal

- **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.
- **2.3.2** Incorporación de la accesibilidad universal en las futuras ordenanzas municipales, reglamentos y disposiciones.
- **2.3.3** Inclusión de la accesibilidad universal en el diseño y evaluación de planes estratégicos y sectoriales de la ciudad.
- **2.3.4** Integración de la accesibilidad universal en los proyectos y actuaciones con financiación europea.

3

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

- **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.
- **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 competencia y que actúen como interlocutoras con la Oficina Municipal de Accesibilidad Universal.
- **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.

Objetivo estratégico 3.2

Garantizar recursos económicos para la implementación de mejoras en la accesibilidad

- **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.
- **3.2.2** Exploración de oportunidades de financiación europea para implementar mejoras en accesibilidad.

Objetivo estratégico 3.3

Fomentar e impulsar la accesibilidad universal en contratos y subvenciones

- **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.
- **3.3.2** Incorporación y seguimiento de cláusulas de accesibilidad universal en los contratos municipales.
- **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.
- **3.3.4** Incorporación de cláusulas de accesibilidad universal en las convocatorias de subvenciones, convenios y acuerdos de acción concertada.

Objetivo estratégico 3.4

Potenciar la formación y capacitación en accesibilidad universal del personal municipal

- **3.4.1** Desarrollo de actividades formativas sobre accesibilidad en la atención al público.
- **3.4.2** Facilitar el aprendizaje de la Lengua de Signos al personal municipal.
- **3.4.3** Desarrollo de actividades formativas en materia de discapacidad y atención a personas con discapacidad.
- **3.4.4** Desarrollo de actividades formativas en accesibilidad cognitiva.
- **3.4.5** Desarrollo de formaciones sectoriales y específicas en materia de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.
- **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.
- **3.4.7** Promover la asistencia del personal del Ayuntamiento a cursos y seminarios relacionados con la accesibilidad universal.

* Objetivo estratégico 3.5

Incorporar la accesibilidad universal en los programas de calidad del Ayuntamiento

- **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.).
- **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.

4

EJE 4. IMPLANTACIÓN

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

* Objetivo estratégico 4.1

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

- **4.1.1** Implantación y mantenimiento de medidas de accesibilidad universal en los itinerarios y espacios de uso y circulación peatonal.
- **4.1.2** Puesta en marcha y mantenimiento de medidas de accesibilidad universal en zonas de estancia.
- **4.1.3** Cumplimiento de las medidas de accesibilidad universal en la instalación y mantenimiento de los elementos de urbanización y mobiliario urbano.
- **4.1.4** Garantía de accesibilidad universal en las obras y actuaciones en la vía pública.

* Objetivo estratégico 4.2

Garantizar la accesibilidad en edificios, equipamientos y viviendas

- **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.
- **4.2.2** Fomento de la vivienda accesible, a través del parque público de vivienda y del fomento de la rehabilitación.

* Objetivo estratégico 4.3

Garantizar la accesibilidad en el transporte

- **4.3.1** Implementación y mantenimiento de elementos de accesibilidad en los medios de transporte público colectivo: autobús y tranvía.

- **4.3.2** Estabilización del sistema de taxi accesible y mejora de la accesibilidad en los sistemas de solicitud del servicio.
- **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.
- **4.3.4** Cumplimiento de la reserva de plazas de estacionamiento.

✱ **Objetivo estratégico 4.4**

Garantizar la accesibilidad en el empleo público

- **4.4.1** Implementación de medidas de accesibilidad en el acceso al empleo público.
- **4.4.2** Adaptación de los puestos de trabajo necesarios y apoyo a la integración.

✱ **Objetivo estratégico 4.5**

Garantizar la accesibilidad en la información y comunicación

- **4.5.1** Elaboración de manuales o guías de señalética accesible que unifiquen criterios de señalización y rotulación municipal.
- **4.5.2** Actualización y mantenimiento de la cartelería, señalética y rotulación en dependencias públicas y en vías públicas.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

*** Objetivo estratégico 4.6**

Garantizar la accesibilidad en la información y comunicación

- **4.6.1** Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del Ayuntamiento según la normativa vigente.
- **4.6.2** Exigencia de criterios de accesibilidad a los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con financiación municipal.

*** Objetivo estratégico 4.7**

Garantizar la accesibilidad en bienes, actividades, productos y servicios

- **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.
- **4.7.2** Elaboración de protocolos de atención a personas con discapacidad contando con las entidades del sector.
- **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.
- **4.7.4** Refuerzo de los servicios y programas de atención o apoyo a las personas con discapacidad.
- **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.

*** Objetivo estratégico 4.8**

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

- **4.8.1** Medidas de fomento y ayudas (subvenciones, incentivos, exenciones, bonificaciones, etc.) para la mejora de la accesibilidad.
- **4.8.2** Creación de distintivos, sellos o premios que certifiquen el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad o reconozcan buenas prácticas.
- **4.8.3** Elaboración de herramientas y soluciones tipo para la implementación de la accesibilidad universal en entornos, bienes y servicios.
- **4.8.4** Inclusión en el espacio web municipal de establecimientos de acceso público de titularidad privada accesibles.
- **4.8.5** Difusión y promoción de la aplicación de estándares vigentes en materia de accesibilidad de productos y servicios en el sector privado.

5

EJE 5. INNOVACIÓN

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

* Objetivo estratégico 5.1

Impulsar la innovación social y tecnológica en materia de accesibilidad

- **5.1.1** Incorporación de avances técnicos y científicos y nuevas tecnologías para avanzar en las prestaciones de accesibilidad.
- **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.

* Objetivo estratégico 5.2

Generar y compartir información y conocimiento en materia de accesibilidad universal

- **5.2.1** Creación en la Intranet municipal de un espacio de conocimiento en accesibilidad universal para consulta del personal técnico.
- **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.
- **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.
- **5.2.4** Participación en redes de conocimiento para el intercambio de buenas prácticas.

6

EJE 6. GOBERNANZA

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

* Objetivo estratégico 6.1

Potenciar los órganos de participación en materia de accesibilidad universal

- **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.

- **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.

*** Objetivo estratégico 6.2**

Reforzar la colaboración público-privada con las entidades del tercer sector que trabajan en el ámbito de la accesibilidad y la discapacidad

- **6.2.1** Formalización de acuerdos, convenios u otros instrumentos de colaboración con entidades para el fomento de acciones de mejora de la accesibilidad.
- **6.2.2** Apoyo a programas, proyectos y acciones destinadas a mejorar la accesibilidad universal en la ciudad y la inclusión de personas con discapacidad promovidas por entidades ciudadanas.
- **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.
- **6.2.4** Acciones de visibilización de buenas prácticas en materia de accesibilidad en el tercer sector y sector privado.

*** Objetivo estratégico 6.3**

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

- **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.
- **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.
- **6.3.3** Seguimiento y análisis específico de las quejas y sugerencias en materia de accesibilidad universal presentadas por la ciudadanía y de las acciones adoptadas en las estadísticas e informes anuales de Quejas y Sugerencias.
- **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.

* Objetivo estratégico 6.4

Incorporar la perspectiva de la accesibilidad en todos los procesos de participación ciudadana

- **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.
- **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.
- **6.4.3** Garantizar la accesibilidad universal en procesos de participación, consultas ciudadanas, encuestas de satisfacción, etc.

03. Implementación: planes de accesibilidad



La implementación del Plan Estratégico de Accesibilidad 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 refiere, tal y como regula la Ordenanza Municipal de Accesibilidad. Así una vez construido y formalmente aprobado el “edificio” argumental que constituye el Plan Estratégico, corresponde la elaboración de los distintos planes de accesibilidad.

Plan Estratégico



MISIÓN



VISIÓN



VALORES

6 EJES ESTRATÉGICOS

- * 24 objetivos estratégicos
- 91 líneas de actuación

Reporte

Planes de Accesibilidad

PLAN ÁMBITO 1

PLAN ÁMBITO 3

PLAN ÁMBITO 2

PLAN ÁMBITO 4

Medidas

Los planes de accesibilidad establecerán las medidas concretas a ejecutar en cada ámbito de actuación, calendarizadas y presupuestadas, y se alinearán con los ejes, objetivos estratégicos y líneas de actuación del Plan Estratégico. El objetivo de los planes de accesibilidad concretos es 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.

Podrán adoptarse por ámbitos o zonas concretas y tendrán una temporalidad de cinco años. Su elaboración y ejecución corresponderá al área municipal que tenga la competencia sobre la materia que constituya su objeto y se contará con la participación de la ciudadanía y de los principales colectivos implicados en todas sus fases.

04. 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.

Se han establecido una serie de indicadores de seguimiento de cada línea de actuación, que permitirán valorar el grado de consecución de los objetivos. Se recogerá información de los mismos anualmente, dando lugar a informes de seguimiento. Se realizará una evaluación intermedia a los tres años, incorporando indicadores de impacto, y una evaluación final a los seis años.

05.

Presupuesto



Este 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.

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.

ANEXO.

Plan Estratégico y versiones accesibles



Documento completo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

[www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/
plan-estrategico.pdf](http://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico.pdf)



Resumen ejecutivo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

[www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/
plan-estrategico-resumen.pdf](http://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico-resumen.pdf)



**Resumen ejecutivo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en
lectura fácil**

[www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/
plan-estrategico-resumen-lectura-facil.pdf](http://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico-resumen-lectura-facil.pdf)



**Introducción al Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en lengua
de signos**

[www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/
video-lengua-signos.pdf](http://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/video-lengua-signos.pdf)



Portal del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal

www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/accesibilidad

Plan Estratégico de
Accesibilidad Universal
de Zaragoza 2025-2030
Resumen Ejecutivo

A series of horizontal, wavy lines in a light purple color, spanning the width of the page below the title.