



IRISGARRITASUNA SUSTATZEKO  
EUSKAL KONTSEILUA  
CONSEJO VASCO PARA LA  
PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

**Impulso, implantación, seguimiento y ejecución de las acciones  
recogidas en el primer Plan de Acción de la Estrategia de  
Accesibilidad Universal de Euskadi**

Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**

LURRALDE PLANGINTZA,  
ETXEBIZITZA  
ETA GARRAIO SAILA

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN  
TERRITORIAL, VIVIENDA  
Y TRANSPORTES

# I PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI

## Informe anual de Evaluación 2022

Marzo 2023



## INDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>EL PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI.....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN .....</b>	<b>10</b>
3.1	Introducción.....	11
3.2	Tareas realizadas para la recogida de información para la evaluación .....	12
3.3	Eje 1: Estructura 1. Gobernanza: Gestión de la Accesibilidad .....	15
3.4	Eje 2: Estructura 2. Marco jurídico de garantía de derechos.....	30
3.5	Eje 3: Cambios Necesarios 1. Corresponsabilidad y Coparticipación .....	42
3.6	Eje 4: Cambios Necesarios 2. Capacitación en accesibilidad .....	52
3.7	Eje 5: Promoción de la accesibilidad 1. Fomento de la accesibilidad .....	60
3.8	Eje 6: Promoción de la accesibilidad 2. Soluciones a través de la innovación.....	76
<b>4.</b>	<b>ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK .....</b>	<b>86</b>
4.1	Introducción.....	87
4.2	Actividad de los Departamentos del Gobierno Vasco .....	89
4.3	Actividad de las Asociaciones y Colegios profesionales .....	123
4.4	Actividad de los Ayuntamientos de las capitales.....	129

## INDICE

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 2.1	Estructura del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi .....	9
Tabla 3.1	Personas responsables de accesibilidad por Territorios Históricos .....	20
Tabla 3.2	Cargo de las personas responsables de accesibilidad de los Ayuntamientos .....	21
Tabla 3.3	Importe total de las subvenciones concedidas por el Gobierno Vasco a los ayuntamientos para la elaboración de Planes de Accesibilidad y Obras para la mejora de la accesibilidad .....	24
Tabla 3.4	Evolución de las subvenciones concedidas por el Gobierno Vasco .....	24
Tabla 3.5	Planes de accesibilidad por Territorios Históricos .....	25
Tabla 3.6	Importe total presupuestos previstos y presupuestos ejecutados de los Planes de Accesibilidad .....	26

**INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 3.1	Identificación de personas responsables de accesibilidad en las entidades públicas .....	20
Gráfico 3.2	Distribución de las ayudas del Gobierno Vasco a la accesibilidad por Territorios Históricos .....	24
Gráfico 3.3	Planes de accesibilidad de los ayuntamientos del País Vasco .....	25
Gráfico 3.4	Distribución de los planes de accesibilidad según año de aprobación del Plan .....	25
Gráfico 3.5	Importe total de los Presupuestos previstos por los Planes de Accesibilidad (millones de euros) según año de aprobación del Plan .....	26
Gráfico 3.6	Porcentaje de ejecución de los Planes de Accesibilidad .....	27
Gráfico 3.7	¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en el Plan Cuatrienal de Accesibilidad? .....	27
Gráfico 3.8	¿Cuentan con un presupuesto anual destinado a la mejora de la accesibilidad? .....	27
Gráfico 3.9	¿Se han observado criterios de accesibilidad en la organización de eventos? .....	46
Gráfico 3.10	¿Se han introducido medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil? .....	65
Gráfico 3.11	¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias? .....	70
Gráfico 3.12	¿Cuentan con un presupuesto anual destinado a la mejora de la accesibilidad? .....	72



1.

# Introducción



## 1. INTRODUCCIÓN

### 1. Introducción

La **Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad**, fue aprobada con la finalidad de garantizar la accesibilidad del entorno urbano, los espacios públicos, los edificios, los medios de transporte y los sistemas de información y comunicación, permitiendo su disfrute de forma autónoma por todas las personas y, en particular, por aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación o cualquier otra limitación psíquica o sensorial de carácter temporal o permanente.

El Título V de la Ley 20/1997, para la Promoción de la Accesibilidad, en su artículo 24, crea el **CONSEJO VASCO PARA LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD** como órgano consultivo y de participación en el que se encontrarán representadas las Administraciones públicas vascas, las entidades asociativas más representativas cuya finalidad sea la defensa de los derechos de las personas con dificultades en la accesibilidad, las organizaciones de consumidores y usuarios, las asociaciones de promotores y constructores más representativas, y los Colegios de Arquitectos, de Aparejadores y Arquitectos Técnicos, y de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, con la composición y estructura previstas en el artículo 25 de esa misma Ley.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 26, son funciones de este Consejo Vasco para la Promoción de la Accesibilidad las siguientes:

- a) Emitir un informe anual sobre el grado de cumplimiento de las previsiones de la presente ley y su posterior remisión al Parlamento.
- b) Asesorar y proponer criterios de actuación a los órganos competentes en materia de accesibilidad conforme a lo dispuesto en la Ley.
- c) Aprobar su reglamento de organización y funcionamiento.
- d) Cuantas otras funciones le sean encomendadas

Euskadi ha adquirido el compromiso de impulsar la accesibilidad universal a través de la **declaración del Lehendakari en el Consejo Vasco de Accesibilidad** conmemorativo del 20 aniversario de la aprobación de la Ley de Promoción de la Accesibilidad (diciembre 2017).

En el Consejo de Gobierno de 4 de febrero de 2020 fue aprobada la [Estrategia de Accesibilidad Universal de la CAE](#). Este documento ha servido de base para la formulación del [Primer Plan de Acción en materia de Accesibilidad Universal en el ámbito de la CAE](#). Este Plan fue aprobado en sesión ordinaria de ISEK-Consejo Vasco para la Promoción de la Accesibilidad con fecha de 21 de julio de 2021 y aprobado en Consejo de Gobierno con fecha de 2 de noviembre de 2021.

El presente documento constituye el informe de evaluación de la implementación del primer Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi. Este Plan de Acción se estructura en 6 ejes estratégicos, 18 líneas de actuación y 41 acciones.

El Plan de Acción es el instrumento de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi, una Estrategia concebida para mejorar la calidad de vida de todas las personas, estén o no en situación de discapacidad y, entendida como una cuestión transversal a todos los ámbitos de actuación. La implementación de este Plan de Acción es responsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas y de toda la ciudadanía.

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan ha de verse como el punto de arranque de un proceso que evolucionará y que se desarrollará en cada área, que deberá ir tumbando barreras físicas y mentales, sociales e institucionales, que irá implicando al conjunto de la sociedad y de agentes para la transversalidad, la universalidad, y que se adaptará a los tiempos. Este es un Plan dinámico e inspirador.

El agente responsable de la implementación de muchas de las acciones incluidas en el Plan es el propio ISEK, que se ha dotado de recursos económicos y humanos para poder acometer estas actividades. Una de estas acciones es el propio seguimiento y evaluación de la implementación de este Plan y, este documento da respuesta a este requerimiento.

El documento se estructura en un total de seis capítulos incluida esta introducción. En el segundo capítulo se presenta el objeto de la Evaluación, esto es, el propio Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi.

El tercer capítulo aborda el grado de avance y nivel de implementación de las acciones incluidas en el Plan de Acción. En este capítulo se detalla cada una de las actividades desarrolladas en el marco de cada una de las 41 acciones que contiene el Plan. El capítulo se ha estructurado en ocho subapartados, con una introducción al capítulo, una descripción de las tareas llevadas a cabo para la recopilación de la información y un apartado por cada uno de los ejes estratégicos incluyendo una ficha por acción.

El capítulo cuatro se centra en la actividad de los Departamentos del Gobierno Vasco (Direcciones, Sociedades Públicas y Organismos Autónomos) y otros miembros del ISEK (asociaciones, colegios profesionales). Se incluyen también las fichas correspondientes a las tres capitales vascas.

En el capítulo cinco se analiza el cuadro de mando del grado de avance de las 41 acciones incluidas en el Plan de Acción, incluyendo una previsión de la programación de cada acción para los próximos años. Asimismo, se presenta el cuadro de mando de los indicadores que recoge el Plan de Acción para su seguimiento.

Finalmente, en el capítulo seis se emiten las recomendaciones del equipo evaluador de cara a avanzar en la implementación del Plan de Acción, incluyendo las próximas actividades previstas para realizar en el ejercicio 2023.



2.

# **El Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi**

## 2. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI

2. Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi

El 4 de febrero de 2020 fue aprobada la **Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi**, una Estrategia que pretende superar la accesibilidad entendida como eliminación de barreras para personas con discapacidad. La Estrategia y su primer Plan de Acción, aprobado en julio de 2021 y objeto de evaluación en este documento, tienen como fin último “garantizar que todos los entornos, procesos, productos, servicios y comunicaciones sean plenamente accesibles, usables y comprensibles para todas las personas”.

Por lo tanto, la Estrategia y su Plan de Acción entienden que la Accesibilidad es un derecho de toda persona, esté o no en situación de discapacidad. El concepto de Universalidad del Plan abarca a todas las personas.

Asimismo, se entiende la accesibilidad como una cuestión transversal a todos los ámbitos. El objetivo es tratar de evitar esa vinculación del concepto de accesibilidad únicamente a ámbitos como el urbanismo o la edificación.

El **Plan de Acción** se articula en torno a 6 ejes estratégicos, organizados en 3 grandes bloques:

- La Base o **Estructura necesaria**
- El camino, o los **Cambios Necesarios** para poder llegar al objetivo final
- La Meta, esto es, a dónde se quiere llegar: la **Promoción de la Accesibilidad**



En el primer gran bloque, la “Estructura necesaria”, el Plan contempla la **Gobernanza** como un pilar fundamental. Es el primer eje del Plan y se entiende como un asunto de todas las instituciones, es decir, una corresponsabilidad de todos los agentes. El segundo eje es el **Marco Jurídico**, cuestión imprescindible para garantizar el derecho a la accesibilidad de todas las personas.

En cuanto al segundo bloque, los “Cambios Necesarios”, el Plan apuesta en su tercer eje, por la necesaria **Corresponsabilidad y Coparticipación** de todos los agentes. El alcance de las metas perseguidas será posible únicamente con la sensibilización y participación de todas y todos. Asimismo, es necesario avanzar en la **Capacitación** (cuarto eje) a través de una adecuada formación, tanto básica y transversal en todos los ámbitos formativos, como más específica de capacitación de profesionales de la accesibilidad.

El tercer y último bloque, la “Promoción de la Accesibilidad”, prevé acciones concretas que incorporen la accesibilidad en todos los ámbitos, siendo muy importante el apoyo de la innovación tecnológica y social. Así, el eje quinto se centra en el **Fomento de la Accesibilidad** a todos los niveles y ámbitos de actuación, mientras que el sexto trata de buscar **Soluciones a través de la Innovación** tecnológica y social, la investigación y el desarrollo.

Es un Plan, por tanto, estructurado en 3 bloques, 6 ejes estratégicos, 18 líneas de actuación y un total de 41 acciones. En la siguiente tabla se detalla la estructura del Plan de Acción.



## 2. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI

Tabla 2.1 Estructura del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi

EJE	LÍNEA DE ACTUACIÓN	ACCIONES	OBJETIVO
<b>ESTRUCTURA NECESARIA</b>	<b>5 líneas de actuación</b>	<b>14 acciones</b>	
1. Gobernanza: gestión de la accesibilidad	1.1. Contar con un liderazgo institucional, político y crear la estructura responsable del Plan	4 acciones	Crear un nuevo modelo de gobernanza para liderar la estrategia y generar conocimiento
	1.2. Generar y compartir información y conocimiento	1 acción	
2. Marco jurídico de garantía de los derechos	2.1. Revisar la normativa para clarificar conceptos y establecer criterios	2 acciones	Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad
	2.2. Elaborar instrumentos que faciliten la interpretación y aplicación de la normativa	3 acciones	
	2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa	4 acciones	
<b>CAMBIOS NECESARIOS</b>	<b>6 líneas de actuación</b>	<b>11 acciones</b>	
1. Corresponsabilidad y coparticipación	1.1. Compartir con el conjunto de la sociedad los valores de la accesibilidad	2 acciones	Aumentar la corresponsabilidad, la coparticipación y la concienciación del conjunto de la sociedad
	1.2. Corresponsabilizar a las entidades públicas y privadas en los valores de la accesibilidad universal	2 acciones	
	1.3. Impulsar iniciativas de consulta pública y participación	2 acciones	
2. Capacitación en accesibilidad	2.1. Capacitar en accesibilidad en ciclos educativos	2 acciones	Capacitar a las personas en materia de accesibilidad
	2.2. Capacitar a profesionales	1 acción	
	2.3. Reconocimiento formal del conocimiento y experiencia de las personas en materia de accesibilidad universal	2 acciones	
<b>PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD</b>	<b>7 líneas de actuación</b>	<b>16 acciones</b>	
1. Fomento de la accesibilidad	1.1. Impulsar modelo de relación accesible entre la administración y la ciudadanía	3 acciones	Incorporar la accesibilidad como elemento básico en todos los ámbitos
	1.2. Garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos del Plan	2 acciones	
	1.3. Financiar las acciones para el fomento de la accesibilidad	2 acciones	
	1.4. Garantizar la participación política	2 acciones	
2. Soluciones a través de la innovación	2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad	4 acciones	Crear soluciones a través de la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica y social
	2.2. Impulsar modelos de apoyo y atención en la prestación de servicios a través de la innovación social	1 acción	
	2.3. Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas	2 acciones	



3.

**Grado de avance y nivel  
de implementación de  
las acciones incluidas en  
el Plan de Acción**

### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

#### 3.1 Introducción

En el presente capítulo se detalla el grado de avance de cada una de las 41 acciones incluidas en el Plan de Acción en su primer año de ejecución. En cada uno de los casos se detallan las tareas llevadas a cabo, los resultados obtenidos y, en su caso, y cuando la información disponible lo ha permitido, se incluyen los valores alcanzados por los indicadores de seguimiento.

A este respecto, es preciso mencionar la dificultad encontrada para obtener datos cuantitativos de las diferentes entidades consultadas. Para hacer frente a esta cuestión, sería necesario que las propias entidades realizaran un exhaustivo seguimiento de las actuaciones realizadas para la mejora de la accesibilidad así como del presupuesto ejecutado. La realidad es que pocas entidades realizan este seguimiento y, por lo tanto, no pueden ofrecer datos para cumplimentar los indicadores.

En definitiva, aunque a lo largo de todo el documento se ofrece mucha información, también con datos cuantitativos en algunos casos, la evaluación de la implementación del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi, en su primer año de ejecución, es principalmente cualitativa.

Una cuestión importante a destacar, previa a la lectura de este documento, es el desconocimiento general que las diferentes entidades públicas tienen sobre la existencia de la Estrategia de Accesibilidad de Euskadi y su Plan de Acción. La mayor parte de las entidades consultadas desconocían su existencia y sus implicaciones en cuanto a la corresponsabilidad de todas las instituciones y agentes para su implementación. Por ello, un gran valor de este primer acercamiento ha sido la difusión de la Estrategia, el Plan de Acción, el concepto de accesibilidad universal, y la corresponsabilidad transversal a todos los agentes y ámbitos temáticos.

Partiendo de la información recopilada, se ha elaborado una ficha para cada acción en la que se puede comprobar en qué grupo, eje y línea de actuación está inscrita. Asimismo, se explica el detalle y objetivo de la acción, el agente responsable y los hitos parciales y finales que se prevén alcanzar con esta acción. En el apartado del Grado de avance y tareas realizadas es donde se detallan las tareas concretas que se han llevado a cabo en el marco de cada acción. Finalmente, se incluyen los indicadores que el Plan de Acción ha definido para el seguimiento de cada una de las acciones.

Este capítulo se ha estructurado en ocho apartados, incluida esta introducción. En el apartado 3.2 se incluye un detalle de las diferentes tareas realizadas con el fin de recopilar la información necesaria para realizar la evaluación. Los apartados siguientes se dedican al seguimiento de cada uno de los 6 ejes del Plan, donde se insertan las fichas de las 41 acciones que contiene el Plan.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

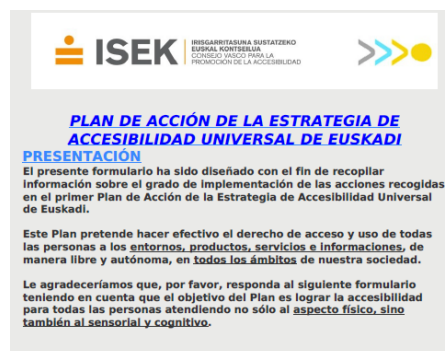
## 3.2 Tareas realizadas para la recogida de información para la evaluación

Con el fin de recopilar la información necesaria para evaluar el grado de cumplimiento de cada una de las acciones incluidas en el Plan de Acción, se ha elaborado un **formulario online** que ha sido distribuido entre cada uno de los agentes responsables de la implementación de las acciones.

En el primer año de ejecución del Plan la consulta se ha dirigido a las entidades públicas y a los miembros del ISEK<sup>1</sup>.

En el caso de los Ayuntamientos se ha contactado con los 251 ayuntamientos de Euskadi. En concreto, se han realizado las siguientes tareas:

- Celebración de un webinar con los ayuntamientos para explicar el Plan de Acción, las acciones de su competencia y la herramienta diseñada para la recopilación de la información (7 de junio de 2022):
  - ✓ Contacto con EUDEL para concretar formato y contenido del webinar
  - ✓ Elaboración de carta de presentación a ayuntamientos
  - ✓ Preparación de listado de contactos técnicos para envío de convocatoria al webinar
  - ✓ Seguimiento de las inscripciones al webinar
  - ✓ Elaboración del documento de presentación
  - ✓ Celebración del webinar
- Elaboración de documentos explicativos en castellano y euskera que fueron presentados en el webinar y, que fueron posteriormente distribuidos a todos los ayuntamientos vía email.
- Realización del mailing a los ayuntamientos (primer mailing el 10 de junio de 2022) solicitando la cumplimentación del formulario.
- Recepción de consultas y resolución de dudas (telefónicas y por email).
- Contacto telefónico con todos los ayuntamientos solicitando información sobre el grado de ejecución de las acciones incluidas en el Plan de Acción. Se han realizado tres rondas de llamadas a todos los ayuntamientos entre junio de 2022 y febrero de 2023.
- Reunión presencial con el Ayuntamiento de Bilbao:
  - ✓ Área de Calidad y Evaluación y Área de Movilidad 02/12/22
  - ✓ Área de Vivienda 02/12/22
- Solicitud de reunión presencial con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.
- Varios envíos de mailings recordatorios.
- Explotación de las resoluciones de las convocatorias de ayudas del Gobierno Vasco para la elaboración de planes y obras para la mejora de la accesibilidad.
- Explotación de las resoluciones de las convocatorias de ayudas para obras y servicios de la Diputación Foral de Álava y búsqueda de otras ayudas de las Diputaciones Forales de Bizkaia y Gipuzkoa.



<sup>1</sup> En el segundo año de ejecución, se consultará también a las entidades privadas.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

- Consultas en las webs de los ayuntamientos.

En cuanto a los Departamentos del Gobierno Vasco, en un primer momento, se ha recurrido a contactar con los representantes de cada Departamento en el ISEK. Este contacto inicial ha permitido ir identificando en cada Departamento a las personas responsables y/o interlocutoras en materia de accesibilidad.

Es importante señalar que este proceso aún no ha finalizado, puesto que se han identificado nuevas áreas que aún no han tenido la oportunidad de compartir sus avances para la mejora de accesibilidad en sus ámbitos de actuación.

En concreto, se han realizado las siguientes tareas:

- Realización del mailing a todos los Departamentos del Gobierno Vasco (3 de junio de 2022)
- Llamadas telefónicas a todos los Departamentos del Gobierno Vasco con el fin de concertar sesiones informativas para identificar a las personas interlocutoras y explicar el Plan de Acción y el proceso de recogida de información.
- Elaboración de formularios específicos para los Departamentos del Gobierno Vasco.
- Envío de formularios e instrucciones para su cumplimentación
- Celebración de sesiones informativas con los Departamentos del Gobierno Vasco:
  - ✓ Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes (Dirección de Planificación del Transporte). 27/06/22
  - ✓ Departamento de Seguridad (Dirección de Juegos y Espectáculos). 07/07/22
  - ✓ Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno (Dirección de Recursos Generales) 07/07/22
  - ✓ Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (Dirección de Servicios) 14/07/22
  - ✓ Departamento de Salud (Subdirección de Osakidetza) 15/07/22
  - ✓ Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales (Responsable de Servicios Sociales) 21/07/22
  - ✓ Departamento de Cultura y Política Lingüística (Dirección de Servicios y Dirección de Patrimonio Cultural) 28/07/22
  - ✓ Departamento de Trabajo y Empleo. (Dirección de Servicios de Lanbide) 03/08/22
  - ✓ Departamento de Educación. 02/09/22
  - ✓ Departamento de Políticas Sociales y Justicia. 24/11/22
  - ✓ Departamento de Transportes. 24/11/22
  - ✓ Departamento de Cultura y Política Lingüística. 24/11/22
  - ✓ Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. 29/11/22
  - ✓ Departamento de Salud. 29/11/22
  - ✓ Dirección de Servicios Generales de Lanbide. 29/11/22
  - ✓ Zuzenean. Dirección de Atención a la ciudadanía 31/01/23
  - ✓ Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. 01/02/23
  - ✓ IREKIA. Dirección de Gobierno Abierto 01/02/23
  - ✓ Departamento de Seguridad 09/02/23
  - ✓ Basquetour 10/02/23

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

- ✓ Kontsumobide 23/02/23
- ✓ Osalan 02/03/23

Finalmente, se ha dirigido la consulta a las tres Diputaciones Forales:

- Contacto telefónico con las tres Diputaciones Forales para la búsqueda de un interlocutor responsable de accesibilidad en la entidad.
- Elaboración de formularios específicos para las Diputaciones.
- Envío de formularios e instrucciones.
- Sesión informativa con la persona responsable de accesibilidad de la Diputación Foral de Álava. 27/10/22.
- Organización de la reunión interdepartamental informativa en la Diputación Foral de Álava por el Responsable de Accesibilidad de la DFA. (Anulada posteriormente por cuestiones internas de la propia DFA. No ha sido posible celebrar esta reunión).
- Sesión informativa Diputación Foral de Bizkaia (Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal). 28/10/22.

En 2022 se han celebrado tres reuniones de la Comisión Permanente del Consejo Vasco para la Accesibilidad (ISEK):

- ✓ 30 de marzo de 2022
- ✓ 5 de mayo de 2022
- ✓ 29 de septiembre de 2022

Además, se han realizado más de 30 reuniones internas de seguimiento entre el ISEK y la asistencia técnica, para la implementación y seguimiento del Plan de Acción entre el 30 de marzo de 2022 y el 20 de marzo de 2023.

Es preciso mencionar que en el presente informe se refleja la información que las entidades han facilitado. Por lo tanto, es posible que algunas entidades hayan desarrollado actuaciones de interés en el ámbito de la accesibilidad universal aunque no las hayan reportado y, por ello, no se pueden incluir en este informe de evaluación.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

**3.3 Eje 1: Estructura 1. Gobernanza: Gestión de la Accesibilidad**

Este Eje se organiza en 2 líneas de actuación y 5 acciones:

- Acción 1: Dotar de recursos económicos y humanos a ISEK
- Acción 2: Puesta en marcha de un servicio de apoyo y asesoramiento a órganos competentes en materia de accesibilidad, así como a la ciudadanía en general
- Acción 3: Identificación de una red de entidades, órganos, unidades administrativas y/o personal responsable en accesibilidad en las entidades públicas
- Acción 4: Redacción y actualización de programas cuatrienales para la promoción de la accesibilidad
- Acción 5: Crear el Observatorio Vasco de la Accesibilidad

El Objetivo de este Eje es crear un nuevo modelo de gobernanza para liderar la estrategia y generar conocimiento. Con este fin se ha dotado de recursos económicos y humanos a ISEK (acción 1), contratando una asistencia técnica que apoya al ISEK en el desarrollo, impulso, seguimiento y evaluación del primer Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal.

La Gobernanza implica a todas las instituciones y debe ser entendida como una corresponsabilidad transversal de todos los agentes, por lo que es una cuestión de gran importancia que todas las entidades cuenten con personal responsable de accesibilidad (acción 3). Por este motivo, en este primer año de ejecución del Plan, se han centrado los esfuerzos en la difusión del Plan de Acción y sus implicaciones, su transversalidad y necesaria corresponsabilidad, la información y sensibilización sobre lo que supone la accesibilidad universal y la identificación de estas personas responsables.

Asimismo, y tal y como recoge el artículo 13 de la Ley 20/1997 de 4 de diciembre, cada entidad pública debe tener un plan cuatrienal de accesibilidad (acción 4) que incluya el conjunto de sus espacios exteriores, edificios, infraestructuras y servicios de uso o servicio público. Se ha comprobado que la mayor parte de los ayuntamientos han elaborado en algún momento de los últimos 20 años un Plan de Accesibilidad, sin embargo, la mayor parte de estos planes son antiguos y no se han actualizado. Además, en la mayoría de los casos no se realiza un seguimiento de la ejecución de estos Planes.

Por otro lado, en la actualidad, los Planes municipales dependen del área de urbanismo y vivienda y están muy centrados en la supresión de barreras arquitectónicas en los edificios municipales y espacios urbanos. No se conciben como planes transversales a toda la entidad. Por ello, a lo largo de 2022 se ha trabajado en el desarrollo de acciones incluidas en otro Eje pero directamente vinculadas con esta: sesiones de trabajo para la elaboración de una guía que ayude a las entidades a la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad Universal.

Finalmente, un aspecto incluido en la Gobernanza es la necesidad de generar y compartir información y conocimiento sobre la accesibilidad en Euskadi. En este proceso de acercamiento a las entidades públicas se ha comprobado que el personal municipal y las personas contactadas en el Gobierno Vasco demandan asesoramiento y apoyo a través de guías, pautas, recomendaciones de cómo avanzar en la implantación de la accesibilidad universal. Así, el Observatorio Vasco de la Accesibilidad (acción 5), será la herramienta que permitirá difundir información, pero también incluirá un servicio de asesoramiento (acción 2) tanto para órganos competentes en materia de accesibilidad, como a la ciudadanía en general. Se han realizado los trabajos previos y se prevé crear el Observatorio en 2023.

### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Mientras tanto, se ha elaborado un documento de apoyo que incluye algunas recomendaciones para las entidades “Plan de accesibilidad universal. ¿Por dónde comenzar? Algunas recomendaciones para comenzar a implantar la accesibilidad universal en mi entidad”.



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

a) *Acción 1*

Acción 1. Dotar de recursos económicos y humanos a ISEK		
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
EJE	ESTRUCTURA 1. GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Estructura 1.1. Contar con un liderazgo institucional y político y crear la estructura responsable del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del reglamento de organización y funcionamiento de ISEK para su trabajo como Mesa intersectorial y cauce de colaboración entre administraciones, ciudadanía, Tercer Sector Social de Euskadi, Colegios profesionales, Administradores de Fincas, ámbito empresarial, etc. con el objetivo de garantizar la implementación de las iniciativas previstas en el Plan de Acción, en todas las escalas.</li> </ul>	
RESPONSABLE	ISEK	
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de los formularios y procedimiento utilizados para la labor de seguimiento del Plan de Acción por parte de ISEK</li> </ul>
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación de la asistencia técnica para apoyar al ISEK en el desarrollo, impulso, seguimiento y evaluación del primer Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal.</li> <li>Se ha realizado la revisión del reglamento y listado de las entidades participantes en el Consejo Vasco para la promoción de la accesibilidad del País Vasco con el fin de proponer nuevos agentes o invitados.</li> <li>Se propone la posibilidad de que asistan como agentes invitados a las ponencias/grupos de trabajo y otras acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CERMI Euskadi (EDEKA)</li> <li>✓ FEDEAFES (Salud mental)</li> <li>✓ FEVAS (Plena inclusión)</li> <li>✓ Para ponencias sobre innovación se propone contar con INNOBASQUE</li> </ul> </li> <li>Se definen los formularios para la recogida de información para el seguimiento del Plan de Acción por parte de ISEK. Se elaboran formularios en formato online que son distribuidos por email entre todos los agentes responsables de la implementación del Plan de Acción.</li> <li>Se presentan tanto el formulario como el procedimiento para la recogida de información en la Comisión Permanente del Consejo Vasco para la Promoción de la Accesibilidad del 5 de mayo de 2022.</li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## b) Acción 2

Acción 2. Puesta en marcha de un servicio de apoyo y asesoramiento a órganos competentes en materia de accesibilidad, así como a la ciudadanía en general																	
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA																
EJE	ESTRUCTURA 1. GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD																
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Estructura 1.1. Contar con un liderazgo institucional y político y crear la estructura responsable del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi																
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de la estructura necesaria (figuras, funciones, comisiones específicas de trabajo y metodología) y su implantación.</li> </ul>																
RESPONSABLE	ISEK																
HITOS	HITO PARCIAL																
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en marcha del servicio general de asesoramiento</li> </ul>															
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta acción está vinculada a la Acción 5 de "Creación del Observatorio Vasco de la Accesibilidad", ya que una de las funciones de este Observatorio será la de ofrecer un servicio de apoyo y asesoramiento a órganos competentes en materia de accesibilidad y a la ciudadanía en general. El Observatorio está actualmente en fase de creación.</li> <li>Se han realizado diferentes valoraciones sobre el futuro servicio de apoyo y asesoramiento que estará integrado en el Observatorio. Se ha avanzado en la elaboración de un protocolo de actuación del mismo en el que se define el alcance, la gestión, el formato y tipo de respuestas, etc.</li> <li>En tanto se cree este espacio, el ISEK ha seguido ofreciendo este servicio de asesoramiento a lo largo de 2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 266 consultas atendidas en 2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>67 telefónicas</li> <li>117 email</li> <li>82 otros medios</li> </ul> </li> <li>✓ Además, los ayuntamientos han informado a ISEK sobre 131 exenciones, en 2022, al cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en la concesión de licencias de obras:</li> </ul> </li></ul>																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Territorio</th><th>Expedientes</th><th>Municipios</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Álava</td><td>5</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Bizkaia</td><td>68</td><td>14</td></tr> <tr> <td>Gipuzkoa</td><td>58</td><td>16</td></tr> <tr> <td><b>Total CAE</b></td><td><b>131</b></td><td><b>33</b></td></tr> </tbody> </table>			Territorio	Expedientes	Municipios	Álava	5	3	Bizkaia	68	14	Gipuzkoa	58	16	<b>Total CAE</b>	<b>131</b>	<b>33</b>
Territorio	Expedientes	Municipios															
Álava	5	3															
Bizkaia	68	14															
Gipuzkoa	58	16															
<b>Total CAE</b>	<b>131</b>	<b>33</b>															
INDICADORES																	
Número de asesoramientos realizados por el servicio de apoyo y asesoramiento con definición de quién realiza la solicitud, así como la materia consultada (administraciones, comunidades vecinales, entidades del Tercer Sector Social de Euskadi, empresas, nodos de emprendizaje e innovación, comercios y establecimientos)		266															

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

c) *Acción 3*

<b>Acción 3. Identificación de una red de entidades, órganos, unidades administrativas y /o personal responsable en accesibilidad en las entidades públicas</b>		
<b>GRUPO</b>	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
<b>EJE</b>	ESTRUCTURA 1. GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Estructura 1.1. Contar con un liderazgo institucional y político y crear la estructura responsable del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de las figuras encargadas del impulso, seguimiento, implantación de la accesibilidad universal dentro de cada entidad. Incluirán también a sus organismos autónomos y otros entes públicos dependientes.</li> </ul>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ISEK</b>	
<b>HITOS</b>	<b>HITO PARCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventariar las administraciones públicas con detalle de su estructura y organización para mostrar las competencias de cada una en la cadena de valor de cada ámbito (por ejemplo, en el ámbito del Transporte, existen competencias de GV, las DDFF y los ayuntamientos) y así disponer de criterios para identificar responsables y/o interlocutores adecuados y necesarios y, para definir el número y alcance de los planes cuatrienales. Cada Administración deberá hacer este ejercicio en su propio ámbito. Cada Administración pública analizará e informará al respecto.</li> </ul>
	<b>HITO FINAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de responsables en el 100% de las entidades públicas.</li> <li>Publicación de un censo de Entidades Públicas existentes en la Comunidad Autónoma con la identificación de responsables en accesibilidad en cada uno de ellos.</li> </ul>
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha elaborado el mapa de agentes en cada uno de los ámbitos de actuación: espacios públicos y edificación, transportes, información y comunicación, educación, salud, trabajo, política social, cultura, ocio, turismo, comercio, justicia y seguridad.</li> <li>Para cada ámbito se ha identificado la estructura y las competencias multinivel: Gobierno Vasco, Diputaciones Forales, Ayuntamientos y otros agentes.</li> <li>Se ha elaborado un formulario para la recogida de información sobre esta y otras acciones en formato online para facilitar su cumplimentación. Este formulario se ha distribuido a todos los ayuntamientos de Euskadi, Departamentos del Gobierno Vasco y Diputaciones Forales.</li> <li>Se está trabajando en la identificación de las personas responsables de accesibilidad en cada una de las entidades públicas. En el caso de los ayuntamientos, se está tratando de identificar una única persona responsable de accesibilidad de todo el ayuntamiento. Hasta el momento, han sido identificados 173 personas responsables, lo que representa el 68,9% del total de ayuntamientos.</li> <li>No obstante, muchos de estos responsables tienen un carácter provisional a modo de interlocutores, puesto que no se identifican como figuras transversales a todo el ayuntamiento. La mayoría de los municipios no tiene una figura como tal de responsable de accesibilidad transversal a todo el ayuntamiento.</li> <li>Por otro lado, se ha contactado con todos los Departamentos del Gobierno Vasco, identificando responsables de accesibilidad a nivel de Dirección, Empresa Pública y Organismo autónomo. Se ha identificado al menos una persona responsable de accesibilidad en 8 de los 10 Departamentos del Gobierno Vasco (80%). En total han sido 16 las personas identificadas, puesto que en algunos Departamentos hay varias personas responsables, a nivel de Dirección o responsables de las Sociedades Públicas u Organismos Autónomos.</li> <li>En cuanto a las Diputaciones Forales, se ha contactado con las tres Diputaciones Forales y se ha identificado los responsables de accesibilidad de las Diputaciones de Álava y de Bizkaia (pendiente la Diputación Foral de Gipuzkoa). (66,6%)</li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

- Se ha realizado un intento de identificar responsables a nivel de Departamentos dentro de las Diputaciones Forales. Se organizó una reunión interdepartamental en la DFA para explicar el Plan de Acción y sus objetivos. No ha sido posible realizar estas sesiones.

INDICADORES			
	Ayuntamientos	Departamentos del Gobierno Vasco	Diputaciones Forales
Número de responsables de accesibilidad identificados en las Entidades Públicas	173	8	2
y % respecto del total	68,9%	80%	66,6%

## c.1) Detalle de la información obtenida de los Ayuntamientos

El análisis por Territorio Histórico pone de manifiesto un mayor número de responsables identificados en el Territorio de Gipuzkoa (85% del total), seguido de Bizkaia (62,8%) y, por último Álava (54,9%). En el caso de Álava, hay que decir que predominan los ayuntamientos de tamaño muy reducido, en los que se recurre a la figura de un arquitecto asesor externo, que acude al ayuntamiento una vez por semana y comparte la gestión de varios ayuntamientos. En estos municipios pequeños, han aludido a esta figura como persona responsable o ha sido una persona de secretaría o alcaldía quien se ha postulado como responsable de accesibilidad, pero sin mucho convencimiento. En el resto de los casos, han preferido decir que no existe una persona responsable de accesibilidad, sin dar ningún nombre.

Gráfico 3.1 Identificación de personas responsables de accesibilidad en las entidades públicas

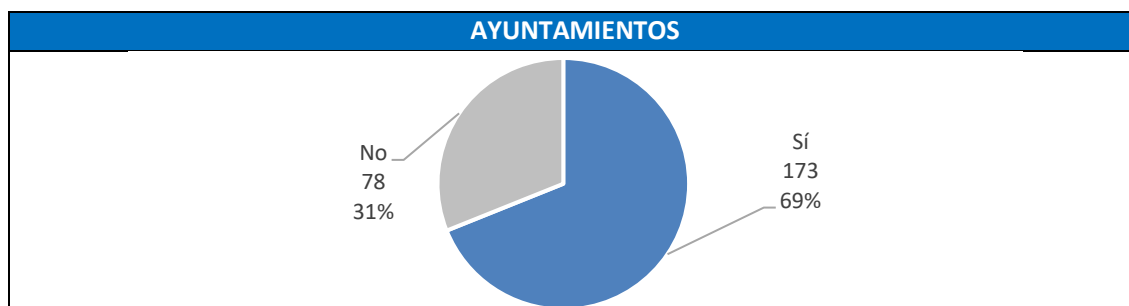


Tabla 3.1 Personas responsables de accesibilidad por Territorios Históricos

	TOTAL Ayuntamientos	Total Responsables	
		Número	%
Ayuntamientos			
Álava	51	28	54,9%
Bizkaia	113	71	62,8%
Gipuzkoa	87	74	85,0%
Total Euskadi	251	173	68,9%

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Ahondando en el análisis del cargo de la persona responsable, si se atiende únicamente a aquellos que han aportado información, se comprueba que el 61,8% corresponde a cargos técnicos, siendo principalmente arquitectos/as y aparejadores/as. Por su parte, un 17,3% han señalado a un cargo político como responsable de accesibilidad, un 12,7% a otros cargos con un perfil más administrativo, y un 8,1% a personal externo (arquitectos/as asesores/as).

**Tabla 3.2 Cargo de las personas responsables de accesibilidad de los Ayuntamientos**

CARGO	NÚMERO	% sobre total	% sobre los que han respondido
<b>Cargos políticos</b>	<b>30</b>	<b>19,2%</b>	<b>17,3%</b>
• Alcalde/alcaldesa	24	9,6%	13,9%
• Teniente alcalde / 2º teniente alcalde	4	1,6%	2,3%
• Concejales (de alcaldía, urbanismo)	2	0,8%	1,2%
<b>Cargos técnicos</b>	<b>107</b>	<b>42,6%</b>	<b>61,8%</b>
• Arquitecto/a municipal, obras y servicios,...	55	21,9%	31,8%
• Arquitecto/a técnico/a, aparejador/a	34	13,5%	19,7%
• Ingeniero/a, ingeniero/a técnico/a	3	1,2%	1,7%
• Otros/as técnicos/as (movilidad, medio ambiente, sostenibilidad, dpto. Territorial)	15	6,0%	8,7%
<b>Otros cargos (secretario/a interventor/a, administrativo/a)</b>	<b>22</b>	<b>8,8%</b>	<b>12,7%</b>
<b>Personal externo (arquitecto/a asesor, empresa externa)</b>	<b>14</b>	<b>5,6%</b>	<b>8,1%</b>
<b>Total con responsable</b>	<b>173</b>	<b>68,9%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Sin responsable de accesibilidad o sin aportar información</b>	<b>78</b>	<b>31,1%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100,0%</b>	

### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

**d) Acción 4**

Acción 4. Redacción y actualización de programas cuatrienales para la promoción de accesibilidad		
GRUPO		1. ESTRUCTURA NECESARIA
EJE		ESTRUCTURA 1. GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Estructura 1.1. Contar con un liderazgo institucional y político y crear la estructura responsable del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>En cumplimiento del art 13 de la Ley 20/1997 de 4 de diciembre, cada entidad pública deberá proveerse de un programa cuatrienal que incluya el conjunto de sus espacios exteriores, edificios, infraestructuras y servicios de uso o servicio público. Incluirán también a sus organismos autónomos y otros entes públicos dependientes. Con carácter voluntario, las entidades privadas podrán elaborar estos programas cuatrienales con el objeto de planificar la implantación y la adaptación a las condiciones de accesibilidad de su ámbito de actuación.</li> </ul>
RESPONSABLE		Diferentes entidades públicas en sus ámbitos de competencia
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las administraciones públicas informarán – anualmente- a ISEK tanto de la elaboración de sus correspondientes programas cuatrienales, como de la actualización y/o ampliación de los existentes y de las dotaciones presupuestarias destinadas tanto a su elaboración como a la ejecución de las intervenciones contempladas en los mismos.</li> <li>Anualmente, se informará a ISEK de los nombramientos de los responsables - interlocutores de cada ámbito y/o de los posibles cambios operados</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes Cuatrienales en el 100% de las entidades públicas</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta acción está vinculada a la acción 3: identificación de una red de entidades y personas responsables de accesibilidad.</li> <li>Se ha contactado con los 251 ayuntamientos de Euskadi y se han identificado 228 ayuntamientos que en algún momento han elaborado un Plan de Accesibilidad.</li> <li>Sin embargo, la mayor parte de los planes son antiguos y no han sido actualizados, de tal modo que únicamente <b>59 son Planes cuatrienales en vigor</b> puesto que han sido aprobados en los últimos cuatro años, a partir de 2018.</li> <li>Para la recogida de esta información se han realizado las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mailing a todos los ayuntamientos</li> <li>✓ Webinar informativo</li> <li>✓ Contacto telefónico con todos los ayuntamientos (tres rondas de llamadas)</li> <li>✓ Devolución de fichas a los ayuntamientos para su validación</li> <li>✓ Análisis de las subvenciones recibidas del Gobierno Vasco y Diputaciones Forales</li> </ul> </li> <li>Se comprueba que los ayuntamientos realizan actividades para la mejora de la accesibilidad, principalmente centradas en la eliminación de barreras arquitectónicas, pero, en términos generales, no realizan un seguimiento de la ejecución de las actuaciones que permita identificar los importes destinados a la mejora de la accesibilidad y el grado de ejecución de sus planes de accesibilidad.</li> <li>Las actuaciones para la mejora de la accesibilidad se inscriben en obras de más envergadura y, en la mayoría de los casos, el personal del ayuntamiento consultado no es capaz (o le supondría mucho trabajo) diferenciar los importes destinados específicamente a accesibilidad.</li> <li>Por este motivo, son pocos los ayuntamientos que facilitan información sobre el grado de ejecución de sus planes de accesibilidad.</li> <li>En cuanto a los Departamentos del Gobierno Vasco, por Ley no tienen obligación de tener sus propios planes, aunque el Plan de Acción sí lo requiere. No obstante, sí deben contribuir a cumplir los objetivos</li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

<p>del Plan de Acción del Gobierno Vasco, puesto que éste es entendido como un Plan de Planes. Por lo tanto, deberían, al menos, llevar un registro de las actividades que realizan en materia de accesibilidad universal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha comprobado que algunos organismos o entes públicos tienen su propio Plan de Accesibilidad, como por ejemplo ETS (Euskal Trenbide Sarea).</li> <li>Por su parte, no se han identificado Planes de Accesibilidad en las Diputaciones Forales.</li> <li>Las áreas sociales de las Diputaciones Forales han trabajado en la implementación de Planes para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, pero no existen Planes en los que se trabaje la accesibilidad de manera transversal a todas las áreas y dirigidos a toda la ciudadanía.</li> <li>Con el fin de incrementar tanto el número de Planes de Accesibilidad, como su calidad y homogeneidad, de cara a que todos ellos sean Planes Integrales de Accesibilidad Universal (PIAU), se ha trabajado en la elaboración de una Guía que facilite a las entidades la elaboración e implementación de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal. Esta elaboración ha seguido un proceso participativo en formato de Ponencia desarrollada en 4 sesiones de trabajo. En este proceso, se ha elaborado: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ un protocolo de funcionamiento de las ponencias,</li> <li>✓ documentos de apoyo para la celebración de las sesiones y</li> <li>✓ documento guía para la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal</li> </ul> </li> <li>El presupuesto total de los Planes sobre los que se tiene información asciende a 430,8 M€.</li> <li>El presupuesto total de los Planes que además han ofrecido información sobre su presupuesto ejecutado asciende a 282,2 M€ de presupuesto previsto y 63,1 M€ de presupuesto ejecutado, lo que da como resultado un porcentaje de ejecución del 22,4%.</li> </ul>	
INDICADORES	
Número de Programas Cuatrienales de accesibilidad de las diferentes Entidades Públicas	228
% respecto del total	91%
Presupuesto anual previsto en los Planes Cuatrienales en las diferentes entidades públicas	430.834.617 €
Presupuesto de los ayuntamientos que han indicado también el presupuesto ejecutado	282.247.824 €
Presupuesto ejecutado en materia de accesibilidad	63.132.803 €
Porcentaje de cumplimiento respecto del Programa Cuatrienal de dicha entidad	22,4%
Presupuestos ejecutados al margen de los Planes de Accesibilidad	21,6 M€

## d.1) Las ayudas para la mejora de la accesibilidad concedidas por el Gobierno Vasco

El Gobierno Vasco ha concedido en 20 años (2001-2020) más de 6 millones de euros a los ayuntamientos vascos para la elaboración de Planes de Accesibilidad y 56,24 millones de euros para la realización de obras que implican la mejora de la accesibilidad del municipio han ascendido: en total 62,3 millones de euros en el período 2001-2020. Es decir, el Gobierno Vasco ha venido contribuyendo a la mejora de la accesibilidad de los municipios con un importe superior a los 6,2 millones de euros anuales.

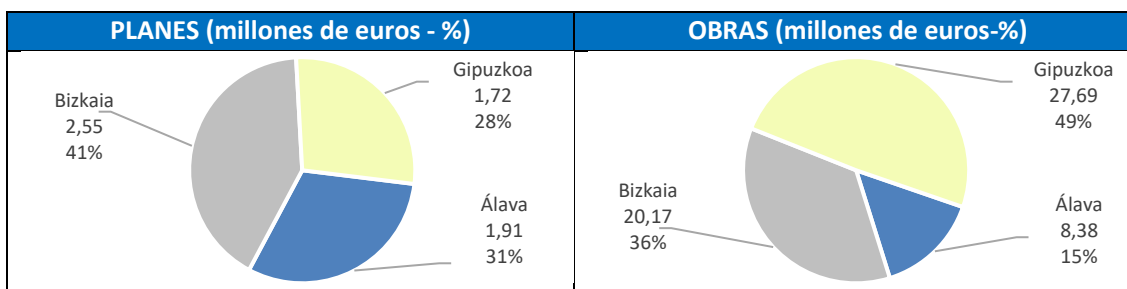
Cabe destacar que la totalidad de los ayuntamientos vascos han percibido en algún momento de los últimos 20 años alguna ayuda, bien para la elaboración o actualización del Plan de Accesibilidad, o bien para la realización de las obras en ellos incluidas. Estas ayudas se han vehiculado, esencialmente, a través de órdenes de Subvenciones del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

**Tabla 3.3** Importe total de las subvenciones concedidas por el Gobierno Vasco a los ayuntamientos para la elaboración de Planes de Accesibilidad y Obras para la mejora de la accesibilidad

Territorio Histórico	TOTAL AYUDAS GOBIERNO VASCO (2001-2020)		
	PLANES	OBRAS	TOTAL
Álava	1.907.658	8.376.818	10.284.476
Bizkaia	2.554.363	20.169.803	22.724.166
Gipuzkoa	1.719.773	27.690.303	29.410.076
<b>Total CAE</b>	<b>6.099.593</b>	<b>56.236.924</b>	<b>62.336.517</b>

Atendiendo a la distribución territorial de estas ayudas, Bizkaia acumula el 41% de las subvenciones destinadas a la elaboración de Planes de accesibilidad, Álava el 31% y Gipuzkoa el 28%. En cuanto a las ayudas dirigidas a las obras, Gipuzkoa absorbe cerca de la mitad de los importes concedidos (49% del total), seguida de Bizkaia (36%), y por último Álava (15%).

**Gráfico 3.2** Distribución de las ayudas del Gobierno Vasco a la accesibilidad por Territorios Históricos**Tabla 3.4** Evolución de las subvenciones concedidas por el Gobierno Vasco

Territorio Histórico	2001-2016		2018		2019		2020	
	Planes	Obras	Planes	Obras	Planes	Obras	Planes	Obras
Álava	1.684.354	7.182.718	9.1113	538.656	83.666	315.523	48.525	339.921
Bizkaia	2.152.950	15.232.274	107.629	2.025.939	225.640	1.810.288	68.144	1.101.302
Gipuzkoa	1.387.505	18.720.400	174.767	3.177.915	56.693	3.439.563	100.808	2.352.425
<b>Total CAE</b>	<b>5.224.609</b>	<b>41.135.392</b>	<b>291.509</b>	<b>5.742.510</b>	<b>365.999</b>	<b>5.565.374</b>	<b>217.476</b>	<b>3.793.648</b>

**d.2) Los Planes de accesibilidad de los Ayuntamientos de Euskadi**

Como se ha visto en el apartado anterior, las ayudas del Gobierno Vasco han contribuido a la elaboración de un volumen elevado de los planes de accesibilidad municipales. Así, 228 de los 251 ayuntamientos de Euskadi (91% del total) han elaborado un Plan de accesibilidad en algún momento en los últimos 20 años. Sin embargo, atendiendo a la información disponible, muchos de estos Planes son antiguos y no han sido actualizados, de modo que se contabilizan sólo 59 Planes de accesibilidad elaborados entre 2018 y 2022.



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Gráfico 3.3 Planes de accesibilidad de los ayuntamientos del País Vasco

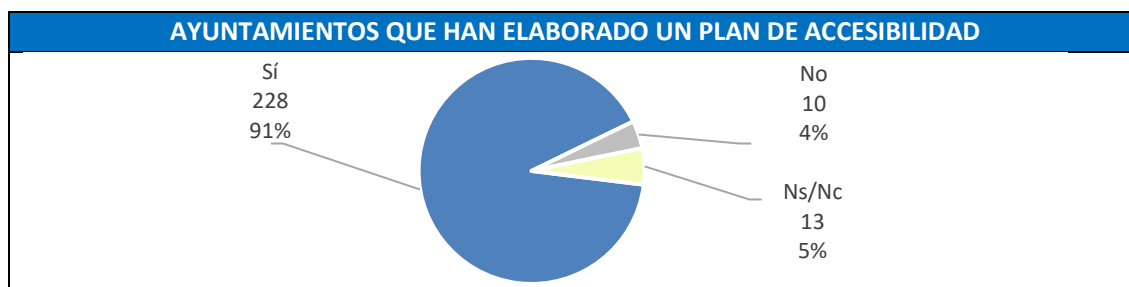
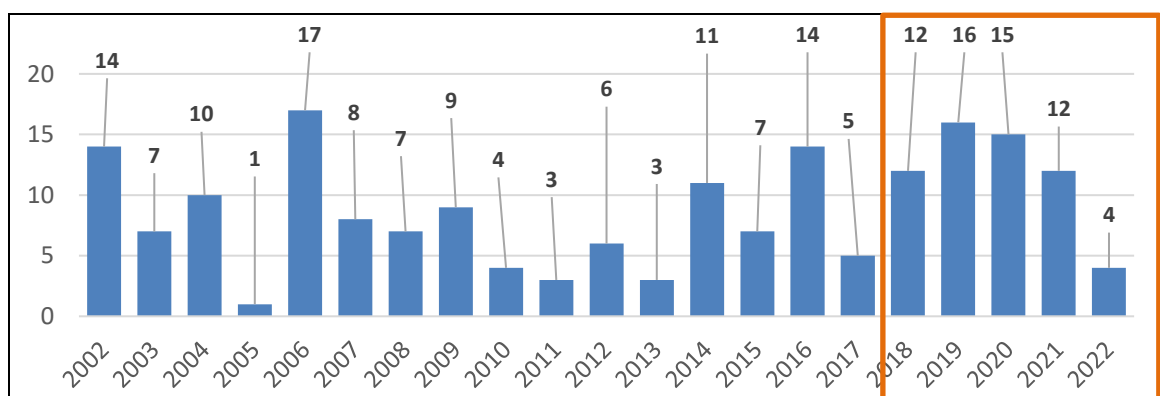


Tabla 3.5 Planes de accesibilidad por Territorios Históricos

Territorio Histórico	TOTAL Ayuntamientos Euskadi	Ayuntamientos con Plan de Accesibilidad	
		Número	% sobre el total
Álava	51	45	88,2%
Bizkaia	113	102	90,3%
Gipuzkoa	87	81	93,1%
<b>Total Euskadi</b>	<b>251</b>	<b>228</b>	<b>90,8%</b>

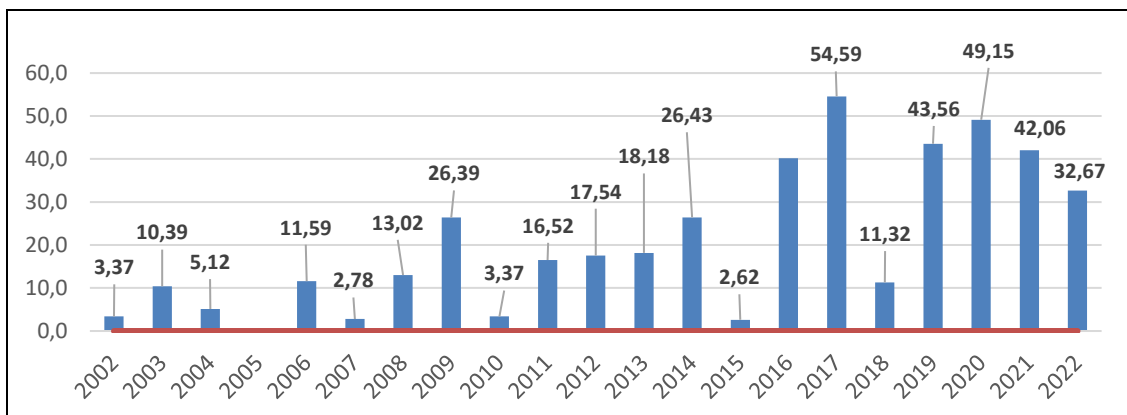
Gráfico 3.4 Distribución de los planes de accesibilidad según año de aprobación del Plan



La mayor parte de los ayuntamientos aportan el dato del presupuesto previsto, pero no del presupuesto ejecutado. Afirman que les resulta muy difícil de calcular, puesto que no realizan un seguimiento de las actuaciones que han realizado, o estas están incluidas en obras de mayor envergadura, con un alcance mayor, y les resulta muy complicado desglosar el importe destinado a la accesibilidad. En algunos casos ofrecen estimaciones de los porcentajes de ejecución.

El importe total de las obras a realizar incluidas en los 178 Planes que han ofrecido esta información asciende a 430,8 millones de euros. En el siguiente gráfico se puede ver este importe distribuido en los diferentes años.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

**Gráfico 3.5** Importe total de los Presupuestos previstos por los Planes de Accesibilidad (millones de euros) según año de aprobación del Plan

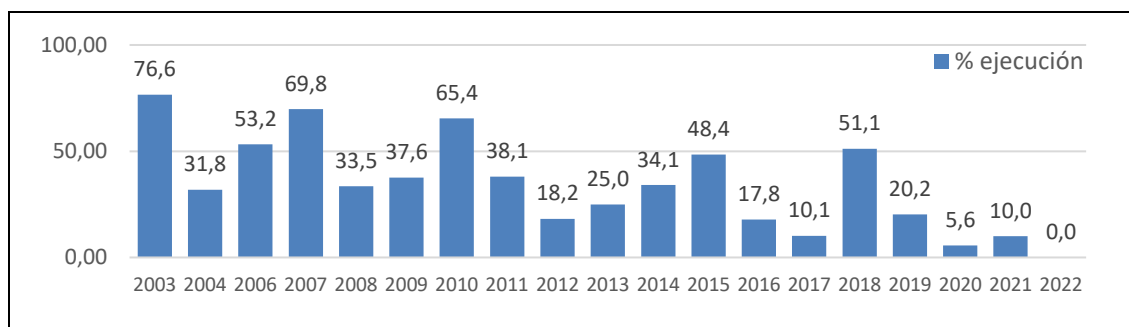
En la siguiente tabla se ofrece el detalle del número de planes aprobados por año, el importe de los presupuestos previstos y ejecutados en cada año, y el porcentaje de ejecución considerando los 76 ayuntamientos que han aportado ambos datos, esto es, tanto el presupuesto previsto como el ejecutado de los Planes de Accesibilidad. Atendiendo a estos datos, se comprueba que existe un porcentaje de ejecución del 22,4%.

**Tabla 3.6** Importe total presupuestos previstos y presupuestos ejecutados de los Planes de Accesibilidad

Año de aprobación del Plan	Total Planes		Planes que han aportado presupuestos de ejecución			
	Nº de planes	Importe total Presupuestos Previstos	Nº de planes	Importe total Presupuestos Previstos	Importe total Presupuestos Ejecutados	% Ejecución
2002	10	3.366.806	0	--	--	--
2003	7	10.393.288	1	2.611.736	2.000.000	76,6%
2004	10	5.121.419	2	1.827.495	582.013	31,8%
2005	1	--	0	--	--	--
2006	17	11.593.238	5	5.673.715	3.019.861	53,2%
2007	8	2.776.394	2	1.399.188	977.222	69,8%
2008	7	13.024.690	3	7.748.888	2.592.153	33,5%
2009	9	26.391.530	6	22.821.541	8.571.895	37,6%
2010	4	3.370.668	2	3.370.668	2.205.501	65,4%
2011	3	16.516.876	2	15.971.884	6.079.793	38,1%
2012	6	17.540.831	3	17.540.831	3.192.416	18,2%
2013	3	18.178.995	1	8.650.673	2.162.668	25,0%
2014	11	26.427.576	9	26.427.576	9.010.882	34,1%
2015	7	2.616.293	2	2.616.293	1.266.046	48,4%
2016	14	40.173.865	6	17.158.043	3.048.645	17,8%
2017	5	54.586.847	4	44.358.897	4.463.740	10,1%
2018	12	11.316.098	4	5.557.303	2.839.258	51,1%
2019	16	43.561.472	9	39.676.956	8.003.184	20,2%
2020	15	49.147.241	7	24.665.814	1.393.199	5,6%
2021	13	42.058.018	7	17.206.968	1.724.327	10,0%
2022	4	32.672.472	1	16.963.356	--	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>430.834.617</b>	<b>76</b>	<b>282.247.824</b>	<b>63.132.803</b>	<b>22,4%</b>

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

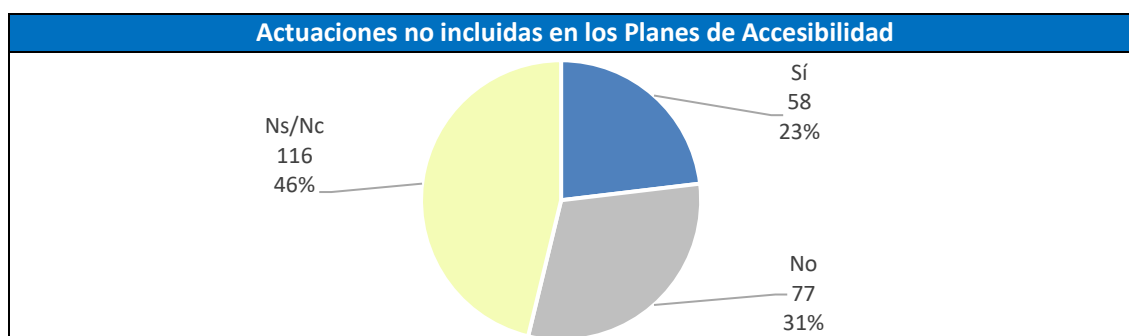
Gráfico 3.6 Porcentaje de ejecución de los Planes de Accesibilidad



Se incluyen sólo aquellos ayuntamientos que han indicado tanto el presupuesto previsto como el ejecutado

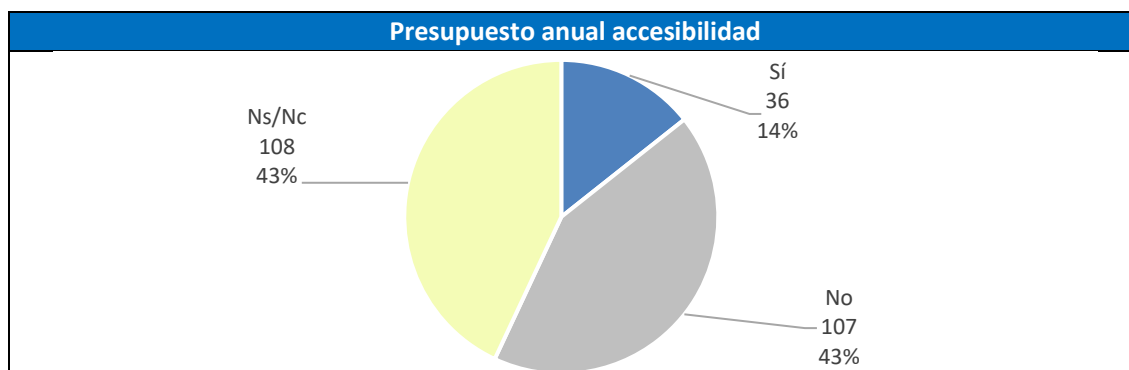
Por su parte, 58 ayuntamientos han afirmado que están realizando actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en los Planes de Accesibilidad. De estos, 31 han indicado cuál ha sido el importe de estas actuaciones, ascendiendo en conjunto a 23,62 millones de euros.

Gráfico 3.7 ¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en el Plan Cuatrienal de Accesibilidad?



Por otro lado, 36 ayuntamientos han señalado que cuentan con una partida anual destinada a la mejora de la accesibilidad del municipio, si bien, sólo 32 han indicado el importe del presupuesto ejecutado en 2022 que en conjunto ha ascendido a 14,13 millones de euros. Además, otros 11 aunque señalan que no tienen asignado un presupuesto anual, sí han registrado el importe ejecutado en 2022 (6,36 M€ en total). Por lo tanto, 43 ayuntamientos de la CAE han destinado en 2022 20,5 millones de euros a la mejora de la accesibilidad de sus municipios.

Gráfico 3.8 ¿Cuentan con un presupuesto anual destinado a la mejora de la accesibilidad?



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

e) *Acción 5*

Acción 5. Crear el Observatorio Vasco de la Accesibilidad		
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
EJE	ESTRUCTURA 1. GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Estructura 1.2. Generar y compartir información y conocimiento sobre la accesibilidad en Euskadi	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir la información a recabar en materia de accesibilidad de diferentes organismos para estadística de diagnóstico del estado de la accesibilidad.</li> <li>Difundir el resultado de los trabajos generados por el propio desarrollo de este Plan.</li> <li>Mantenimiento de una plataforma digital de referencia.</li> <li>Seguimiento, revisión y verificación de las condiciones de accesibilidad de servicios existentes.</li> <li>Colaborar en publicaciones y plataformas de referencia.</li> <li>Coordinación con otros observatorios existentes como IKUSMIRAK-Observatorio de Servicios Sociales o el Observatorio del Tercer Sector</li> <li>Coordinación con otros órganos estadísticos para la incorporación de indicadores en materia de accesibilidad (Incorporación de la accesibilidad en estudios del EUSTAT).</li> <li>Incluir la identificación y relación con organismos equivalentes de otros ámbitos territoriales, tanto estatales como internacionales.</li> <li>Analizar, elaborar y difundir diagnósticos sobre accesibilidad en todos los ámbitos (inventario de entornos, productos, servicios y comunicaciones)</li> </ul>	
RESPONSABLE	ISEK	
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anualmente, las “unidades responsables de accesibilidad” de los distintos ámbitos de la CAPV reportarán los informes enviados al Observatorio de Accesibilidad Web del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de cumplimiento en materia de accesibilidad de los sitios: Boletín Oficial del País Vasco, Educación, Sede electrónica, Gobierno Vasco (Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración), Departamento de Salud, Lanbide (Trabajo), Sistema Tributario, Diputación Foral de Álava, Diputación Foral de Bizkaia, Diputación Foral de Gipuzkoa, Ayuntamiento de Bilbao, Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.</li> <li>Recabar los informes de diagnóstico y de propuestas de medidas a adoptar.</li> <li>Recopilar los indicadores de accesibilidad del Censo de Edificios de la CAPV</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematizar el volcado de la información disponible en materia de accesibilidad para facilitar su difusión y disponer de una foto real de la accesibilidad en la CAPV y, así, poder valorar la necesidad o no de adaptar métricas y/o valorar la adopción de las medidas que resulten necesarias.</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado una revisión documental de Observatorios para preparar un dossier que ha sido presentado a miembros de ISEK.</li> <li>Se ha preparado un listado para posibles sinergias futuras.</li> <li>Se ha desarrollado el mapa web y borrador de la maqueta para implementar el desarrollo web</li> <li>Se ha desarrollado el Plan de Actuación del Observatorio</li> <li>Se ha realizado un logo para el Observatorio: Realización de varios logos de los que se selecciona 1 que es la imagen de marca del Observatorio</li> <li>Se ha recopilado documentación sobre estadísticas Eustat y accesibilidad</li> <li>Se prevé crear el Observatorio en 2023 lo que permitirá difundir los materiales elaborados en el marco de otras acciones y ofrecer el servicio de apoyo y asesoramiento (acción 2) de manera formal a través de la web.</li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

INDICADORES	
Número de informes-diagnósticos detallados sobre las condiciones de accesibilidad de los distintos ámbitos	--
Número de indicadores de seguimiento incorporados a los planes y servicios sectoriales	--
Número de informes de revisión y verificación de la accesibilidad de los sitios web existentes conforme al cumplimiento Norma EN 301 549:2018 "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC"	--
Tráfico de la web con información relativa a accesibilidad universal en Euskadi	--

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## 3.4 Eje 2: Estructura 2. Marco jurídico de garantía de derechos

Este Eje se organiza en 3 líneas de actuación y 9 acciones:

- Acción 6: Documento de definición y diseño de los grupos de trabajo para la revisión del estado del arte (diagnóstico) de las normativas vigentes
- Acción 7: Puesta en marcha de grupos de trabajo para el estudio de la normativa vigente (diagnóstico) y adecuación de la normativa vigente, posicionamiento, criterios de interpretación y sugerencias de mejora, contando con los colegios profesionales y con las entidades que representan a las personas con discapacidad y a otras asociaciones del Tercer Sector Social de Euskadi.
- Acción 8: Emisión de informes que recojan el resultado del trabajo desarrollado en la acción 7, así como las obtenidas de la acción 29.
- Acción 9: Elaboración de manuales y/o aplicaciones de apoyo sobre las normativas de accesibilidad aplicables a cada ámbito de actuación (resultados de los informes elaborados)
- Acción 10: Confección de guías para incluir la accesibilidad en la cadena de valor de cada ámbito (procesos, procedimientos, prestaciones de servicios,...): dirigidas a cada ámbito de la Administración Pública y Dirigidas al ámbito privado. Con buenas prácticas para las entidades privadas: marketing inclusivo, lenguaje claro, accesibilidad en comunicación.
- Acción 11: Informe de delimitación competencial en materia de accesibilidad universal, infracciones y régimen sancionador.
- Acción 12: Diseñar soluciones a la problemática detectada: medición de refuerzos necesarios, creación de una oficina de apoyo a los órganos competentes en la concesión de licencias y autorizaciones, informes preceptivos, reforzar y definir la función de inspección y control en materia de accesibilidad en los organismos con competencia en conceder licencias y autorizaciones.
- Acción 13: Crear un sistema de recogida de incidencias, necesidades y carencias –con secciones por ámbitos- que serán direccionadas a los diferentes responsables del ámbito para su incorporación, para su subsanación, en los diferentes Planes de accesibilidad.
- Acción 14: Diseñar una clínica jurídica especializada en accesibilidad universal

El Objetivo de este Eje es garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en accesibilidad universal. La Ley de Accesibilidad de Euskadi data de 1997, a lo que hay que añadir diversa normativa sectorial, lo que hace necesario clarificar conceptos y crear herramientas que faciliten la aplicación de las normas.

Con este fin el Plan plantea la puesta en marcha de grupos de trabajo (acciones 6, 7, 8 y 9) que permitan realizar un estudio de la normativa vigente y elaborar guías que contribuyan a una mejor aplicación de la normativa. Estos grupos parten de una metodología de trabajo colaborativa en la que participan las asociaciones del Tercer Sector, los colegios profesionales, las entidades que representan a las personas con discapacidad y agentes externos especializados en la materia a tratar en cada caso.

En 2022, se ha celebrado la primera ponencia en torno a los Planes Integrales de Accesibilidad Universal (PIAU). Después de 4 sesiones de trabajo colaborativo, se cuenta con un primer borrador de guía para la elaboración de los PIAU. Se prevé aprobar el documento definitivo y proceder a su difusión en 2023.

### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Asimismo, se está avanzando en la realización de una segunda ponencia en la que se va a analizar la normativa general técnica vigente en accesibilidad de Euskadi. Se prevé realizar también varias sesiones de trabajo, que culminarán con una guía para facilitar la aplicación de la normativa.

En cuanto a la acción 13: “crear un sistema de recogida de incidencias, carencias y necesidades”, esta es una acción muy relacionada con el servicio de apoyo y asesoramiento (acción 2) y ambos estarán incluidos en la web del Observatorio Vasco de Accesibilidad.

Por su parte, la acción 10 se refiere a la confección de guías por parte de Departamentos del Gobierno Vasco, Diputaciones, Ayuntamientos o Entidades que trabajen en pro de la accesibilidad. Se han detectado varias guías interesantes que serán difundidas entre las entidades. El Observatorio Vasco de la Accesibilidad, tendrá también un apartado destinado a la recopilación de estas guías.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

a) *Acción 6*

Acción 6. Documento de definición y diseño de los grupos de trabajo para la revisión del estado del arte (diagnóstico) de las normativas vigentes		
GRUPO		1. ESTRUCTURA NECESARIA
EJE		ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Estructura 2.1. Revisar la normativa para clarificar conceptos y establecer criterios uniformes de actuación
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprobación en sesión plenaria de ISEK del conjunto de grupos de trabajo previstos para cada anualidad, incluyendo el compromiso de las personas participantes, identificación de personas expertas, composición, plan de trabajo, emisión de informes, difusión de su resultado</li></ul>
RESPONSABLE		ISEK
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
META		Conseguir que los conceptos normativos adquieran el mayor grado de definición posible para facilitar su adecuado cumplimiento.
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se ha realizado un documento con recopilación de normativas destacadas en accesibilidad.</li><li>• Se está trabajando en la realización de la próxima Ponencia sobre normativa:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Propuesta de participantes.</li><li>✓ Redacción y presentación del protocolo de gestión de ponencias (grupos de trabajo).</li><li>✓ Preparación de carta de invitación para que los miembros de ISEK propongan sus sugerencias a tratar en la Ponencia de Normativas</li></ul></li></ul>		



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## b) Acción 7

Acción 7. Puesta en marcha de grupos de trabajo para el estudio de la normativa vigente (diagnóstico) y adecuación de la normativa vigente, posicionamiento, criterios de interpretación y sugerencias de mejora, contando con los colegios profesionales y con las entidades que representan a las persona con discapacidad y a otras asociaciones del tercer sector social de Euskadi		
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Estructura 2.1. Revisar la normativa para clarificar conceptos y establecer criterios uniformes de actuación	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de aspectos normativos que generan más dudas interpretativas en cada ámbito de actuación</li> <li>Estudio de los puntos débiles detectados en el diagnóstico.</li> <li>Análisis de la normativa vigente en los diferentes ámbitos, para evaluar cómo se aborda la accesibilidad e impulsar, en su caso, su incorporación</li> </ul>	
RESPONSABLE	ISEK	
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada Entidad Pública deberá recabar- anualmente- la normativa reguladora de su ámbito de actuación, dejando constancia anual de las modificaciones que se hayan operado en el mismo.</li> <li>La iniciativa de creación y/ o diseño de cualquier herramienta, servicio o normativa debe prever – con antelación- el impacto que la misma pueda tener en la accesibilidad (para prevenir) y la monitorización que resulte necesaria para su adecuada evaluación</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se pondrán sobre la mesa los temas que han surgido en el proceso de elaboración del Plan y los que estaban planteados en sesión de 31 de enero de 2019.</li> <li>Anualmente, ISEK promoverá la puesta en marcha de tres grupos de trabajo con las temáticas seleccionadas. Las entidades responsables reportarán la información de su constitución y resultado, para ser tenidos en cuenta en el desarrollo del actual Plan.</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han definido los dos primeros grupos de trabajo (Ponencias): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planes integrales de accesibilidad universal</li> <li>✓ Normativas de accesibilidad.</li> </ul> </li> <li>Puesta en marcha y desarrollo de ponencia sobre Planes Integrales, con realización de informes de análisis de sesiones y documento final con la guía para realizar los planes con referencias a la normativa y otros recursos de interés.</li> <li>Trabajos preparativos para la realización de la Ponencia sobre normativa.</li> </ul>		
INDICADORES		
Número de grupos de trabajo creados		1
Número de sesiones de trabajo realizadas		4
Número de entidades participantes en los grupos de trabajo		17
Número de personas participantes en los grupos de trabajo		26

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

c) *Acción 8*

<b>Acción 8. Emisión de informes que recojan el resultado del trabajo desarrollados en la acción 7, así como las obtenidas de la acción 29</b>		
<b>GRUPO</b>	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
<b>EJE</b>	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Estructura 2.2. Elaborar instrumentos y mecanismos que faciliten la interpretación y aplicación adecuada de la normativa	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	ISEK	
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han elaborado los informes de análisis de las sesiones celebradas en la acción 7</li> <li>Se ha elaborado la guía para la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal en las Entidades de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Pendiente de aprobación el documento definitivo</li> </ul>		
<b>INDICADORES</b>		
Número de informes con los resultados de los grupos de trabajo		<b>2</b>

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

d) *Acción 9*

Acción 9. Elaboración de manuales y /o aplicaciones de apoyo sobre las normativas de accesibilidad aplicable a cada ámbito de actuación (resultados de los informes elaborados)		
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Estructura 2.2. Elaborar instrumentos y mecanismos que faciliten la interpretación y aplicación adecuada de la normativa	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE	ISEK	
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<p>ISEK:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de la Guía para la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal en las Entidades de la Comunidad Autónoma del País Vasco</li> <li>✓ Elaboración del documento: "Plan de accesibilidad universal. ¿Por dónde comenzar? Algunas recomendaciones para comenzar a implantar la accesibilidad universal en mi entidad". Se trata de un documento divulgativo que incluye algunas recomendaciones para comenzar a implantar la accesibilidad universal en las entidades públicas.</li> <li>✓ Actualmente, se está diseñando una nueva ponencia que dará como resultado una guía que sirva de apoyo a las instituciones públicas a la aplicación de la normativa de accesibilidad</li> </ul>		
INDICADORES		
Número de manuales de apoyo sobre normativa		3

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

e) **Acción 10**

<b>Acción 10. Confección de guías para incluir la accesibilidad en la cadena de valor de cada ámbito (procesos, procedimientos, prestaciones de servicios...)</b>		
<b>GRUPO</b>		1. ESTRUCTURA NECESARIA
<b>EJE</b>		ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>		Estructura 2.2. Elaborar instrumentos y mecanismos que faciliten la interpretación y aplicación adecuada de la normativa
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigidas a cada ámbito de la Administración Pública.</li> <li>• Dirigidas al ámbito privado. Con buenas prácticas para las entidades privadas: marketing inclusivo, lenguaje claro, accesibilidad en comunicación</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente. Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad</li> </ul>
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anualmente, cada Administración Pública reportará los informes o guías que haya elaborado o, en su caso, informará sobre el estado en el que se encuentre el proceso de elaboración.</li> <li>• En el caso de competencias concurrentes en la cadena de valor de los ámbitos, deberán concurrir todas las Administraciones con competencia en la materia a fin de dar coherencia y criterio acorde al proceso completo</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% de los ámbitos de la Estrategia dispongan de un manual sobre normativas y criterios de accesibilidad aplicables</li> </ul>
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ayuntamiento de Bilbao:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía de lectura fácil</li> <li>✓ Guía para la elaboración de vídeos accesibles</li> <li>✓ Guía para el personal responsable de la atención al público. Atención a la diversidad funcional.</li> <li>✓ Guía para organizar eventos</li> </ul> </li> <li>• <b>Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía dirigida al personal municipal para un uso adecuado en la atención a las personas con discapacidad en las comunicaciones</li> </ul> </li> <li>• <b>Basquetour:</b> Modelo de accesibilidad turística de Euskadi. Incluye requisitos técnicos de cada tipo de establecimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hoteles y Hoteles Apartamento</li> <li>✓ Pensiones</li> <li>✓ Apartamentos</li> <li>✓ Agroturismos y Casas Rurales</li> <li>✓ Campings</li> <li>✓ Restaurantes, Bodegas, Sidrerías y Txakolindegis</li> <li>✓ Centros de Interpretación. Zona externa e interna</li> <li>✓ Oficinas de Turismo</li> </ul> </li> <li>• <b>Departamento de Cultura:</b> Diagnóstico de los museos de Euskadi</li> <li>• <b>Departamento de Turismo:</b> Turismo accesible: las vacaciones en Euskadi son para todas y todos</li> <li>• <b>ETS:</b> Libro Blanco de criterios para el diseño de las estaciones de la red ferroviaria vasca con perspectiva de género</li> <li>• <b>OSAKIDETZA:</b> Memoria de materiales: guía práctica con indicaciones para que los gremios realicen las instalaciones de acuerdo a la normativa.</li> <li>• <b>Elkartean:</b> Guía sobre la accesibilidad universal y la propiedad horizontal</li> <li>• <b>Elkartu-K6 Gestión:</b> Guía Hacia una cultura inclusiva: museos para todas y todos</li> <li>• <b>Eginaren eginez:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía sobre la accesibilidad en el transporte</li> <li>✓ Guía sobre accesibilidad en los edificios</li> <li>✓ Guía sobre accesibilidad en los entornos urbanos</li> </ul> </li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía sobre accesibilidad en la comunicación</li> <li>✓ Guía sobre accesibilidad en las obras de reforma</li> <li>✓ Guía para pasajeros en el transporte aéreo</li> <li>✓ Guía sobre accesibilidad en las terrazas y veladores</li> <li>• <b>FEVAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía Hazlo fácil, practica la accesibilidad cognitiva</li> <li>✓ Manual de validación de textos de lectura fácil</li> <li>✓ Guía Pautas accesibilidad cognitiva contenidos web y app</li> <li>✓ Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de los entornos</li> <li>✓ Guía de orientaciones de accesibilidad cognitiva en los edificios</li> <li>✓ Guía “qué es la accesibilidad cognitiva-nuestro derecho”</li> <li>✓ Guía rápida de pictogramas de accesibilidad cognitiva</li> <li>✓ Banco de pictogramas</li> <li>✓ Guía sobre cómo usar los pictogramas de lectura fácil</li> <li>✓ Guía para validar lectura fácil</li> </ul> </li> <li>• <b>Fundación MATIA- Travel for all:</b> Guía de turismo accesible: 6 propuestas de vacaciones en Euskadi</li> <li>• 6 Ayuntamientos han indicado que han elaborado alguna guía o documento para la inclusión de la accesibilidad en diferentes ámbitos. No obstante, sólo 1 ayuntamiento (Leioa) ha adjuntado la guía (del año 2013): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Ayuntamiento de Leioa:</b> Guía de aplicación de la normativa técnica vigente en materia de accesibilidad.</li> </ul> </li> <li>• Varios ayuntamientos hacen alusión a ordenanzas de ayudas para la promoción de la accesibilidad en las viviendas.</li> </ul>	
INDICADORES	
Número de guías de inclusión de la accesibilidad en los diferentes ámbitos	36

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## f) Acción 11

Acción 11. Informe de delimitación competencial en materia de accesibilidad universal, infracciones y régimen sancionador		
GRUPO		1. ESTRUCTURA NECESARIA
EJE		ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Estructura 2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE		ISEK
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el primer año, cada Administración analizará y reportará informe sobre su delimitación competencial, reseñando cuáles son sus áreas de competencia, cuáles son sus actividades habituales y cuáles son los filtros internos y externos de visado de las mismas. Asimismo, valorará aquellos aspectos de su actividad en los que tenga incidencia la accesibilidad.</li> <li>Anualmente, cada Administración reporta informe de las incidencias habidas en el año, del origen-origen, de las gestiones y órganos intervinientes en las mismas y del resultado final de cada incidencia</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los ámbitos de actuación y las Administraciones competentes de los mismos tendrán definidas sus atribuciones en materia de accesibilidad, su operativa, la interacción con otras Administraciones en el desempeño de sus tareas y habrán definido sus carencias y los refuerzos y recursos que resultan precisos</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha elaborado un primer documento en el que se incluyen todos los agentes con competencias en cada uno de los ámbitos de actuación.</li> <li>Se comprueba que las administraciones públicas continúan asociando la accesibilidad a cuestiones físicas relacionadas con la eliminación de barreras arquitectónicas, por lo que en el caso de los ayuntamientos consideran que la accesibilidad es un tema de urbanismo y vivienda.</li> <li>De cara a la identificación de la incidencia de la accesibilidad en cada una de las áreas de actividad de la entidad, es necesario que cada entidad entienda la accesibilidad como una cuestión transversal y nombre una persona responsable de accesibilidad, o se cree una comisión específica de accesibilidad.</li> <li>El contacto con ayuntamientos y Departamentos del Gobierno Vasco ha permitido acercar el concepto de accesibilidad universal y su transversalidad.</li> <li>La mayoría de ayuntamientos siguen viendo complicado que una persona o un área sea la responsable de la accesibilidad universal de toda la entidad.</li> <li>Se prevé realizar grupos de trabajo por ámbitos temáticos en los que intervengan los diferentes niveles institucionales: Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamientos, así como asociaciones y otros agentes. Hay muchas acciones vinculadas a esta, por lo que estos grupos de trabajo permitirán avanzar en las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acción 3: identificación de personas responsables de accesibilidad</li> <li>✓ Acción 7: análisis de la normativa por ámbitos temáticos</li> <li>✓ Acción 11: Delimitación competencial</li> <li>✓ Acción 29: Diagnóstico de la cadena de accesibilidad por ámbitos temáticos</li> </ul> </li> <li>A día de hoy no existe un registro de incidencias ni se conoce que se hayan iniciado expedientes sancionadores</li> </ul>		
INDICADORES		
Elaboración del informe asociado a acción 11		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

g) *Acción 12*

Acción 12. Diseñar soluciones a la problemática detectada		
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Estructura 2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de refuerzos necesarios.</li> <li>• Creación de una oficina de apoyo a los órganos competentes en la concesión de licencias y autorizaciones.</li> <li>• Informes preceptivos.</li> <li>• Reforzar y definir la función de inspección y control en materia de accesibilidad en los organismos con competencia en conceder licencias y autorizaciones.</li> </ul>	
RESPONSABLE	ISEK	
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculada a la acción anterior (número 11). No se ha avanzado en esta acción.</li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## h) Acción 13

Acción 13. Crear un sistema de recogida de incidencias, necesidades y carencias-con secciones por ámbitos- que serán direccionadas a los diferentes responsables del ámbito para su incorporación, para su subsanación, en los diferentes planes de accesibilidad		
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Estructura 2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	Crear un sistema de recogida de incidencias, necesidades y carencias-con secciones por ámbitos- que serán direccionadas a los diferentes responsables del ámbito para su incorporación, para su subsanación, en los diferentes planes de accesibilidad	
RESPONSABLE	ISEK	
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta acción está vinculada a la Acción 2: "Puesta en marcha de un servicio de apoyo y asesoramiento a los órganos competentes en materia de accesibilidad" que, a su vez, depende de la creación y puesta en marcha del "Observatorio Vasco de la Accesibilidad".</li> <li>No se ha avanzado en esta acción</li> </ul>		
INDICADORES		
Número de incidencias recogidas		
Número de incidencias redireccionadas al órgano competente		
Número de incidencias solucionadas		



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

i) **Acción 14**

<b>Acción 14. Diseñar una clínica jurídica especializada en accesibilidad universal</b>		
<b>GRUPO</b>	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
<b>EJE</b>	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Estructura 2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISEK</li> <li>• Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad.</li> <li>• Universidades.</li> <li>• Colegios profesionales</li> </ul>	
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción relacionada con las acciones 6, 7, 8 y 9, en la que se van a desarrollar ponencias en las que se va a analizar la normativa vigente y se van a elaborar guías para facilitar su aplicación.</li> <li>• No se ha avanzado en esta acción.</li> </ul>		
<b>INDICADORES</b>		
Creación de la clínica jurídica especializada		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## 3.5 Eje 3: Cambios Necesarios 1. Corresponsabilidad y Coparticipación

Este Eje se organiza en 3 líneas de actuación y 6 acciones:

- Acción 15: Organización de eventos y campañas de difusión, a la ciudadanía en general o para grupos concretos de interés, sobre el proceso de construcción del nuevo modelo de accesibilidad de la Estrategia y Plan de Acción.
- Acción 16: Observar criterios de accesibilidad en la organización de los distintos eventos, publicaciones, campañas publicitarias, etc., destinadas al conjunto de la ciudadanía y dentro de cualquier ámbito, considerando la incorporación de la lengua de signos como idioma de intercambio.
- Acción 17: Redactar la Carta de Derechos de Accesibilidad desde la persona.
- Acción 18: Suscribir cartas específicas de adhesión a la Carta de Derechos de Accesibilidad y a la Estrategia de accesibilidad universal.
- Acción 19: Crear espacios de debate, ponencias especializadas de accesibilidad y encuentros expertos de participación.
- Acción 20: Incorporar la perspectiva de la accesibilidad en todos los procesos previos de creación o revisión de planes, normas o estrategias y procesos de participación ciudadana.

El Objetivo de este Eje es aumentar la corresponsabilidad, la coparticipación y la concienciación del conjunto de la sociedad. Las acciones incluidas en este eje están dirigidas, por tanto, a sensibilizar a la sociedad, tanto a la ciudadanía en general, como a las personas que trabajan en las entidades públicas y privadas. Hay que decir que las acciones realizadas en el marco de los ejes precedentes han acercado a las personas de los ayuntamientos y los Departamentos del Gobierno Vasco la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi, contribuyendo a una mayor sensibilización de estas personas hacia la accesibilidad universal.

Las entidades públicas organizan con frecuencia eventos, jornadas, sesiones participativas destinadas a la ciudadanía. El objetivo es que todas estos eventos se organicen observando criterios de accesibilidad física, sensorial y cognitiva (acción 16) y que, además, se trate de organizar eventos específicos sobre el nuevo modelo de accesibilidad impulsado por la Estrategia y el Plan de Acción (acción 15).

Esta última es responsabilidad de ISEK junto con las entidades que trabajan en pro de la accesibilidad, mientras que la acción 16 corresponde a todas las entidades que organicen cualquier tipo de evento dirigido a la ciudadanía.

Como se ha mencionado anteriormente, en este primer año de ejecución del Plan, se ha puesto de relieve el bajo nivel de conocimiento de la Estrategia y del Plan de Acción. Por este motivo, se considera muy necesario celebrar un acto oficial de compromiso con la Estrategia que ayude a impulsar la implantación del Plan. Asimismo, se considera que la celebración del Congreso sobre accesibilidad, previsto para finales de 2023, supondrá un importante apoyo para dar a conocer el compromiso con la Accesibilidad Universal que ha adquirido el Gobierno Vasco, pero que requiere la corresponsabilidad y coparticipación de toda la sociedad.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

a) **Acción 15**

Acción 15. Organización de eventos y campañas de difusión, a la ciudadanía en general o para grupos, concretos de interés, sobre el proceso de construcción del nuevo modelo de accesibilidad de la estrategia y plan de acción		
GRUPO		2. CAMBIOS NECESARIOS
EJE		CAMBIO 1. CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Cambio 1.1. Compartir con el conjunto de la sociedad los valores de la accesibilidad
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar un acto oficial de compromiso con la Estrategia.</li><li>• Organizar congreso periódico de Accesibilidad para entidades públicas y privadas. Difundir el contenido de las guías elaboradas, buenas prácticas.</li><li>• Organización de campañas informativas a la ciudadanía y visibilizar personas y entidades que trabajan por la accesibilidad en beneficio de toda la sociedad. (TV, radio, prensa escrita, redes sociales)</li></ul>
RESPONSABLE		<b>ISEK</b> <b>Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad</b>
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al menos una jornada por Territorio Histórico</li></ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100% de eventos públicos organizados con criterios de accesibilidad</li></ul>
META		<ul style="list-style-type: none"><li>• Que el conjunto de la ciudadanía vasca entienda y comparta los valores de la accesibilidad y diseño universal.</li></ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Esta es una acción que se considera muy necesaria de cara a la implementación del resto de las acciones del Plan. Tareas realizadas:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se ha realizado un webinar (junio 2022) dirigido a los ayuntamientos de Euskadi en el que se ha explicado la Estrategia de Accesibilidad de Euskadi, el Plan de Acción y la responsabilidad de los ayuntamientos para contribuir al cumplimiento de este Plan de Acción.</li><li>✓ Se ha informado a todos los ayuntamientos por teléfono y correo electrónico sobre la Estrategia, el Plan y sus responsabilidades para su cumplimiento.</li><li>✓ Se han organizado sesiones informativas sobre la Estrategia y el Plan de Acción con los diferentes Departamentos del Gobierno Vasco.</li><li>✓ Se organizó una reunión interdepartamental en la Diputación Foral de Álava, gracias al responsable de accesibilidad de la DFA y miembro del ISEK. Esta reunión finalmente no pudo celebrarse.</li></ul></li><li>Previsiones:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Está prevista una acción formativa, también para ayuntamientos, a realizar a finales de abril de 2023 con el fin de sensibilizar y acercar la accesibilidad universal al personal técnico de los ayuntamientos de Euskadi.</li><li>✓ Se prevé realizar un congreso de accesibilidad a finales de 2023.</li></ul></li><li>• Se ha comprobado la necesidad de realizar una comunicación oficial desde el Lehendakari a todos los Departamentos del Gobierno Vasco y otras administraciones públicas con el fin de poder avanzar en la materia. En el momento actual, los avances están ligados a la voluntad e implicación de personas concretas de las administraciones con especial sensibilidad hacia la accesibilidad.</li><li>• No se han identificado jornadas específicas dirigidas a la divulgación de la normativa sobre la accesibilidad de los sitios web.</li><li>• Sí se han identificado ayuntamientos que han adquirido el compromiso de contar con un sitio web que cumpla todos los requisitos para garantizar la accesibilidad universal.</li><li>• Las páginas web del Gobierno Vasco garantizan el cumplimiento de las directrices WCAG (Directrices de Accesibilidad de contenido Web), en el nivel AA.</li></ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>El Departamento del Gobierno Vasco competente en garantizar la accesibilidad de las webs dentro del entorno euskadi.eus es la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales.</li> </ul>	
INDICADORES	
Número de jornadas/campañas destinadas a administraciones públicas para la difusión del modelo de accesibilidad	3
Número de agentes participantes	280
Número de departamentos y entidades participantes en programas divulgativos sobre la normativa de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público (Real Decreto 1112/2018)	--

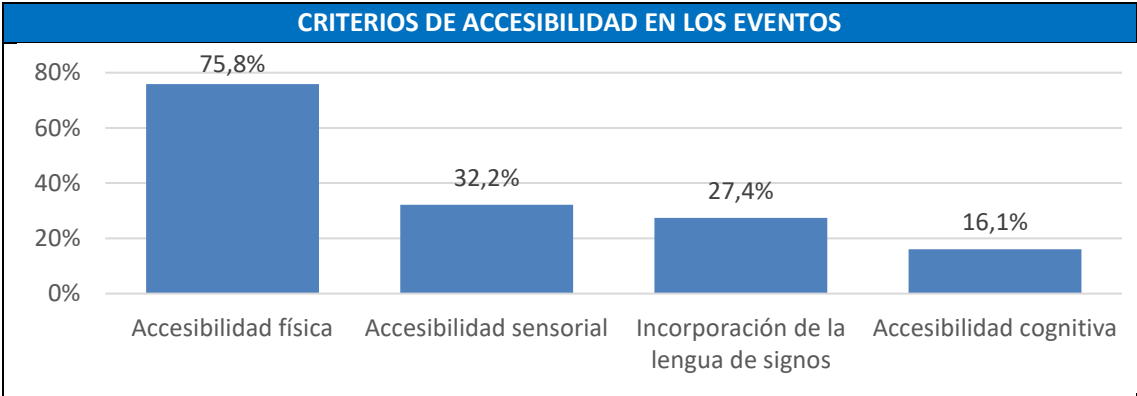
## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## b) Acción 16

Acción 16. Observar criterios de accesibilidad en la organización de los distintos eventos, publicaciones, campañas publicitarias, etc. Destinadas al conjunto de la ciudadanía y dentro de cualquier ámbito, considerando la incorporación de la lengua de signos como idioma de intercambio		
GRUPO		2. CAMBIOS NECESARIOS
EJE		CAMBIO 1. CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Cambio 1.1. Compartir con el conjunto de la sociedad los valores de la accesibilidad
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE		Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente. Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	• 100% de eventos públicos organizados con criterios de accesibilidad
META		• Que el conjunto de la ciudadanía vasca entienda y comparta los valores de la accesibilidad y diseño universal.
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Son muchos los ayuntamientos, departamentos del Gobierno Vasco y otras entidades públicas que han organizado eventos, jornadas o procesos participativos dirigidos a la ciudadanía.</li><li>• En la organización y desarrollo de estos eventos, en la mayoría de los casos se han tomado en cuenta criterios de accesibilidad física.</li><li>• De los 57 ayuntamientos que han señalado haber organizado algún tipo de evento, campaña o proceso participativo destinado a la ciudadanía, <b>42 entidades afirman haber tenido en cuenta criterios físicos</b> en todos los eventos organizados. Sin embargo, otras cuestiones como la accesibilidad sensorial, la cognitiva o la lengua de signos tienen una presencia minoritaria.</li><li>• En lo que respecta a los Departamentos del Gobierno Vasco, Sociedades y Organismos Autónomos, <b>5</b> de ellos han indicado que han organizado algún tipo de evento destinado a la ciudadanía. En todos los casos dicen haber tenido en cuenta criterios de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.</li><li>• En algunos casos se comprueba que la organización de estos eventos ha sido subcontratada a una empresa y se desconoce los criterios que han sido tenidos en cuenta. Se entiende que la empresa contratada habrá tenido en cuenta la accesibilidad, pero no es una cuestión que la entidad responsable ha controlado, o ha registrado de manera que se pueda hacer un seguimiento de estas actividades.</li><li>• Tanto los Departamentos del Gobierno Vasco, como ayuntamientos de mayor tamaño, no tienen contabilizados el número de eventos que organizan.</li><li>• Por este motivo, <b>el indicador original “número de eventos organizados con criterios de accesibilidad” se ha modificado por “número de entidades que organizan eventos con criterios de accesibilidad” y % de entidades que organizan eventos con criterios de accesibilidad física, % con accesibilidad sensorial y % con accesibilidad cognitiva.</b></li></ul>		
INDICADORES		
Número de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad		47
% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad física		75,8%
% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad sensorial		32,2%
% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad cognitiva		27,4%
% de entidades que han organizado eventos utilizando lengua de signos		16,1%

3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Gráfico 3.9 ¿Se han observado criterios de accesibilidad en la organización de eventos?



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

c) *Acción 17*

Acción 17. Redactar la carta de derechos de accesibilidad desde la persona		
GRUPO	2. CAMBIOS NECESARIOS	
EJE	CAMBIO 1. CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Cambio 1.2. Corresponsabilizar a las entidades públicas y privadas en los valores de la accesibilidad universal	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE	Ararteko	
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se ha avanzado en esta acción</li> </ul>		
INDICADORES		
Carta de Derechos de Accesibilidad de la Persona		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

d) *Acción 18*

<b>Acción 18. Suscribir cartas específicas de adhesión a la carta de derechos de accesibilidad y a la estrategia de accesibilidad universal</b>		
<b>GRUPO</b>	2. CAMBIOS NECESARIOS	
<b>EJE</b>	CAMBIO 1. CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN	
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Cambio 1.2. Corresponsabilizar a las entidades públicas y privadas en los valores de la accesibilidad universal	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por parte de los diferentes agentes públicos, profesionales, organizaciones empresariales, asociaciones de personas con discapacidad y agentes del Tercer Sector Social de Euskadi</li> </ul>	
<b>RESPONSABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.</li> <li>• Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.</li> <li>• ISEK.</li> <li>• Organizaciones empresariales.</li> <li>• Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente.</li> <li>• Colegios Profesionales.</li> <li>• Espacios de emprendizaje.</li> <li>• Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad</li> </ul>	
<b>HITOS</b>	<b>HITO PARCIAL</b>	
	<b>HITO FINAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión del 100% de las entidades públicas</li> </ul>
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción vinculada a la acción 17.</li> <li>• No se ha avanzado en esta acción.</li> </ul>		
<b>INDICADORES</b>		
Número de cartas de adhesión a la Estrategia de accesibilidad universal		--
Número de entidades que han suscrito la Estrategia de accesibilidad universal		--



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

e) **Acción 19**

Acción 19. Crear espacios de debate, ponencias especializadas de accesibilidad y encuentros expertos de participación		
GRUPO		2. CAMBIOS NECESARIOS
EJE		CAMBIO 1. CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Cambio 1.3. Impulsar iniciativas de consulta pública y participación
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigidos a quienes crean contenido (analógico y digital) y espacios de uso (urbano, no urbano, arquitectura, diseño, informática) a través de foros de encuentro.</li><li>• Dirigidos a grupos concretos de interés: personal sanitario, profesionales del ámbito educativo, empresarios/as, partidos políticos, sindicatos, personal de atención al público...</li><li>• Dirigidos a quienes gestionan los entornos urbanos y no urbanos, servicios y procesos de comunicación</li></ul>
RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"><li>• ISEK</li><li>• Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente.</li><li>• Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.</li><li>• Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno</li></ul>
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al menos un encuentro participativo anual en municipios de más de 20.000 habitantes</li></ul>
	HITO FINAL	
META		Que la construcción y el seguimiento de la accesibilidad en Euskadi se haga a través de procesos participativos.
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"><li>• El <b>Departamento de Cultura y Política Lingüística</b> ha realizado encuentros con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad. En estos encuentros han participado asociaciones como AransGI (Asociación de personas sordas de Gipuzkoa), ATZEGI (Asociación guipuzcoana en favor de las personas con discapacidad intelectual) o Euskal Gorra (Federación Vasca de Asociaciones de personas sordas):<ul style="list-style-type: none"><li>✓ El primer encuentro tuvo lugar en el LABORATORIUM de Bergara: sobre la interpretación de lengua de signos, la importancia de los subtítulos en los audiovisuales, etc.</li><li>✓ El segundo en julio de 2022 en el museo Zumalakarregi de Ormaiztegi (sobre accesibilidad cognitiva, cómo elaborar textos de lectura fácil, etc.)</li><li>✓ El tercero en noviembre de 2022, en Itsasmuseum de Bilbao</li></ul></li><li>• La <b>Dirección de Planificación del Transporte</b>, como secretaría técnica de la autoridad del transporte en Euskadi, organizó unas ponencias (grupos de trabajo) sobre accesibilidad. En esto grupos participaron el ISEK y las entidades representantes de las personas con discapacidad. Se pudo recoger de primera mano las necesidades y dificultades de las personas con discapacidad en el sector del transporte. Se elaboró un documento de resultados que fue compartido con el ISEK.</li><li>• El <b>Departamento de Servicios Sociales</b> ha organizado varios encuentros participativos con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad.</li><li>• El <b>Ayuntamiento de Bilbao</b> ha organizado los siguientes eventos en materia de accesibilidad:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Con motivo del Día Mundial de la Parálisis Cerebral que se celebra el 6 de octubre, en 2022, el alcalde organizó una jornada de sensibilización con un ponente de parálisis cerebral que impulsara al equipo directivo municipal para seguir avanzando en el compromiso firme con la promoción de la accesibilidad universal en Bilbao.</li><li>✓ Organización de una jornada ‘Analizando y pensando la accesibilidad en nuestros pueblos y ciudades’. La jornada tuvo lugar el 12/12/2022 y estaba organizada por Fundación ONCE en colaboración con la Fundación ACS, el Ayuntamiento de Bilbao, la Asociación Española de</li></ul></li></ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

<p>Normalización UNE y Bilbao Urban &amp; Cities Design con el fin de promover un debate sobre accesibilidad y urbanismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ BILBAO Balioen Hiria: el alcalde ha realizado entrega simbólica de la Carta de Valores accesible a las y los representantes de las numerosas asociaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad en Bilbao. La Carta se ha desarrollado en diferentes formatos: documento de texto (digital) accesible, audio con lectura hablada, impreso en Braille y vídeo con subtítulos y lengua de signos.</li> <li>✓ Participación en Jornada de Universidad de Deusto sobre Brecha digital.</li> <li>• En el marco de las ponencias desarrolladas por <b>ISEK</b> ha tenido lugar la ponencia sobre el modelo de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal en la que se ha elaborado una nueva Guía de forma colaborativa y contando con la participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad.</li> </ul>	
INDICADORES	
Número de encuentros participativos municipales, para la mejora de barrios y entornos, con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad	9
Número de entidades participantes en los procesos de participación	--

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## f) Acción 20

Acción 20. Incorporar la perspectiva de la accesibilidad en todos los procesos previos de creación o revisión de planes, normas o estrategias y procesos de participación ciudadana		
GRUPO		2. CAMBIOS NECESARIOS
EJE		CAMBIO 1. CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Cambio 1.3. Impulsar iniciativas de consulta pública y participación
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contando con las asociaciones de las personas con discapacidad, mayores y otras asociaciones del Tercer Sector Social de Euskadi directamente involucradas</li> </ul>
RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.</li> <li>Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales</li> </ul>
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% de planes de accesibilidad evaluados o seguidos con participación directa en su diseño de asociaciones de personas con especiales dificultades de accesibilidad</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de clarificar esta acción:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se corresponde la denominación de la acción, con el hito y los indicadores.</li> <li>✓ La acción se refiere a la totalidad de los planes y procesos participativos, o sólo a los planes de accesibilidad</li> </ul> </li> </ul>		
INDICADORES		
Número de planes de accesibilidad evaluados o seguidos con participación directa en su diseño de asociaciones de personas con especiales dificultades de accesibilidad		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## 3.6 Eje 4: Cambios Necesarios 2. Capacitación en accesibilidad

Este Eje se organiza en 3 líneas de actuación y 5 acciones:

- Acción 21: Que en los distintos ciclos educativos –primaria, secundaria, formación profesional y universitaria – el alumnado y profesorado comprendan el concepto de accesibilidad universal y diseño para todos y todas.
- Acción 22: Definir el perfil profesional para implementar la formación en accesibilidad y diseño universal en los programas de estudios.
- Acción 23: Planificar, diseñar e implantar actividades de formación continua de los profesionales en el marco de la accesibilidad, así como difusión de material didáctico.
- Acción 24: Adecuación de Certificados de Profesionalidad y Unidades de Competencia a la Promoción de la Accesibilidad.
- Acción 25: Procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral o por vías no formales.

El Objetivo de este Eje es capacitar a las personas en materia de accesibilidad. Así, si el eje anterior se centra más en la concienciación y sensibilización, este eje, da un paso más considerando que es necesario incluir la formación en accesibilidad a todos los niveles.

En concreto la acción 21 prevé incluir la accesibilidad universal como una materia a impartir en todos los ciclos educativos. El primer contacto con el Departamento de Educación ha permitido comprobar que esta es una acción que requiere de un compromiso político previo y de difícil ejecución en el corto plazo. Lo mismo ocurre con las acciones 22, 24 y 25 en las que se trata de adecuar los certificados de profesionalidad y acreditar las competencias profesionales en accesibilidad. Por ello, como se señala más adelante, estas acciones se llevan en la programación al ejercicio 2025.

Sin embargo, la acción 23 destinada a la formación continua de profesionales en el marco de la accesibilidad, elaboración de material didáctico y su difusión, se estima que es una acción más abordable y que puede dar muy buenos resultados de cara a la implementación del resto de las acciones del Plan. En concreto, se han detectado varias acciones formativas a las que ha asistido el personal del Gobierno Vasco y de Ayuntamientos.

Además, están previstas varias actividades formativas a desarrollar por el ISEK:

- Acción formativa dirigida a los ayuntamientos de Euskadi: 26-27 abril 2023
- Acción formativa dirigida a Diputaciones Forales y Departamentos del Gobierno Vasco
- Apoyo al Desarrollo de la segunda edición del Curso de Accesibilidad Universal desarrollado por el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. Delegación del País Vasco.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

a) *Acción 21*

<b>Acción 21. Que en los distintos ciclos educativos-primaria, secundaria, formación profesional y universitaria- el alumnado y profesorado comprendan el concepto de accesibilidad universal y el diseño para todos</b>		
<b>GRUPO</b>		2. CAMBIOS NECESARIOS
<b>EJE</b>		CAMBIO 2. CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>		Cambio 2.1. Capacitar en accesibilidad en ciclos educativos
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducir en el conjunto de los ciclos educativos, así como en las enseñanzas de régimen especial, material y conocimientos sobre accesibilidad universal y gestión de la diversidad, abarcando la creación y diseño de contenido y espacios físicos y digitales e incorporando la lengua de signos con el mismo tratamiento que al resto de idiomas.</li> <li>Implementar jornadas participativas del alumnado con agentes expertos en accesibilidad</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento de Educación</b></li> </ul>
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Referencias a la accesibilidad universal en el 100% de los programas de estudio.</li> <li>Al menos una jornada por Campus participativas con alumnado, para su acercamiento a la accesibilidad universal</li> </ul>
	HITO FINAL	
<b>META</b>		Que en la educación el alumnado y profesorado comprendan que los entornos, productos y servicios deben pensarse y ser usados para todas las personas.
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
No se ha avanzado en esta acción		
<b>INDICADORES</b>		
Referencias a la accesibilidad universal en los diferentes programas de estudio		
Material didáctico desarrollado para su difusión en los ciclos educativos		
Número de jornadas participativas con alumnado, para su acercamiento a la accesibilidad universal		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

b) *Acción 22*

<b>Acción 22. Definir el perfil profesional para implementar la formación en accesibilidad y diseño universal en los programas de estudios</b>		
<b>GRUPO</b>	2. CAMBIOS NECESARIOS	
<b>EJE</b>	CAMBIO 2. CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD	
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Cambio 2.1. Capacitar en accesibilidad en ciclos educativos	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigidos a quienes crean contenido (analógico y digital) y espacios de uso (urbano, no urbano, arquitectura, diseño, informática) a través de foros de encuentro.</li> <li>• Dirigidos a grupos concretos de interés: personal sanitario, profesionales del ámbito educativo, empresarios/as, partidos políticos, sindicatos, personal de atención al público...</li> <li>• Dirigidos a quienes gestionan los entornos urbanos y no urbanos, servicios y procesos de comunicación</li> </ul>	
<b>RESPONSABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Departamento de Educación.</b></li> <li>• <b>Lanbide</b></li> </ul>	
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	• Definición del perfil profesional accesibilidad universal
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
No se ha avanzado en esta acción		
<b>INDICADORES</b>		
Informe-Estudio sobre la creación de un perfil profesional en accesibilidad universal		
Número de cursos de especialización en accesibilidad universal		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

c) **Acción 23**

<b>Acción 23. Planificar, diseñar e implantar actividades de formación continua de los profesionales en el marco de la accesibilidad, así como difusión de material didáctico</b>		
<b>GRUPO</b>	2. ESTRUCTURA NECESARIA	
<b>EJE</b>	CAMBIO 2. CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD	
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Cambio 2.2. Capacitar a profesionales	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e impartir cursos de accesibilidad a técnicos de las Administraciones Públicas.</li> <li>• Formación sobre la accesibilidad del contenido de documentos. Lenguaje claro, lectura fácil, textos adaptados, herramientas de interpretación de contenidos.</li> <li>• Espacios y comunicaciones digitales (redes sociales y documentación).</li> <li>• Servicios de atención en cualquier ámbito, para poder atender correctamente a todas las personas</li> </ul>	
<b>RESPONSABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanbide.</li> <li>• Instituto Vasco de Administración Pública.</li> <li>• Departamento de Salud.</li> <li>• Dirección de Servicios Sociales.</li> <li>• Diputaciones Forales.</li> <li>• Ayuntamientos.</li> <li>• Colegios profesionales.</li> <li>• Universidades.</li> <li>• Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad.</li> <li>• Viceconsejería de Justicia.</li> <li>• Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente.</li> <li>• TSJPV.</li> <li>• Organizaciones empresariales</li> </ul>	
<b>HITOS</b>	<b>HITO PARCIAL</b>	• Creación de un curso piloto sobre accesibilidad y diseño universal transversal a formaciones en diversos ámbitos
	<b>HITO FINAL</b>	• Presencia de profesionales con formación en accesibilidad universal en todos los ámbitos clave
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En junio de 2022 ISEK realizó un webinar informativo con el fin de acercar el Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad de Euskadi a los Ayuntamientos.</li> <li>• Está prevista la realización de una acción formativa, también dirigida a los ayuntamientos dentro del Plan de Formación de EUDEL, los días 26 y 27 de abril: "La implementación de la accesibilidad universal en las entidades locales de Euskadi"</li> <li>• En noviembre de 2022 se cumplimentó la ficha del IVAP en la que se detallan los objetivos generales del curso, las competencias que se pretende que adquiera el alumnado, la metodología y el programa.</li> <li>• Por otro lado, las entidades públicas han sido consultadas sobre la asistencia de su personal técnico a cursos formativos sobre accesibilidad.</li> <li>• En lo que respecta a los ayuntamientos, un total de 8 afirman haber realizado acciones formativas entre el personal de su entidad (3 de Gipuzkoa, 3 de Bizkaia y 2 de Álava).</li> <li>• El <b>Ayuntamiento de Bilbao</b> ha aportado información detallada sobre la formación que han recibido en materia de accesibilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención sin barreras (técnicas de atención a personas con diversidad funcional): 46 ediciones, 527 participantes. Profesorado con diferentes tipos de discapacidad.</li> <li>✓ Accesibilidad universal: Sistema de gestión y certificación Norma UNE 170001: 13 ; 1 curso</li> </ul> </li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

- ✓ Personas formadas en la aplicación de “Fichas de evaluación de la accesibilidad en entornos, eventos y servicios” : 12 personas, 1 curso
- ✓ “Información accesible: técnicas para la creación de materiales en Lectura Fácil-Irakurketa Erraza”: (144 participantes; 17 cursos).
- ✓ “Comunicación básica en Lengua de Signos”: 44 personas y 5 ediciones en el 2022; 66 personas y 6 ediciones en el 2023.
- ✓ Herramienta “Inclusión de la perspectiva de la diversidad funcional y accesibilidad en los programas y servicios municipales” : 8 personas , 1 curso
- ✓ “Accesibilidad de documentos electrónicos”, 48 participantes, 5 cursos
- El **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz** ha realizado las siguientes acciones formativas:
  - ✓ Formación al equipo técnico del Servicio de Convivencia en accesibilidad universal
  - ✓ Formación sobre accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad
- El **Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián** tiene un acuerdo con Elkartu para llevar a cabo formación en materia de accesibilidad con los técnicos municipales.
- En cuanto a los Departamentos del Gobierno Vasco se han identificado 4 Departamentos o Sociedades Públicas que han participado en cursos de formación sobre accesibilidad.
  - ✓ **ETS (Euskal Trenbide Sarea)**: formación de 2 personas en lenguaje claro y lectura fácil y en equipamientos y espacios físicos de uso.
  - ✓ **Departamento de Cultura**. Se ha organizado un curso de accesibilidad dirigido al personal técnico de los museos de Euskadi para la concienciación y mejora de la atención a las personas con discapacidad: 55 personas de 33 museos distintos.
  - ✓ **Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales**: algunas personas del Departamento participaron en un curso organizado por el IVAP sobre lectura fácil. A raíz de este curso, se creó un grupo de trabajo para generar documentos de lectura fácil y se elaboró un documento modelo que todavía puede servir como referencia.
  - ✓ **Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración (DACIMA) en colaboración con el IVAP**: Se han realizado 5 ediciones del curso mencionado en lenguaje claro y lectura fácil en el que han participado 46 personas. En la actualidad (2023) se está celebrando la sexta edición del curso en la que están participando 12 personas. El programa combina formación presencial y virtual, teórica y práctica, trabajando sobre textos administrativos reales que sirven para ilustrar y practicar los conceptos de la comunicación clara. Esto responde al objetivo estratégico de extender progresivamente la práctica de la comunicación clara a todos los servicios del Gobierno Vasco.
  - ✓ **Basquetour**: en 2019 se comienza a reforzar el ámbito de la formación y sensibilización sobre accesibilidad: se forma a 69 personas en accesibilidad (personal de entes de cooperación turística, profesionales de empresas de consultoría turísticas, estudiantes de titulaciones de turismo, hostelería, etc.). Se realizan también jornadas de sensibilización y formación a empresas turísticas vascas: participaron 150 empresas turísticas.

## INDICADORES

Creación y publicación de material didáctico sobre accesibilidad y diseño universal transversal a formaciones en diversos ámbitos	
Número de cursos impartidos y asistentes en los diferentes ámbitos profesionales	
Número de formaciones y personas formadas en programa de formación-acción sobre el lenguaje claro y lectura fácil para mejorar la usabilidad de los servicios o programas dirigidos a la ciudadanía en general	
Número de cursos y personas asistentes a cursos de lengua de signos	
Difusión del material didáctico sobre accesibilidad y diseño universal para profesionales creadores de contenido (equipamientos) y espacios físicos de uso (arquitectura, diseño...). Guía sobre normativa y protocolos claros.	



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Difusión del material didáctico sobre accesibilidad y diseño universal para profesionales creadores de contenido (equipamientos) y espacios físicos de uso (arquitectura, diseño...). Guía sobre normativa y protocolos claros	
Número de formaciones y personas formadas en formación específica para la creación de contenidos RRSS y documentos accesibles, aplicación de técnicas de usabilidad y accesibilidad en el entorno cliente. Número de formaciones y personas formadas en formación específica para la creación de contenido (equipamientos) y espacios físicos de uso (arquitectura, diseño...)	

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

d) *Acción 24*

<b>Acción 24. Adecuación de certificados de profesionalidad y unidades de competencia a la promoción de la accesibilidad</b>		
<b>GRUPO</b>		2. CAMBIOS NECESARIOS
<b>EJE</b>		CAMBIO 2. CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>		Cambio 2.3. Reconocimiento formal del conocimiento y experiencia de las personas en materia de accesibilidad universal
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>		• Lanbide
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
<b>META</b>		Que los conocimientos en materia de accesibilidad universal sean reconocidos y acreditados.
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
No se ha avanzado en esta acción		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

e) *Acción 25*

Acción 25. Procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral o vías no formales		
GRUPO		2. CAMBIOS NECESARIOS
EJE		CAMBIO 2. CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Cambio 2.3. Reconocimiento formal del conocimiento y experiencia de las personas en materia de accesibilidad universal
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE		• Lanbide
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	• Reconocimiento por parte de Lanbide de la experiencia en materia de accesibilidad universal
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción		
INDICADORES		
Número de acreditaciones de competencias profesionales adquiridas por la experiencia		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## 3.7 Eje 5: Promoción de la accesibilidad 1. Fomento de la accesibilidad

Este Eje se organiza en 4 líneas de actuación y 9 acciones:

- Acción 26: Impulsar la accesibilidad y usabilidad en todas las esferas de interacción entre las entidades públicas, agentes sociales y ciudadanía, basada en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil.
- Acción 27: Establecer un protocolo de actuación respecto de la accesibilidad para los distintos tipos de atenciones (presencial, telefónica,...)
- Acción 28: Poner en marcha un servicio experto que verifique la accesibilidad y usabilidad en la relación entre Administración y Ciudadanía atendiendo al estado del arte al respecto.
- Acción 29: Diagnosticar la cadena de accesibilidad de los diferentes ámbitos, para su posterior reflejo en el Plan de Acción cuatrienal.
- Acción 30: Articular, para cada ámbito, unos sistemas de recogida de necesidades y/o carencias identificadas por las personas usuarias, que permitan posteriormente ser estudiadas e incorporadas a los correspondientes planes cuatrienales.
- Acción 31: Reservar presupuestos públicos para ejecutar proyectos de implantación de la accesibilidad universal en los recursos propios de cada entidad, bien como fin único o dentro de proyectos de mayor entidad.
- Acción 32: Impulsar la creación de líneas de financiación hacia y desde entidades privadas para proyectos de fomento de la accesibilidad universal
- Acción 33: Diagnosticar y garantizar la cadena de accesibilidad del proceso de participación política.
- Acción 34: Alcanzar compromisos para redactar programas electorales en lectura fácil e información accesible que abra la puerta a la participación en la vida política de todas las personas.

El objetivo del Eje 5 es incorporar la accesibilidad como elemento básico en todos los ámbitos. Las acciones incluidas en este eje son soluciones concretas que deben incluirse en los Planes cuatrienales de accesibilidad, y estas soluciones deben servir para la adaptación de entornos, productos y servicios.

Las acciones 26, 27 y 28 ponen el foco en los modos de atención a la ciudadanía, buscando avanzar en el modelo de relación entre la administración y la ciudadanía. Se trata de que las diferentes administraciones públicas garanticen una accesibilidad física, sensorial y cognitiva en la atención presencial, telefónica y digital, así como en los contenidos publicados en cualquier tipo de soporte. Los entornos digitales deben estar basados en la usabilidad y los contenidos en lenguaje claro y lectura fácil.

El 28,6% de los ayuntamientos consultados afirma haber introducido medidas para garantizar la accesibilidad física en las oficinas de atención presencial, el 19,2% ha incluido medidas para mejorar la atención digital, el 11,6% en la atención telefónica y el 10,7% ha trabajado en los contenidos para hacerlos más accesibles (acción 26). Estas cifras, a priori no son muy elevadas pero, como se ha indicado anteriormente, muchas de las personas consultadas en los ayuntamientos desconocen todas las actuaciones que se han realizado en los diferentes servicios. Una vez más, se confirma la necesidad de contar con una persona responsable de accesibilidad para toda la entidad que tenga un enfoque transversal en todas las áreas y servicios ofrecidos.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

En lo que respecta al Gobierno Vasco, la Dirección de Recursos Generales del Departamento de Gobernanza, a través de su Oficina Técnica, se encarga de las reformas en los edificios de gestión unificada. En 2022 han destinado 51.569,5 € a la mejora de la accesibilidad. Entre estos edificios se encuentran:

- En Vitoria-Gasteiz:
  - ✓ Complejo administrativo Lakua
  - ✓ Samaniego
  - ✓ Archivo General
  - ✓ Zuzenean
- En Bilbao:
  - ✓ General Concha
  - ✓ Gran Vía
  - ✓ Edificio Plaza Bizkaia
  - ✓ Locales de Eustat
- En Donostia-San Sebastián:
  - ✓ Andía
  - ✓ Easo
  - ✓ Edificio Miracruz
  - ✓ Marina

Aunque no tienen un Plan de Accesibilidad, anualmente realizan actuaciones para mejorar los aspectos físicos de los edificios: rampas, barandillas, anchura de las puertas. Las actuaciones realizadas se enmarcan en tres grupos:

- Actuaciones para garantizar la accesibilidad física, mejorar accesos, movilidad,...
- Realización de fichas de accesibilidad de cada edificio: estas fichas incluyen información sobre la accesibilidad del entorno y sobre los itinerarios accesibles en el interior del edificio.
- Proyecto de accesibilidad dirigido a personas con visión reducida: implantado en Lakua

Por su parte, la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (Departamento de Gobernanza), cuenta con el Servicio Zuzenean, cuyo objetivo es coordinar y facilitar el acceso a la información a la ciudadanía sobre los diferentes servicios que ofrece el Gobierno Vasco, independientemente del canal utilizado: presencial, telefónico, por internet o telegram.

En Zuzenean se han introducido medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad y el lenguaje claro, tanto en la atención presencial, como en la telefónica y la digital. En las publicaciones elaboradas por Zuzenean se tienen en cuenta criterios de accesibilidad, elaborando documentos con lenguaje claro y de fácil comprensión.

Además, en la Unidad Soporte a la Innovación Pública (Departamento de Gobernanza), se ha conformado la URA (Unidad Responsable de Accesibilidad) con el fin de cumplir la Directiva UE 2016/2102 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector públicos. En la URA se encuentra la figura del webmaster que se encarga de revisar que los portales web del Gobierno Vasco (euskadi.eus) cumplen los criterios de accesibilidad.

En cuanto a la plataforma digital Irekia, gestionada desde la Dirección de Gobierno Abierto, se ha introducido un apartado con herramientas de accesibilidad para garantizar una atención accesible. En este apartado, se puede acceder a la herramienta Insuit (para usabilidad y accesibilidad web) o a documentos de Lectura Fácil. También existe texto a voz, lengua de signos o subtitulación de vídeos.

### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

Por su parte, ISEK prevé elaborar protocolos de actuación para que los distintos tipos de atención a la ciudadanía sean accesibles (acción 27). Varios ayuntamientos y departamentos del Gobierno Vasco demandan apoyo y asesoramiento para saber cómo tienen que proceder para ofrecer un servicio accesible. Estos protocolos contribuirán a clarificar y ayudar a las entidades a la implementación de servicios a la ciudadanía que cumplan los criterios de accesibilidad universal. Esta es una actuación que está prevista acometer en el ejercicio 2023. Más adelante, el ISEK prevé crear un servicio experto que verifique esta accesibilidad y usabilidad (acción 28).

Como paso previo a la elaboración de los Planes de Accesibilidad, los ayuntamientos han elaborado diagnósticos de accesibilidad de sus municipios, pero en los diferentes ámbitos temáticos, confluyen las competencias de distintas administraciones públicas. Como se ha mencionado anteriormente, la acción 29 está relacionada con la acción 11 de delimitación de las competencias en materia de accesibilidad. Por este motivo, se va a abordar la organización de grupos temáticos en los que se avance tanto en el diagnóstico, como en interpretación de la normativa y la delimitación de las competencias.

Con el fin de avanzar en el fomento de la accesibilidad universal es necesario que cada administración pública articule unos sistemas de recogida de necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias (acción 30).

En el caso del Gobierno Vasco, tanto Zuzenean como Irekia tienen implantado un sistema para la recogida de quejas y sugerencias. En cuanto a los ayuntamientos, un 16% de los municipios consultados afirman disponer de este sistema.

### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

**a) Acción 26**

Acción 26. Impulsar la accesibilidad y usabilidad en todas las esferas de interacción entre las entidades públicas, agentes sociales y ciudadanía, basada en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil		
GRUPO		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EJE		PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Promoción 1.1. Impulsar modelo de relación accesible entre la administración y la ciudadanía.
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>En la atención presencial (oficinas físicas).</li> <li>En la atención telefónica (números de información al público...).</li> <li>En la atención digital (sedes electrónicas).</li> <li>En los contenidos publicados en todos los soportes físicos y digitales.</li> <li>Basada en usabilidad, lenguaje claro y lectura fácil</li> </ul>
RESPONSABLE		<b>Departamentos de todos los ámbitos implicados.</b> <b>Diputaciones Forales.</b> <b>Ayuntamientos.</b> <b>Otras entidades públicas.</b>
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
META		Que los modos de atención tradicionales y digitales no solo cumplan con la normativa, sino que respondan a los retos reales.
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>A continuación se indican los avances en la mejora de la atención accesible en los ayuntamientos. Se incluyen sólo los datos referentes a aquellos ayuntamientos que ha respondido a esta pregunta: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El 28,6% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar la atención presencial</li> <li>✓ El 11,6% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar la atención telefónica</li> <li>✓ El 19,2% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar la atención digital</li> <li>✓ El 10,7% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar los contenidos</li> </ul> </li> <li>En cuanto al Gobierno Vasco, caben destacar los siguientes servicios centralizados que dependen del Departamento de Gobernanza: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La <b>Dirección de Recursos Generales, a través de su Oficina Técnica</b>, se encarga de la redacción y dirección de las obras tanto de nueva planta como de reforma de <b>edificios de gestión unificada</b>.</li> <li>✓ La Dirección de Recursos Generales ha realizado diferentes intervenciones en materia de accesibilidad en sus edificios: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actuaciones en materia de accesibilidad vinculadas a las obras nuevas o de reforma y actualización de los edificios: Anualmente, se van introduciendo reformas de cara a garantizar la accesibilidad física, mejorar accesos, movilidad...</li> <li>○ Realización de fichas de accesibilidad en cada edificio: hace varios años, se elaboraron unos planos o fichas de accesibilidad en los que se señalan los accesos, recorridos accesibles/adaptados, etc. de todos los edificios de gestión unificada. Estas fichas contienen información sobre la accesibilidad del entorno, así como sobre los itinerarios accesibles en el interior del edificio (ascensores, itinerarios, baños...).</li> <li>○ Proyecto de accesibilidad dirigido a personas con visión reducida: en este proyecto, implementado en el edificio de Lakua, se revisaron y adaptaron accesos, pavimento, recorridos, recepción, paneles en braille... Se llevó a cabo con técnicos de la ONCE y una empresa especializada en rotulación en alto relieve.</li> </ul> </li> <li>✓ En el <b>Servicio Zuzenean, gestionado desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales</b>: Se han introducido medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad y el lenguaje claro, tanto en la atención presencial, como en la telefónica y la digital. La entidad ha elaborado publicaciones y ha lanzado campañas destinadas a la ciudadanía. En las</li> </ul> </li></ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

publicaciones de Zuzenean se tienen en cuenta criterios de accesibilidad, tratando de elaborar documentos con lenguaje claro y de fácil comprensión.

- ✓ Por su parte, en la Unidad Soporte a la Innovación Pública, se ha conformado la **URA (Unidad Responsable de Accesibilidad)**, para cumplir con todos los requisitos de la Directiva sobre accesibilidad web (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). En este sentido, en la URA existe la figura de “webmaster”, quien se encarga de revisar que los portales web del Gobierno Vasco (euskadi.eus) cumplen con los criterios de accesibilidad. Según las directrices de accesibilidad de contenidos web (WCAG), los portales de Euskadi.eus deben cumplir con en el nivel AA.
- ✓ En la **plataforma Irekia gestionada desde la Dirección de Gobierno Abierto** se han introducido medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil. En la parte superior de la web hay un apartado de herramientas de accesibilidad, con el que se pretende garantizar una atención accesible, y donde aparecen por ejemplo los logos de acceso a las herramientas InSuit (para usabilidad y accesibilidad web) y de Lectura Fácil.
- ✓ En esta línea, se han introducido medidas como el texto a voz, la lengua de signos o la subtitulación de vídeos. Por ejemplo, en todas las ruedas de prensa del Consejo de Gobierno que se transmiten en directo desde Irekia se incluye el servicio de interpretación en lengua de signos, así como el servicio de subtitulación simultánea. También está disponible para todos los Departamentos un servicio de subtítulos para vídeos (a posteriori, no en directo).
- ✓ La Dirección de Gobierno Abierto publica 3 o 4 noticias a la semana en formato de Lectura Fácil (todas en euskera y castellano). Lo hacen a través de un servicio subcontratado, que cuenta con un presupuesto concreto.
- ✓ Por su parte, la entidad organiza eventos o procesos participativos, como por ejemplo las “Topaketak” (encuentros online con consejeros/as y Lehendakari). En estos encuentros se tienen en cuenta criterios de accesibilidad, ya que se utiliza tanto la lectura fácil como la interpretación de lengua de signos.

En cuanto a otros Departamentos del Gobierno Vasco:

- **Departamento de Seguridad:** se han introducido muchas medidas para mejorar la accesibilidad en la atención presencial: rampas, pantallas de información, letreros informativos, buzones para quejas y sugerencias, etc. Además se han introducido medidas basadas en lenguaje claro, gracias a la renovación de carteles con información con letra de mayor dimensión y con códigos QR que conectan con al App de la Ertzaintza en diferentes redes sociales.
- **Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales:** lenguaje claro y lectura fácil en diversas fichas y guías disponibles en el portal web. Fichas para la tramitación y resoluciones y subsanaciones redactadas en lenguaje más sencillo. Se ha introducido la herramienta SVisual (interpretación en lengua de signos) que permite la comunicación con personas con discapacidad auditiva. Servicio de teleasistencia con comunicación a través de pictogramas y símbolos.
- **ETS:** Han introducido sistemas basados en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil, tanto en la atención presencial como la telefónica. Asimismo, se ha instalado un sistema de bucle inductivo para personas con discapacidad auditiva y el sistema de guiado Navilens para personas con discapacidad visual.
- **Lanbide:** acompañamiento y servicio de interpretación a personas con discapacidad auditiva, lectura fácil y lenguaje claro. Resoluciones más sencillas para remitir a la ciudadanía, pero manteniendo el cumplimiento del procedimiento administrativo. Criterios de accesibilidad y usabilidad en la web y app.
- **Departamento de Turismo:** atención accesible online en la web: nivel AA

Por su parte, los ayuntamientos de Bilbao y Vitoria-Gasteiz han introducido las siguientes medidas:

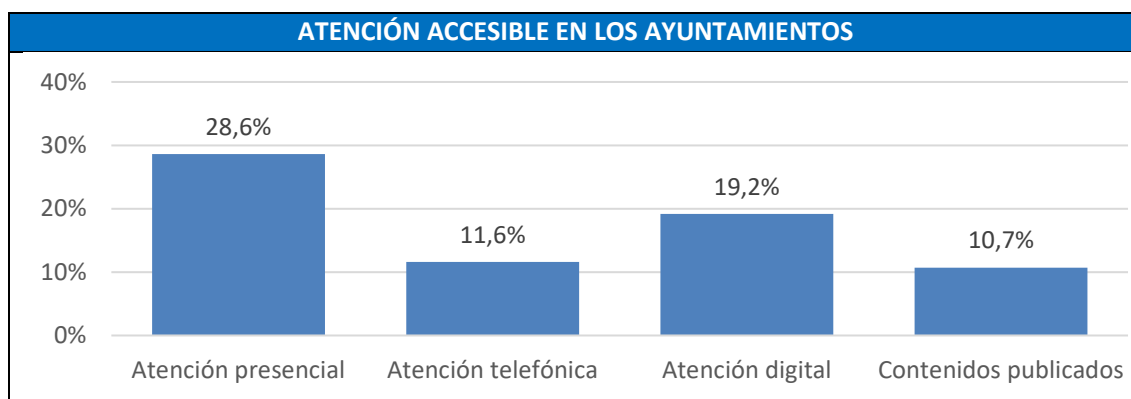
- **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:** Introducción de SILSE (Servicio de intérpretes de LSE y Guías Intérpretes) en actividades municipales deportivas y culturales. Servicio SVisual (servicio de vídeo para interpretación en lengua de signos).
- **Ayuntamiento de Bilbao:** elaboración de 3 vídeos de ayuda sobre cómo contactar con el ayuntamiento, cómo concertar citas con el ayuntamiento y cómo solicitar el empadronamiento. Bucle magnético, protocolo de intérprete en lengua de signos.



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

INDICADORES	
Número de servicios públicos presenciales identificados. % de accesibles	--
Número de servicios públicos de atención telefónica identificados. % accesibles	--
Número de sedes electrónicas identificadas. % accesibles	--
Número de contenidos publicados (en cualquier soporte) identificados. % accesibles	--

**Gráfico 3.10 ¿Se han introducido medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil?**



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## b) Acción 27

Acción 27. Establecer un protocolo de actuación respecto de la accesibilidad para los distintos tipos de atenciones (presencial, telefónica)		
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
EJE	PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 1.1. Impulsar modelo de relación accesible entre la administración y la ciudadanía.	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE	• ISEK	
HITOS	HITO PARCIAL	• Creación de los protocolos para cada tipo de atención
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción.		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

c) *Acción 28*

Acción 28. Puesta en marcha de un servicio experto que verifique la accesibilidad y usabilidad en la relación entre administración y ciudadanía atendiendo al estado del arte al respeto		
GRUPO		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EJE		PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Promoción 1.1. Impulsar modelo de relación accesible entre la administración y la ciudadanía.
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio dependiente de ISEK, contando con profesionales especializados y con el asesoramiento experto de las entidades que representan a los diferentes colectivos</li> </ul>
RESPONSABLE		ISEK
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los diferentes cauces de interacción con la ciudadanía y estudio de su accesibilidad y usabilidad</li> <li>Creación del servicio experto de verificación.</li> <li>Conseguir que cada año aumente, de entre los servicios chequeados, el número de servicios calificados como accesibles (acción 28)</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir que el 100% de los servicios de atención cumplan con la accesibilidad, medido mediante el servicio experto (acción 28)</li> <li>Informe final que recoja la actividad desarrollada en el periodo de este Plan, con especial alusión a los indicadores identificados en esta línea</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción		
INDICADORES		
Número de servicios públicos presenciales identificados. % de accesibles		
Número de servicios públicos de atención telefónica identificados. % accesibles		
Número de sedes electrónicas identificadas. % accesibles		
Número de contenidos publicados (en cualquier soporte) identificados. % accesibles		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## d) Acción 29

Acción 29. Diagnosticar la cadena de accesibilidad de los diferentes ámbitos, para su posterior reflejo en el plan de acción cuatrienal (acción4)		
GRUPO		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EJE		PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Promoción 1.2. Garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos del Plan.
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>De la vivienda: Construcción, mantenimiento, inspección y mejora de equipamientos.</li> <li>De la movilidad: Entornos, estaciones y paradas, vehículos, información (estaciones y paradas, vehículos, webs), atención a personas usuarias, apoyos personales.</li> <li>De los servicios culturales, turísticos, deportivos y de ocio: Entornos, informaciones, atención a las personas, apoyos personales.</li> <li>De los servicios educativos: centros, materiales (pupitres, libros, ordenadores...) servicios (comedor, transporte, actividades extraescolares, etc.), apoyos personales.</li> <li>De los servicios de sanidad: entorno construido, servicios prestados, instrumental, procedimientos.</li> <li>De la justicia, tanto en infraestructuras como en servicios</li> <li>Del trabajo: Acceso, funciones a desempeñar, puestos y procesos adaptados.</li> <li>De los Servicios Sociales: accesos, servicios, infraestructuras...</li> </ul>
RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración responsable de vivienda</li> <li>Administración responsable de servicio de movilidad</li> <li>Administración responsable de servicio cultural, turístico, deportivo y de ocio.</li> <li>Administración responsable de servicio educativo.</li> <li>Administración responsable de servicio de sanidad</li> <li>Administración responsable de servicio de justicia</li> <li>Administración responsable de servicio de trabajo</li> </ul>
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener equipos de personas formadas en todos los ámbitos capacitadas para trabajar las necesidades y carencias en accesibilidad.</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir que todos los ámbitos tengan al menos un diagnóstico realizado (siendo conscientes de que en muchos ámbitos los diagnósticos tendrán que ser más de uno, pues los organismos competentes son más de uno), y que de ese diagnóstico se deriven acciones plasmadas en el plan cuatrienal correspondiente (acción 4), siguiendo la lógica de que éste es un plan de planes</li> </ul>
META		<ul style="list-style-type: none"> <li>Que todas las personas tengan acceso autónomo a la vivienda, la movilidad, la educación, la sanidad, la cultura, el deporte el ocio, el turismo y el trabajo.</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los ayuntamientos han realizado diagnósticos para la elaboración de los Planes de Accesibilidad, por lo que la mayor parte de los ayuntamientos han realizado en algún momento un diagnóstico, si bien, en muchos casos se ha limitado a los edificios municipales y entornos urbanos y centrados principalmente en la detección de barreras arquitectónicas.</li> <li>El Departamento de Vivienda, Suelo y Arquitectura y Alokabide han diagnosticado la accesibilidad de todos los edificios que constituyen su parque protegido de alquiler social y actualmente están diagnosticando la totalidad del interior de las viviendas.</li> <li>Esta acción está vinculada a las acciones 3, 7 y 11.</li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

- Se prevé realizar grupos de trabajo por ámbitos temáticos en los que intervengan los diferentes niveles institucionales: Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamientos, así como asociaciones y otros agentes. Hay muchas acciones vinculadas a esta, por lo que estos grupos de trabajo permitirán avanzar en las siguientes acciones:
  - ✓ Acción 3: Identificación de personas responsables de accesibilidad
  - ✓ Acción 7: Análisis de la normativa por ámbitos temáticos
  - ✓ Acción 11: Delimitación competencial
  - ✓ Acción 29: Diagnóstico de la cadena de accesibilidad por ámbitos temáticos
- En estos grupos de trabajo se avanzará en el diagnóstico de la cadena de accesibilidad en los ámbitos seleccionados.

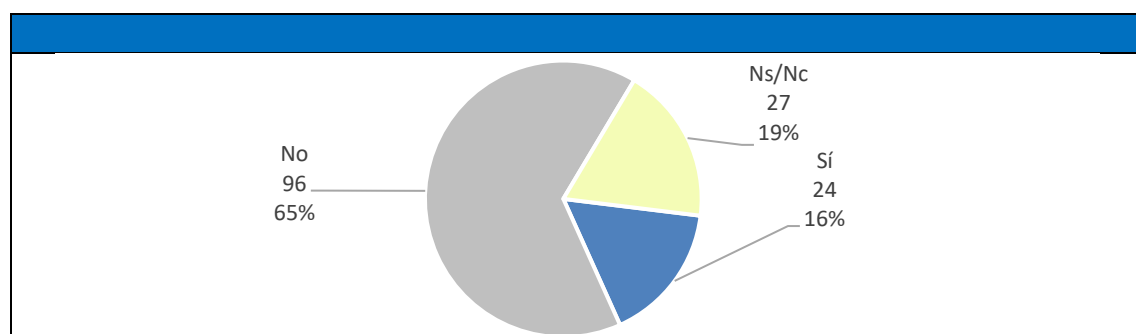
INDICADORES	
Número de diagnósticos realizados	
Número de personas formadas	
Número de grupos de trabajo establecidos identificadas. % accesibles	
Número de contenidos publicados (en cualquier soporte) identificados. % accesibles	

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

e) *Acción 30*

Acción 30. Articular, para cada ámbito, unos sistemas de recogida de necesidades y /o carencias identificadas por las personas usuarias, que permitan posteriormente ser estudiadas e incorporadas a los correspondientes planes cuatrienales		
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
EJE	PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 1.2. Garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos del Plan.	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de personas con diferentes miradas dentro del mismo ámbito.</li> <li>Grupos interdisciplinarios para tener mirada universal y transversal.</li> <li>Incorporando la aportación de entidades que trabajan en pro accesibilidad</li> </ul>	
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada Administración responsable de cada ámbito</li> </ul>	
HITOS	HITO PARCIAL	•
	HITO FINAL	•
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Zuzenean</b> gestiona la recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos relacionados con el servicio (se aplica un Sistema de Gestión de Expectativas y Compromisos con la Ciudadanía). Anualmente se realiza un estudio independiente de expectativas y satisfacción en relación a los servicios prestados, lo que permite recoger necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias.</li> <li><b>Irekia</b>: existe un sistema para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias: se trata del apartado “Ayúdanos a mejorar” de la web de Irekia.</li> <li><b>Varios Departamentos</b> cuentan con hojas de reclamaciones y/o buzones de quejas y sugerencias a disposición de la ciudadanía.</li> <li>El 16% de los ayuntamientos afirma contar con un sistema de recogida de las necesidades y carencias identificadas por las personas usuarias.</li> </ul>		
INDICADORES		
Número de sistemas de recogida de necesidades puestos en marcha		

Gráfico 3.11 ¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias?



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

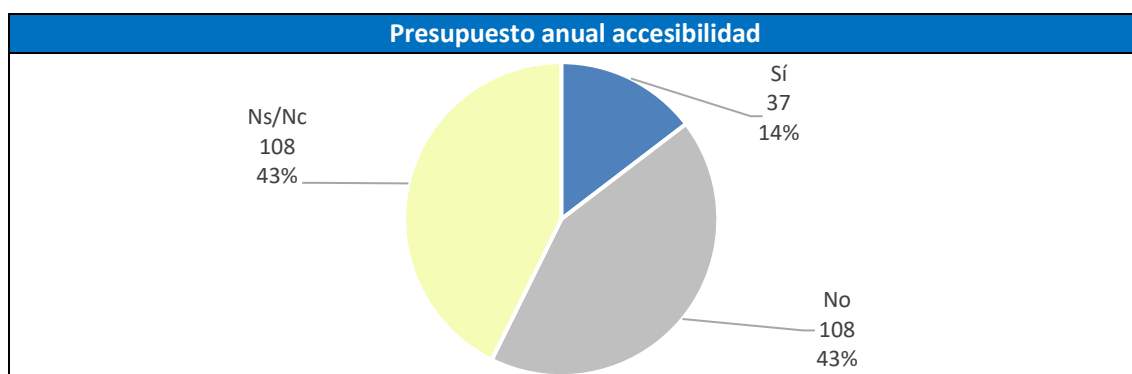
## f) Acción 31

Acción 31. Reservar presupuestos públicos para ejecutar proyectos de implantación de la accesibilidad universal en los recursos propios de cada entidad, bien como fin único o dentro de proyectos de mayor entidad		
GRUPO		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EJE		PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Promoción 1.3. Financiar las acciones para el fomento de la accesibilidad
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de partidas presupuestarias relativas a la promoción de la accesibilidad en cada ámbito.</li> <li>• Inclusión de criterios de accesibilidad, al igual que con otros principios clave -igualdad, euskera-, en las órdenes anuales de subvenciones de los distintos ámbitos.</li> <li>• Subvenciones I+D+i.</li> <li>• Como apoyo a campañas de sensibilización promovidas junto con entidades del Tercer Sector Social de Euskadi</li> </ul>
RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamentos de Promoción Económica de cada estrato de la Administración</li> <li>• Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente</li> </ul>
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que existan partidas económicas anuales concretas en los presupuestos de todas las administraciones públicas</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar porque el 100% de las acciones marcadas en los planes cuatrienales (acción 4) tengan financiación suficiente para llevarse a cabo</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a los ayuntamientos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 37 ayuntamientos han señalado que cuentan con una partida anual destinada a la mejora de la accesibilidad del municipio, si bien, sólo 33 han indicado el importe del presupuesto ejecutado en 2022 que en conjunto ha ascendido a 16,13 millones de euros.</li> <li>✓ Además, otros 11, aunque señalan que no tienen asignado un presupuesto anual, sí han registrado el importe ejecutado en 2022 (6,36 M€ en total).</li> <li>✓ Por lo tanto, <b>44 ayuntamientos de la CAE han destinado en 2022 22,5 millones de euros</b> a la mejora de la accesibilidad de sus municipios.</li> </ul> </li> <li>• En lo que respecta a los Departamentos y Sociedades Públicas del Gobierno Vasco, <b>6</b> han indicado que tienen una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal. El importe total destinado en 2022 por estos 6 Departamentos asciende a 3,15 millones de euros.               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La <b>Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales del Departamento de Seguridad</b> ha destinado en el período 2021-2022 un total de 1.953.800 € a la mejora de la accesibilidad.</li> <li>✓ <b>Osakidetza</b> cuenta con una partida presupuestal anual de 1 millón de euros destinada a la mejora de la accesibilidad (esta partida se asigna desde 2018)</li> <li>✓ El <b>Departamento de Cultura y Política Lingüística</b> destina un presupuesto anual de 85.000 € a acciones en favor de la accesibilidad universal.</li> <li>✓ Desde 2022, la <b>Dirección de Gobierno Abierto (Departamento de Gobernanza)</b> distingue una línea de sus presupuestos específica para accesibilidad (anteriormente los gastos de accesibilidad se introducían en una partida más genérica). En concreto, en 2022, dicha partida presupuestaria ascendió a 54.000€.</li> <li>✓ En la <b>Dirección de Recursos Generales (Departamento de Gobernanza)</b> en 2022 ha destinado 51.479,5 € a actuaciones en materia de accesibilidad</li> <li>✓ <b>Kontsumobide</b> en 2022 ha ejecutado un presupuesto de 3.200 € en actuaciones para la mejora de la accesibilidad.</li> </ul> </li> </ul>		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

INDICADORES	
Número de presupuestos de Administraciones públicas con asignaciones a proyectos de accesibilidad universal	50
Volumen total de los presupuestos asignados	25,64 M€

Gráfico 3.12 ¿Cuentan con un presupuesto anual destinado a la mejora de la accesibilidad?





## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

g) *Acción 32*

<b>Acción 32. Impulsar la creación de línea de financiación hacia y desde entidades privadas para proyectos de fomento de la accesibilidad universal</b>		
<b>GRUPO</b>		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
<b>EJE</b>		PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>		Promoción 1.3. Financiar las acciones para el fomento de la accesibilidad
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios bancarios</li> <li>• Fondos sociales. RSC de empresas, obras sociales de entidades bancarias</li> <li>• Aportaciones de entidades privadas.</li> <li>• Incorporar al requisito de la accesibilidad en las líneas subvencionables existentes, como las dirigidas al Tercer Sector Social de Euskadi</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISEK.</li> <li>• Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente</li> </ul>
<b>HITOS</b>	<b>HITO PARCIAL</b>	
	<b>HITO FINAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el ámbito privado, conseguir que se articulen líneas de financiación privadas, y que su volumen vaya aumentando anualmente</li> </ul>
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
No se ha avanzado en esta acción		
<b>INDICADORES</b>		
Número de líneas de financiación privadas creadas		
Volumen total de las líneas de financiación creadas		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

h) *Acción 33*

<b>Acción 33. Diagnosticar y garantizar la cadena de accesibilidad del proceso de participación política</b>		
<b>GRUPO</b>	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
<b>EJE</b>	PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD	
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Promoción 1.4. Garantizar la participación política	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la accesibilidad, comprensibilidad y amabilidad de los colegios electorales y los procedimientos y recursos del voto por correo.</li> <li>Analizar los requerimientos de accesibilidad y lectura fácil de las papeletas electorales</li> </ul>	
<b>RESPONSABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juntas electorales</li> <li>Gobierno Vasco</li> </ul>	
<b>HITOS</b>	<b>HITO PARCIAL</b>	
	<b>HITO FINAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir que el 100% de los colegios electorales, las papeletas de voto y los programas electorales sean accesibles</li> </ul>
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
No se ha avanzado en esta acción		
<b>INDICADORES</b>		
Número de colegios electorales accesibles		
% de elecciones con papeletas accesibles		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

i) **Acción 34**

<b>Acción 34. Alcanzar compromisos para redactar programas electorales en lectura fácil en información accesible que abra la puerta a la participación en la vida política de todas las personas</b>		
<b>GRUPO</b>		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
<b>EJE</b>		PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>		Promoción 1.4. Garantizar la participación política
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>		• ISEK
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	• Tener un compromiso de todas las fuerzas políticas con representación parlamentaria para redactar los programas electorales en lectura fácil
	HITO FINAL	
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
No se ha avanzado en esta acción		
<b>INDICADORES</b>		
Número de programas electorales accesibles		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## 3.8 Eje 6: Promoción de la accesibilidad 2. Soluciones a través de la innovación

Este Eje se organiza en 3 líneas de actuación y 7 acciones:

- Acción 35: Impulsar que los fondos privados incorporen el diseño universal como criterio de valoración al financiar o mentorizar nuevas empresas, productos o servicios
- Acción 36: Impulsar líneas específicas, en los programas públicos de innovación y promoción económica, para el desarrollo de servicios o productos finales con base tecnológica que ayuden a solucionar la accesibilidad.
- Acción 37: Diseñar y crear espacios abiertos de innovación y metodología para la colaboración entre agentes expertos en tecnología e innovación e inclusión social, con una agenda y proyección de permanencia.
- Acción 38: Promover la aplicación de la innovación y la tecnología que promueven la autonomía personal en todos los ámbitos.
- Acción 39: Impulsar programas sociales que ayuden a desarrollar la accesibilidad en la atención a las personas.
- Acción 40: Profundización en los diferentes mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial, dentro del ámbito de la accesibilidad universal y elaboración de material informativo, de cara a la ciudadanía, utilizando criterios didácticos y de fácil comprensión.
- Acción 41: Formar y acreditar equipos especializados en estos procedimientos alternativos en materia de accesibilidad.

El objetivo de este eje es crear soluciones a través de la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica y social. Con este fin, contempla varias acciones que tratan de buscar financiación a través de líneas de ayudas que impulsen el desarrollo de servicios o productos con base tecnológica que ayuden a solucionar la accesibilidad, y también programas de innovación social que garanticen la accesibilidad en la atención a las personas. No se ha identificado ninguna línea de ayudas específicamente dirigida a esta finalidad, por lo que desde ISEK se tratará de impulsar estas líneas a través de los Departamentos de Promoción Económica de las Diputaciones Forales y el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.

Por su parte, la acción 37 habla de crear un espacio abierto de innovación tecnológica y social que aporte soluciones a la accesibilidad. En esta acción hay que destacar la iniciativa del Departamento de Vivienda, Suelo y Arquitectura del Gobierno Vasco que, junto con Alokabide, han desarrollado el proyecto **Alokabizi**. Este es un proyecto colaborativo, en el que más de 30 empresas e instituciones están colaborando conjuntamente, para lograr que el parque de viviendas protegidas de alquiler social de Alokabide sea más sostenible, más digital y más social.

Una de las líneas de investigación de este proyecto es la **accesibilidad universal** en la que se está trabajando para que las viviendas sean más accesibles e inclusivas. En el marco de este proyecto, se han diagnosticado todos los edificios de Alokabide y se está diagnosticando también la accesibilidad del interior de las viviendas identificando los déficits más limitantes y habituales del parque de viviendas en materia de accesibilidad. Este diagnóstico culminará en un Plan para la mejora de la accesibilidad universal y la inclusividad de todas las viviendas.

### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

En el marco de este proyecto, se ha desarrollado también una placa de inducción que funciona por voz y aplicaciones móviles con conexión bluetooth y wifi. Esta solución tecnológica facilita el cocinado y minimiza riesgos a las personas con dificultades de visión.

Por otro lado, el Plan de Acción busca también innovar en la resolución de conflictos en materia de accesibilidad que eviten la vía judicial (acciones 40 y 41). No se ha avanzado en la puesta en marcha de estas acciones cuya responsabilidad recae en el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

a) *Acción 35*

Acción 35. Impulsar que los fondos privados incorporen el diseño universal como criterio de valoración al financiar o mentorizar nuevas empresas, productos o servicios		
GRUPO		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EJE		PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Promoción 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los fondos existentes y la posibilidad de aportar propuestas desde el ámbito de la accesibilidad.</li> <li>Ofrecimiento a los órganos responsables de alternativas y propuestas para impulsar la promoción y creación de un tejido empresarial en torno de la accesibilidad</li> </ul>
RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.</li> <li>Diputaciones Forales. Promoción Económica.</li> <li>Ayuntamientos. Promoción Económica</li> </ul>
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de las diferentes líneas o fondos existentes con potencial para inclusión de criterios de diseño universal</li> </ul>
	HITO FINAL	
META		Que la investigación e innovación tecnológica ofrezcan soluciones a la accesibilidad, promuevan la autonomía personal en todos los ámbitos y cuente con financiación y espacios de colaboración para sus desarrollos.
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se ha avanzado en esta acción</li> </ul>		
INDICADORES		
Presupuesto destinado, público y privado, a la investigación e innovación tecnológica que ofrezca soluciones a la accesibilidad		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## b) Acción 36

Acción 36. Impulsar líneas específicas, en los programas públicos de innovación y promoción económica, para el desarrollo de servicios o productos finales con base tecnológica que ayuden a solucionar la accesibilidad.		
GRUPO		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EJE		PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Promoción 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de las líneas existentes y la posibilidad de aportar propuestas desde el ámbito de la accesibilidad.</li> <li>Ofrecimiento a los órganos responsables de alternativas y propuestas para impulsar la promoción y creación de un tejido empresarial en torno de la accesibilidad</li> </ul>
RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.</li> <li>Diputaciones Forales. Promoción Económica.</li> <li>Ayuntamientos. Promoción Económica</li> </ul>
HITOS	HITO PARCIAL	Publicación de Guía Metodológica para la colaboración entre agentes diferentes
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción		
INDICADORES		
Número de nuevas empresas, productos o servicios financiados o mentorizados por incorporar el diseño universal		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

c) *Acción 37*

Acción 37. Diseñar y crear espacios abiertos de innovación y metodología para la colaboración entre agentes expertos en tecnología e innovación e inclusión social, con una agenda, y proyección de permanencia		
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
EJE	PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se creen metodologías y espacios de colaboración entre Universidades, Centros Tecnológicos, Clúster Sectoriales, Asociaciones, Empresas y Emprendedores/as para la innovación tecnológica y social en accesibilidad universal, partiendo de necesidades reales e innovando desde la persona usuaria.</li> <li>• Intercambio de experiencias en diferentes ámbitos. Innovación y creación de Ayudas Técnicas.</li> <li>• Que se incorpore la accesibilidad en el propio diseño de los proyectos.</li> <li>• Crear convenios de colaboración con Universidades, Centros de Investigación y de desarrollo tecnológico, para avanzar en I+D+i y en soluciones innovadoras en accesibilidad universal.</li> <li>• Identificación de los nichos de oportunidad existentes para activar la creación de soluciones innovadoras en accesibilidad</li> </ul>	
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viceconsejería de Tecnología, Innovación y Competitividad.</li> <li>• Diputaciones Forales. Promoción Económica.</li> <li>• Ayuntamientos. Promoción Económica.</li> <li>• Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad.</li> <li>• Organizaciones empresariales.</li> <li>• Espacios de emprendizaje.</li> <li>• Centros Tecnológicos.</li> <li>• Universidades</li> </ul>	
HITOS	HITO PARCIAL	• En dos años, al menos un espacio abierto de innovación en tecnología social para la accesibilidad por Territorio Histórico
	HITO FINAL	• Informe final que recoja la actividad desarrollada en el periodo de este Plan, en los espacios de innovación creados, con especial alusión a los indicadores identificados en esta línea
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>Departamento de Vivienda, Suelo y Arquitectura del Gobierno Vasco, junto con Alokabide</b>, ha desarrollado el proyecto <b>Alokabizi</b>. Este es un proyecto colaborativo (financiado por el PCTI 2030), en el que más de 30 empresas e instituciones están colaborando conjuntamente, para lograr que el parque de viviendas protegidas de alquiler social de Alokabide sea más sostenible, más digital y más social.</li> <li>• Una de las líneas de investigación de este proyecto es la <b>accesibilidad universal</b> en la que se está trabajando para que las viviendas sean más accesibles e inclusivas. En el marco de este proyecto, se han diagnosticado todos los edificios de Alokabide y se está diagnosticando también la accesibilidad del interior de las viviendas identificando los déficits más limitantes y habituales del parque de viviendas en materia de accesibilidad. Este diagnóstico culminará en un Plan para la mejora de la accesibilidad universal y la inclusividad de todas las viviendas.</li> <li>• En el marco de este proyecto, se ha desarrollado también una placa de inducción que funciona por voz y aplicaciones móviles con conexión bluetooth y wifi. Esta solución tecnológica facilita el cocinado y minimiza riesgos a las personas con dificultades de visión.</li> </ul>		



## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

INDICADORES	
Número de espacios abiertos de innovación en tecnología social para la accesibilidad	
Número de agentes involucrados	

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

d) *Acción 38*

Acción 38. Promover la aplicación de la innovación y la tecnología que promueven la autonomía personal en todos los ámbitos		
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
EJE	PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE		
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

e) **Acción 39**

<b>Acción 39. Impulsar programas sociales que ayuden a desarrollar la accesibilidad en la atención a las personas</b>		
<b>GRUPO</b>		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
<b>EJE</b>		PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>		Promoción 2.2. Impulsar modelos de atención en la prestación de servicios a través de la innovación social
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear líneas específicas, en los programas públicos de innovación y promoción económica, para la innovación en metodologías y prestación de servicios para todas las personas.</li> <li>• Identificación de las líneas existentes y la posibilidad de aportar propuestas desde el ámbito de la accesibilidad.</li> <li>• Ofrecimiento a los órganos responsables de alternativas y propuestas para impulsar la promoción y creación de servicios de atención a las personas y productos de apoyo como elementos del modelo de vida independiente</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.</b></li> <li>• <b>Diputaciones Forales. Promoción Económica.</b></li> <li>• <b>Dirección de Servicios Sociales</b></li> </ul>
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de las diferentes líneas o fondos existentes con potencial para inclusión de criterios de diseño universal</li> <li>• En dos años, creación de al menos una línea específica para la innovación en metodologías y prestación de servicios para todas las personas</li> </ul>
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe final que recoja la actividad desarrollada en el periodo de este Plan, en los espacios de innovación creados, con especial alusión a los indicadores identificados en esta línea</li> </ul>
<b>META</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en los programas sociales y de promoción económica se potencien, innoven e incorporen modelos, protocolos, metodologías y, en su caso, apoyos para que todas las personas puedan disfrutarlos.</li> </ul>
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
No se ha avanzado en esta acción		
<b>INDICADORES</b>		
Número de programas y proyectos de atención financiados		
Presupuesto destinado a programas que ayuden a desarrollar la accesibilidad en la atención a las personas		
Número de líneas específicas para la innovación en metodologías y prestación de servicios para todas las personas		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

## f) Acción 40

Acción 40. Profundización en los diferentes mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial, dentro del ámbito de la accesibilidad universal y elaboración de material informativo, de cara a la ciudadanía, utilizando criterios didácticos y de fácil comprensión		
GRUPO		3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EJE		PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN		Promoción 2.3. Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los mecanismos existentes para la resolución de conflictos en materia de accesibilidad, detección de carencias y propuestas de mejora</li> </ul>
RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno</li> </ul>
HITOS	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>En dos años, disponer de una guía sobre las alternativas existentes en la resolución de conflictos y su difusión a la ciudadanía. Actualización bianual</li> </ul>
	HITO FINAL	
META		<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se puedan prevenir y resolver los conflictos en materia de accesibilidad evitando la judicialización.</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción.		
INDICADORES		
Número de campañas de difusión a la ciudadanía de estos sistemas alternativos.		
Número de conflictos intervenidos mediante estos mecanismos. % respecto al número de casos judicializados		

## 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

g) *Acción 41*

Acción 41. Formar y acreditar equipos especializados en estos procedimientos alternativos en materia de accesibilidad		
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
EJE	PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 2.3. Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formar y acreditar equipos especializados para la resolución de conflictos en materia de accesibilidad, detección de carencias y propuestas de mejora</li> </ul>	
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.</li> <li>Departamento de Trabajo y Empleo</li> </ul>	
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe final que recoja la actividad desarrollada en el periodo de este Plan y el material desarrollado, con especial alusión a los indicadores identificados en esta línea</li> </ul>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acción vinculada a la acción 40.</li> <li>No se ha avanzado en esta acción.</li> </ul>		
INDICADORES		
Número de profesionales especializados.		
Número de sesiones formativas realizadas para la especialización de profesionales y equipos		



4.

## Actividad de los Departamentos del Gobierno Vasco y miembros del ISEK

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

## 4.1 Introducción

En este capítulo se incluye la información sobre las actividades que los miembros del ISEK, Departamentos del Gobierno Vasco, Sociedades Públicas y Organismos Autónomos han llevado a cabo en materia de accesibilidad universal.

En un primer momento, se ha contactado con los Departamentos del Gobierno Vasco, a través de sus representantes en el ISEK. Este contacto inicial ha permitido ir identificando en cada Departamento a las personas responsables y/o interlocutoras en materia de accesibilidad. En algunos casos, se ha llegado a nivel de Direcciones, Sociedades Públicas, Organismos Autónomos, etc. Se han mantenido sesiones informativas, presenciales y virtuales, para explicar la Estrategia y el Plan de Acción y, al mismo tiempo, recopilar información sobre su actividad en materia de accesibilidad universal.

Este proceso no ha finalizado, puesto que los contactos realizados están abriendo la puerta a nuevas áreas que aún no han tenido la oportunidad de compartir sus avances para la mejora de accesibilidad en sus ámbitos de actuación.

En este capítulo se incluyen las fichas de aquellas entidades contactadas hasta la fecha:

- Departamento de Cultura y Política Lingüística
- Departamento de Educación
- Departamento de Economía y Hacienda
- Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales:
  - ✓ Dirección de Servicios Sociales
- Departamento de Gobernanza:
  - ✓ Atención Ciudadana y Servicios Digitales
  - ✓ Recursos Generales
  - ✓ Irekia
- Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes:
  - ✓ Dirección de Planificación del Transporte
  - ✓ ETS (Euskal Trenbide Sarea)
  - ✓ Euskotren
  - ✓ Viceconsejería de Vivienda
- Departamento de Salud
  - ✓ Osakidetza
- Departamento de Seguridad:
  - ✓ Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales
- Departamento de Trabajo y Empleo
  - ✓ Lanbide
- Departamento de Turismo, Comercio y Consumo:
  - ✓ Dirección de Servicios
  - ✓ Basquetour
  - ✓ Kontsumobide

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Asimismo, se ha enviado una ficha al resto de miembros del ISEK con el fin de que reporten su actividad anual en pro de la accesibilidad. Se incluyen las fichas de los agentes que han aportado información:

- COATAraba (Colegio de Arquitectos de Araba)
- COAVN (Colegio Oficial de Arquitectos Vasco Navarro)
- Eginaren Eginez
- FEVAS



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

## 4.2 Actividad de los Departamentos del Gobierno Vasco

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA	
Persona responsable de accesibilidad	
Técnico/a de Patrimonio Cultural	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal?	Sí
Presupuesto 2022	85.000
Presupuesto 2023	85.000
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	Sí
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque el Departamento no tiene un Plan de Accesibilidad como tal, sí suele realizar actuaciones para su promoción.</li> <li>En concreto, existe un presupuesto anual destinado a acciones a favor de la accesibilidad universal, que tanto en 2022 como en 2023 asciende a 85.000€. Estas son las partidas presupuestarias específicas asignadas para los años 2022 y 2023 por el Departamento de Cultura y Política Lingüística: <ul style="list-style-type: none"> <li>Deportes: FUNDACIÓN GAITUZSPORT, programa GaituzSport (favorecer el proceso de readaptación funcional y reinserción social desde un concepto de salud global (física, recuperación psíquica y de relación social) en pacientes con enfermedades crónicas discapacitantes. Año 2022: 35.000 €; Año 2023: 35.000 €.</li> <li>Patrimonio Histórico Artístico: ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS DE ESPAÑA (Fundación ONCE), adaptación técnica de obras literarias en euskera para su disfrute por parte de personas con discapacidad visual. Año 2022: 30.000 €; Año 2023: 30.000 €.</li> <li>Política Lingüística: FEDERACIÓN VASCA DE ASOCIACIONES DE PERSONAS SORDAS (EUSKAL GORRAK), estudio sobre la lengua de signos y su uso en la CAE: Año 2022: 20.000 €; Año 2023: 20.000€.</li> </ul> </li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- En 2020 se empezó a realizar un diagnóstico de accesibilidad en los museos de Euskadi. Se analizaron 39 museos desde el punto de vista de la accesibilidad física, sensorial y cognitiva. Este documento se ha hecho público en enero de 2022<sup>2</sup>.
- Organizan anualmente 4 o 5 eventos públicos. En la organización de estos eventos, se desconoce si los espacios son adecuados desde el punto de vista de la accesibilidad y no se ofrece intérprete de lengua de signos.
- No se ha impartido ningún curso en materia de accesibilidad al personal técnico del Departamento. Sin embargo, **en noviembre de 2021 se organizó un curso de accesibilidad dirigido al personal técnico de los museos de Euskadi**, con la finalidad de concienciar a la plantilla y mejorar la atención a las personas con discapacidad. **Participaron 55 personas de 33 museos distintos.**
- Además, a lo largo de 2022 se puso en marcha un grupo de trabajo piloto en materia de accesibilidad, para promover la accesibilidad universal en los museos y el mundo del arte. El objetivo principal de este grupo es *“la creación de un grupo de trabajo piloto en torno a la accesibilidad e inclusión entre los Museos de Euskadi para compartir recursos y conocimientos, impulsar estrategias comunes y trabajar en red en torno a temáticas sobre accesibilidad, abriendo y haciendo camino para avanzar hacia el derecho de acceso y participación cultural en el museo”*.
- En este contexto, se han realizado encuentros con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad, donde han participado entidades como AransGI (asociación de familias de personas sordas de Gipuzkoa), ATZEGI (asociación guipuzcoana en favor de las personas con discapacidad intelectual) o Euskal Gorra (Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas). El primer encuentro tuvo lugar en mayo de 2022 en el LABORATORIUM de Bergara (sobre la Interpretación de lengua de signos, la importancia de los subtítulos en los audiovisuales, etc.); el segundo fue en julio de 2022, en el Museo Zumalakarregi de Ormaiztegui (sobre la accesibilidad cognitiva, cómo elaborar textos de lectura fácil, etc.); y el tercero, en noviembre 2022, en Itsasmuseum de Bilbao
- En materia de subvenciones, el Departamento concede ayudas a los museos para implantar planes de accesibilidad o adaptar las exposiciones a los criterios de accesibilidad.
- En referencia a los edificios que son titularidad del Departamento, se dispone de pocos edificios, por ejemplo: el Archivo Histórico de Euskadi (AHE) en Bilbao, Orconera centro de patrimonio industrial mueble en Lutxana-Barakaldo, y Etxepare Euskal Institutua en Tabakalera. Se han realizado algunas actuaciones de adecuación de los edificios desde el punto de vista de la accesibilidad; por ejemplo, hace unos años se instaló una silla elevadora en el edificio Orconera.
- Respecto al área de Patrimonio Cultural, en el registro y revisión de inmuebles de patrimonio cultural se incluye un apartado específico en materia de accesibilidad, para tener en cuenta este aspecto en todos los inmuebles. Se especifica la tipología del bien y se indica si es accesible o si es posible implementar medidas para su promoción. En algunos edificios es factible incorporar una rampa para hacerlo accesible. En otros en cambio el criterio de conservación del patrimonio cultural choca con el de accesibilidad.

<sup>2</sup> Ver documento Diagnóstico Accesibilidad Museos Euskadi:

[https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/museoak\\_txostenak/eu\\_def/adjuntos/1 PARTE DiagnosAccesibilidadMuseos.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/museoak_txostenak/eu_def/adjuntos/1 PARTE DiagnosAccesibilidadMuseos.pdf)

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN	
Persona responsable de accesibilidad	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	SI
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	NO
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	NO
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	NO
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	NO
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	NO
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Departamento no especifica cuáles son las actuaciones desarrolladas para la mejora de la accesibilidad.</li> <li>• Tienen 800 centros educativos y muchos son concertados. Tienen centros educativos de más de 100 años en los que la accesibilidad es limitada. Por otro lado, los centros de infantil y primaria son propiedad de los ayuntamientos.</li> <li>• Respecto a las acciones concretas que son responsabilidad del Departamento de Educación, como son modificar los currículums educativos, desconocen este asunto y consideran que, en cualquier caso, es un tema muy complejo que llevaría muchos años trabajarlo. Asimismo, definir un perfil profesional de accesibilidad, es también un proceso largo que se debe realizar conjuntamente con el Departamento de Empleo.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	
Persona responsable de accesibilidad	
<b>Directora de Servicios</b>	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	NO
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	NO
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	NO
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	NO
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	NO
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	NO
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	NO
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	NO
<b>Avances en la implementación de las acciones</b>	
<p><i>El Departamento de Economía y Hacienda no presta servicios externos y no tiene contacto con la ciudadanía, por lo que no ha realizado ninguna actuación directa ni indirecta con la finalidad de promover la accesibilidad universal.</i></p>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Dirección de Servicios sociales	
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES	
Persona responsable de accesibilidad	
Responsable de Asuntos Sociales	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	NO
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	NO
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	Sí
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales no tiene un Plan de Accesibilidad, recientemente sí se han realizado varias acciones que ayudan a la promoción de la accesibilidad universal en Euskadi.</li> <li>Destacan las medidas para promover una atención accesible, basadas en el lenguaje claro y la lectura fácil. El Portal web de la Dirección de servicios sociales ofrece la opción de "Lectura Fácil" en diversas fichas y guías (por ejemplo, la ficha de SATEVI -Servicio de Atención telefónica a mujeres víctimas de violencia, la ficha de Ayuda económica para mujeres víctimas de violencia de género, o la guía "Violencia contra las Mujeres ¿Qué puedes hacer?")<sup>3</sup>.</li> <li>Asimismo, se ha promovido el lenguaje claro, con la finalidad de simplificar el lenguaje administrativo y facilitar su lectura y comprensión. Por ejemplo, las fichas de Teleasistencia<sup>4</sup></li> </ul>	

<sup>3</sup> Ver recursos en Lectura Fácil del Portal de la Dirección de Servicios Sociales, en: <http://www.euskadi.eus/informacion/servicio-a-mujeres-victimas-de-la-violencia-de-genero/web01-a2gizar/es/>; [http://www.euskadi.eus/servicios-sociales-violencia-de-genero/web01-a2gizar/es/#id\\_6](http://www.euskadi.eus/servicios-sociales-violencia-de-genero/web01-a2gizar/es/#id_6)

<sup>4</sup> Ver ficha teleasistencia: <https://www.euskadi.eus/teleasistencia-betion/web01-tramite/es/>

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

(servicio de atención permanente 24x7) y de Bono Social Térmico<sup>5</sup> están en lenguaje claro. Además, para la tramitación de ambos servicios, se intenta redactar las resoluciones, subsanaciones y trámites en lenguaje claro.

- Se aplica también el lenguaje claro en las Ayudas de la Dirección de Familias e Infancia, donde las resoluciones se redactan en un lenguaje más sencillo.
- Por otro lado, el Departamento ha introducido también la herramienta SVIsual, un servicio de vídeo interpretación en lengua de signos. Por ejemplo, en el caso de mujeres víctimas de violencia, el sistema SVIsual permite la comunicación de las personas con discapacidad auditiva y/o del habla y de las profesionales de SATEVI (gracias a la colaboración con la asociación Euskal Gorrak).
- En el servicio de Teleasistencia, se presta servicio a personas con problemas auditivos mediante una comunicación a través de pictogramas y símbolos.
- Asimismo, se han elaborado guías de SATEVI en braille.
- Aunque el propio Departamento no ha impartido cursos en materia de accesibilidad al personal técnico, algunas personas del Departamento sí que participaron hace un tiempo en un curso de formación organizado por el IVAP sobre lectura fácil. A raíz de ese curso, se creó un grupo de trabajo dentro del Gobierno Vasco para generar documentos de lectura fácil, y se elaboraron unos documentos modelo, que todavía pueden servir de referencia.
- Por su parte, es importante señalar la iniciativa Euskadi Lagunkoia, iniciativa promovida por el Departamento, con el objetivo de incentivar la participación de las personas mayores y de la ciudadanía para la mejora de barrios y entornos en los municipios de Euskadi, siguiendo pautas de amigabilidad del diseño urbano, de la seguridad y de la adecuación de los ambientes domésticos. En el marco de esta iniciativa se elabora documentación (guías) y se ofrece acompañamiento a municipios y establecimientos para reforzar la amigabilidad con las personas mayores.
- Respecto a ayudas concedidas, en el marco de la convocatoria de ayudas para actividades de intervención social con personas, familias, grupos y comunidades (subvenciones para el fomento de actividades del tercer sector en el ámbito de la intervención social en el País Vasco), el Departamento otorga anualmente financiación para diversos proyectos que favorecen la accesibilidad universal. Por ejemplo, se ha concedido financiación para el “Programa de apoyo a la autonomía personal y promoción de la participación comunitaria: Acompañamiento individualizado” (de la Federación coord. de personas con discapacidad física y orgánica Bizkaia) o para el Proyecto de intervención para la integración social de personas sordociegas (de la Asociación personas sordociegas de Euskadi), entre otros.
- Finalmente, cabe destacar que en los últimos años el Departamento ha organizado eventos y encuentros participativos, con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad. En esos casos se han aplicado criterios de accesibilidad física y de accesibilidad sensorial.

<sup>5</sup> Ver ficha Bono Social Térmico: [https://www.euskadi.eus/ayuda\\_subvencion/2021/bono-social-termico/web01-tramite/es/](https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2021/bono-social-termico/web01-tramite/es/)

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales	
DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO	
Persona responsable de accesibilidad	
Responsable de Organización y Sistemas USIP Responsable de ZUZENEAN	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	¿?
Presupuesto 2022	
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales no tiene Plan de Accesibilidad. En mayo de 2011 se presentó un documento de propuesta de servicios en materia de accesibilidad y diseño para todas las personas, pero no se llegó a ejecutar.</li> <li>El objetivo de Zuzenean es coordinar y facilitar el acceso a la información a la ciudadanía sobre los diferentes servicios que ofrece el Gobierno Vasco, independientemente del canal utilizado, así como la tramitación de documentación administrativa. Zuzenean tiene una Carta de Servicios, que incluye por ejemplo los siguientes derechos de las personas usuarias, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir un trato respetuoso y deferente por el personal de Zuzenean, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.</li> <li>Recibir información en términos comprensibles y a ser atendidos por personal especializado de forma eficaz y eficiente.</li> </ul> </li> <li>Se han introducido medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad y el lenguaje claro, tanto en la atención presencial, como en la telefónica y la digital. La entidad ha elaborado publicaciones y ha lanzado campañas destinadas a la ciudadanía. En las publicaciones de Zuzenean se tienen en cuenta criterios de accesibilidad, tratando de elaborar documentos con lenguaje claro y de fácil comprensión.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- Asimismo, Zuzenean gestiona la recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos relacionados con el servicio (se aplica un Sistema de Gestión de Expectativas y Compromisos con la Ciudadanía). Anualmente se realiza un estudio independiente de expectativas y satisfacción en relación a los servicios prestados, lo que permite recoger necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias.
- Por su parte, en la Unidad Soporte a la Innovación Pública, se ha conformado la URA (Unidad Responsable de Accesibilidad), para cumplir con todos los requisitos de la Directiva sobre accesibilidad web (*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*). En este sentido, en la URA existe la figura de “webmaster”, quien se encarga de revisar que los portales web del Gobierno Vasco (euskadi.eus) cumplen con los criterios de accesibilidad. Según las directrices de accesibilidad de contenidos web (WCAG), los portales de Euskadi.eus deben cumplir con en el nivel AA.



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Dirección de Recursos Generales	
DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO	
Persona responsable de accesibilidad	
<b>Arquitecto. Oficina Técnica.</b>	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	No
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección de Recursos Generales, a través de su Oficina Técnica, se encarga de la redacción y dirección de las obras tanto de nueva planta como de reforma de edificios de gestión unificada. Dichos edificios incluyen, por ejemplo, en Vitoria: edificios en Lakua, Samaniego, Zuzenean...; en Bilbao: edificios en General Concha, Gran Vía...; en Donostia: edificios en Andía, Easo, Miracruz,...</li> <li>A pesar de no contar con un Plan de Accesibilidad, la Dirección de Recursos Generales ha realizado diferentes intervenciones en materia de accesibilidad en sus edificios. Normalmente, estas actuaciones tienen que ver con aspectos físicos (rampas, barandillas, anchura de puertas...), y se podrían enmarcar principalmente en tres grupos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Actuaciones en materia de accesibilidad vinculadas a las obras nuevas o de reforma y actualización de los edificios: Anualmente, se van introduciendo reformas de cara a garantizar la accesibilidad física, mejorar accesos, movilidad...</li> <li>Realización de fichas de accesibilidad en cada edificio: hace varios años, se elaboraron unos planos o fichas de accesibilidad en los que se señalan los accesos, recorridos accesibles/adaptados, etc. de todos los edificios de gestión unificada. Estas fichas contienen información sobre la accesibilidad del entorno, así como sobre los itinerarios accesibles en el interior del edificio (ascensores, itinerarios, baños...).</li> <li>Proyecto de accesibilidad dirigido a personas con visión reducida: en este proyecto, implementado en el edificio de Lakua, se revisaron y adaptaron accesos, pavimento, recorridos, recepción, paneles en braille... Se llevó a cabo con técnicos de la ONCE y una empresa especializada en rotulación en alto relieve.</li> </ul> </li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- En general, las necesidades que se van planteando en temas de mejora de la accesibilidad, así como las sugerencias recibidas fruto del uso habitual de los edificios, se van cubriendo en función del presupuesto anual disponible, haciéndolas coincidir con actuaciones más generales en los edificios.
- En concreto, las actuaciones en materia de accesibilidad realizadas a lo largo del año 2022 han sido las siguientes:
  - Reforma de escalera de emergencia Edificio N de Lakua. Importe: 47.981,64 €
  - Actuación en materia de accesibilidad, en el ámbito de la Seguridad y Salud en una salida del Almacén de Gamarra. Importe: 3.587,81 €

#### 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Dirección de Gobierno Abierto (Irekia)	
DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO	
Persona responsable de accesibilidad	
Gestora web	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	Sí
Presupuesto 2022	54.000€
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
<b>Avances en la implementación de las acciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque la Dirección de Gobierno Abierto no cuenta con un Plan de Accesibilidad, sí que ha desarrollado diversas actuaciones para la mejora de la accesibilidad universal. Las acciones correspondientes a 2022 han alcanzado un presupuesto ejecutado de 47.170,22€.</li> <li>Desde 2022, la Dirección de Gobierno Abierto distingue una línea de sus presupuestos específica para accesibilidad (anteriormente los gastos de accesibilidad se introducían en una partida más genérica). En concreto, en 2022, dicha partida presupuestaria ascendió a 54.000€.</li> <li>La plataforma digital Irekia se gestiona desde la Dirección de Gobierno Abierto; la gran mayoría de contenidos que se publican no son generados directamente por esta Dirección, sino que son contenidos elaborados por el área de prensa de cada Departamento implicado. Desde Irekia siempre se insiste a los Departamentos en la importancia de utilizar lenguaje claro y sencillo en sus contenidos.</li> <li>En la plataforma Irekia se han introducido medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil. En la parte superior de la web hay un apartado de herramientas de accesibilidad, con el que se pretende garantizar una atención accesible, y donde aparecen por ejemplo los logos de acceso a las herramientas InSuit (para usabilidad y accesibilidad web) y de Lectura Fácil.</li> <li>En esta línea, se han introducido medidas como el texto a voz, la lengua de signos o la subtitulación de vídeos. Por ejemplo, en todas las ruedas de prensa del Consejo de Gobierno que se transmiten en directo desde Irekia se incluye el servicio de interpretación en lengua de</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

signos, así como el servicio de subtitulación simultánea. También está disponible para todos los Departamentos un servicio de subtítulos para vídeos (a posteriori, no en directo).

- La Dirección de Gobierno Abierto publica 3 o 4 noticias a la semana en formato de Lectura Fácil (todas en euskera y castellano). Lo hacen a través de un servicio subcontratado, que cuenta con un presupuesto concreto.
- Por su parte, la entidad organiza eventos o procesos participativos, como por ejemplo las “Topaketak” (encuentros online con consejeros/as y Lehendakari). En estos encuentros se tienen en cuenta criterios de accesibilidad, ya que se utiliza tanto la lectura fácil como la interpretación de lengua de signos.
- Finalmente, cabe señalar que existe un sistema para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias: se trata del apartado “Ayúdanos a mejorar” de la web de Irekia.

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Dirección de Planificación del Transporte	
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL, VIVIENDA Y TRANSPORTES	
Persona responsable de accesibilidad	
Técnico/a del Servicio de Planificación	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	No
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	No
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	No
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>En materia de transporte público, el Gobierno Vasco (Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes) solo tiene competencia en el transporte ferroviario, dado que el transporte por carreteras depende de las Diputaciones Forales o de los Ayuntamientos.</li> <li>Euskal Trenbide Sarea (ETS) y Euskotren son quienes tienen responsabilidad en materia de accesibilidad.</li> <li>Como secretaria técnica de la autoridad del transporte en Euskadi, la Dirección de Planificación del Transporte organizó unas ponencias (grupos de trabajo) sobre accesibilidad. En esos grupos participaron el ISEK y entidades representantes de personas con discapacidad, y se pudieron recoger de primera mano necesidades y dificultades en el sector del transporte. La experiencia se valora de manera muy positiva. Se elaboró un documento de resultados que fue compartido con el ISEK.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

ETS (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)	
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL, VIVIENDA Y TRANSPORTES	
Persona responsable de accesibilidad	
Directora de I+D+i, Calidad y Medio Ambiente	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	Sí
Año de aprobación del Plan	2019
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	Sí
Presupuesto 2022	1.924.119,03 €
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a la Ley 6/2004, de 21 de mayo, ETS (Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarea) es responsable del desarrollo del sistema ferroviario de Euskadi. Se encarga también de la interoperabilidad de las infraestructuras ferroviarias de competencia de la Comunidad Autónoma Vasca, y debe velar por la protección de los intereses de las personas usuarias, especialmente en el caso de personas con discapacidad o con movilidad reducida, garantizando su derecho al acceso a los servicios de transporte ferroviario en adecuadas condiciones de calidad.</li> <li>ETS es quien gestiona las infraestructuras ferroviarias y se ocupa, por ejemplo, de adecuar las estaciones.</li> <li>ETS cuenta con un Plan de Accesibilidad, aprobado en 2019.</li> <li>Además, cada año asigna una partida económica específica a la promoción de la accesibilidad, que en 2022 ascendió a 1.924.119,03 €.</li> <li>Respecto a medidas para garantizar una atención accesible, se han introducido sistemas basados en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil, tanto en la atención presencial como en la atención telefónica. Asimismo, se ha instalado un sistema de bucle inductivo para personas con discapacidad auditiva, y el sistema de guiado Navilens para personas con discapacidad visual.</li> <li>ETS ha elaborado el Libro Blanco de criterios para el diseño de las estaciones de la red ferroviaria vasca con perspectiva de género, que sirve a modo de guía o manual sobre criterios de accesibilidad.</li> <li>También se ha impartido formación en materia de accesibilidad al personal técnico de la entidad. En concreto, se ha formado a 2 personas en lenguaje claro y lectura fácil, y en equipamientos y espacios físicos de uso.</li> <li>Para la redacción del Plan de Accesibilidad, se ha realizado un proceso de diagnóstico, con la organización de grupos de trabajo, sobre movilidad (entornos, estaciones y paradas, vehículos,</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

información, atención a personas usuarias, etc.), que, entre otras cosas, ha servido para la mejora del acceso a las estaciones.

- Además, se ha organizado un evento destinado a la ciudadanía, que ha sido organizado siguiendo criterios de accesibilidad: en particular, se han considerado criterios de accesibilidad física y accesibilidad cognitiva (documentación en lectura fácil).
- Para la recogida de las necesidades y carencias detectadas por las personas usuarias, en todas las estaciones hay disponibles hojas de reclamaciones.

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A. (Euskotren)	
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL, VIVIENDA Y TRANSPORTES	
Persona responsable de accesibilidad	
Director Técnico y de Operaciones	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	No
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	No
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Euskotren ofrece un servicio público para satisfacer las necesidades de movilidad de la ciudadanía. En concreto, Euskotren gestiona los vehículos del transporte.</li> <li>Se han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad, pero no se dispone del presupuesto o coste concreto asignado, dado que estas actuaciones están enmarcadas en un proyecto de mayor envergadura.</li> </ul>	



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

VICECONSEJERÍA DE VIVIENDA	
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL, VIVIENDA Y TRANSPORTES	
Persona responsable de accesibilidad	
Responsable técnico del Área de Inspecciones Técnicas de Edificios ITEs y promoción de la Accesibilidad	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	Sí
Presupuesto 2022	Ver detalle
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	Sí
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de la promoción de la accesibilidad como línea estratégica del Plan director de Vivienda 2021-2023</li> <li>Mejora de la accesibilidad de entornos urbanos a través de medidas financieras para la redacción de planes y obras de accesibilidad (ver información dentro del apartado de gestión de suelo)</li> <li>Mejora de la accesibilidad de la edificación existente a través de medidas financieras que responden a los programas de rehabilitación de viviendas y edificios (ver información dentro del apartado SEPYP)</li> <li>Implementación del Plan Integral de Transición Energética y de Accesibilidad del parque público de alquiler (Plan Zero Plana) desarrollado por la Sociedad Pública ALOKABIDE</li> <li>Diseño de un Sello de vivienda accesible (dentro del Convenio mantenido con el Clúster de la Construcción Eraikune). En proceso de diseño.</li> <li>Incorporación de condiciones de accesibilidad aplicables dentro de las exigencias de habitabilidad a tener en cuenta en el diseño de viviendas "DECRETO 80/2022, de 28 de junio, de regulación de las condiciones mínimas de habitabilidad y normas de diseño de las viviendas y alojamientos dotacionales en la Comunidad Autónoma del País Vasco", entrando en vigor el 30 de noviembre de 2022. Publicación de la "Guía de aplicación del Decreto de condiciones mínimas de habitabilidad en la CAPV".</li> <li>Orden de 21 de diciembre de 2021, del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, por la que se regulan y se convocan para el ejercicio 2022 las ayudas para la promoción de la implantación de sistemas de gestión, fomento de la sostenibilidad y apoyo a la innovación de las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

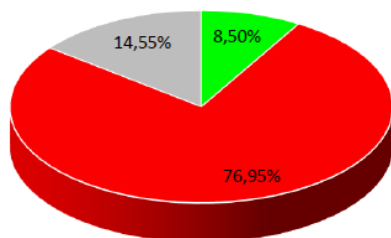
Autónoma del País Vasco, programa Eraikal 2022. Dentro de la Línea 1 de este programa de ayudas se incluyen proyectos cuyo objetivo sea la mejora de la accesibilidad de la edificación residencial y la implantación de soluciones domóticas, tanto en obra nueva como en existente.

- Gestión de la información recogida, en materia de accesibilidad, a través de las Inspecciones Técnicas de los Edificios, Euskoregite, en edificios de más de 50 años o que vayan a ser beneficiarios de ayudas a la rehabilitación.

Del total de 54.853 ITEs publicadas en Registro, se observa que un elevado porcentaje, el 76,95%, reflejan que el inmueble no posee resuelta la Accesibilidad, lo que supone que no existe un itinerario accesible desde la vía pública hasta el acceso a las viviendas, a través de sus espacios comunes.

Hay que destacar que las ITEs redactadas con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto 80/2014, de 20 de mayo (hoy derogado por el Decreto 117/2018, de 24 de julio), no contienen información relativa a la accesibilidad, ya que en el momento no era obligada su incorporación, por lo que el número de ITEs sin referencias en materia de accesibilidad, es muy elevado.

		Nº ITEs	%	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
ACCESIBILIDAD RESUELTA	Sí	4.666	8,50%	1.272	2.125	1.269
	No	42.207	76,95%	6.362	21.401	14.444
	Sin Indicar	7.980	14,55%	760	5.014	2.206
	TOTAL	54.853	100,00%	8.394	28.540	17.917



■ Irisg. Konpondua = 8,5%

■ Irisg. Ez Konpondua = 76,95%

■ Irisg. Adierazi Gabe = 14,55%

- Atención de las consultas, internas y externas, relacionadas con la accesibilidad (266 consultas atendidas)
- Gestión de exenciones enviadas por los ayuntamientos (131 expedientes)
- Impartición de jornadas de formación, en formatos presencial y virtual organizadas por diferentes agentes.
- Colaboración en el diseño del Curso de Accesibilidad Universal en Euskadi (2ª Edición) promovido por el Colegio de Ingenieros de Caminos, canales y Puertos de Euskadi
- Emisión de 17 resoluciones de desafectación de elementos reservados en viviendas de promoción libre a petición de los promotores de estas.
- Asistencia a ISEK Consejo Vasco para la promoción de la Accesibilidad. Seguimiento y coordinación del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Gestión de Suelo				
DATOS AÑO 2022		SUBVENCIONES ACCESIBILIDAD DIRIGIDA A AYUNTAIENTOS Y ENTIDADES MENORES CONVOCATORIA 2020		
<u>Inversiones</u>				
	Subvención concedida	Subvención 2020	Subvención 2021	Subvención 2022
TOTAL GENERAL AYUNTAMIENTOS	8.459.725,97	203.593,06	2.070.399,86	2.001.460,69
TOTAL GENERAL ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	26.216,40	1.248,39	12.037,65	12.930,36
			TOTAL 2022	2.014.391,05
<u>Nº de actuaciones subvencionadas</u>				
	ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
PLANES DE ACCESIBILIDAD	5	7	6	18
OBRAS	16	22	30	68
	TOTAL	21	29	36
				86

Se ha ejecutado la urbanización de la UE.316.01 de Txurdinaga (Bilbao) en la que:

- Se ha ejecutado un paso de peatones nuevo, elevado y semaforizado, que reduce el itinerario peatonal accesible a las nuevas viviendas.
- Se ha señalizado con baldosa podotáctil una escalera ya existente.
- Se han instalado juegos infantiles adaptados.
  - Columpio de integración mixto de asiento inclusivo con arnés abatible y rígido.
  - Columpio nido
  - Parque denominado “Pasadizo Secreto” accesible con niños en silla de ruedas.

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

## Servicio de Estudios, Planificación y Presupuestos (SEPYP)

*Subvenciones para la mejora de la accesibilidad en viviendas y comunidades:*

- Ayudas a la accesibilidad a la vivienda a mayores con discapacidad y/o dependencia (Fondos Next): Presupuesto 2023 de 2.292.705,26€
- Subvenciones Rehabilitación Vivienda: Presupuesto 2023 plurianual de 29.000.000€ para rehabilitación de obras de estructura, envolvente, accesibilidad y adecuación urbanística. El presupuesto no se diferencia por tipo de obra, pero sí su ejecución
- Procesos de adjudicación de promociones en 2022:

Total viviendas	Viviendas reservadas Discapacidad motriz	Solicitudes antes de recurso
70 BOE / V.P.O.	3	54
14 SOZIALAK / SOCIALES	1	6
36 BOE / V.P.O.	1	0
92 BOE / V.P.O.	2	40
21 BOE / V.P.O.	3	52
11 BOE / V.P.O.	2	75
120 BOE / V.P.O.	5	16

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

## Sociedad Pública VISESA, Vivienda y Suelo, Euskadi

## VIVIENDAS ADAPTADAS

CALIFICACIONES PROV. /VIV. INICIADAS VISESA 2022	TIPOLOGIA	nº VIV. PROMOCION	Nº VIV ADAPTADAS
B-047 Bolueta R-3	VPOa	144	6
B-080 Venancios	VPOa	54	3
G-056 Tolosa	VPOa	111	5
G-074 Zarautz Salberdin	VPOa	91	4
G-075 Hondarribi Presa I	VPOa	66	3
G-072 Eibar	VPOa	36	2
<b>TOTAL CALIFICACIONES EN ALQUILER</b>		<b>502</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL CALIFICACIONES EN VENTA</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOT. CALIF. PROVISIONALES 2022</b>		<b>502</b>	<b>23</b>

VIV. CON INICIO ESCRITURACION VISESA 2022	TIPOLOGIA	nº VIV. PROMOCION	Nº VIV ADAPTADAS
G-066 Azkoitia Floreaga	VS	14	1
B-125 Getxo Iturribarri	VS	91	4
<b>TOT. ESCRITURACIONES VIV. PROTECCION SOCIAL</b>		<b>105</b>	
G-066 Azkoitia Floreaga	VPO	16	1
B-058 Zorrotzaurre SI2	VPT	104	5
<b>TOT. ESCRITURACIONES EN VENTA</b>		<b>120</b>	
<b>TOT. VIVIENDAS CON INICIO DE ESCRITURACIÓN EN EL 2022</b>		<b>225</b>	<b>10</b>

OTRAS ACTUACIONES PARA ADAPTACIÓN DE VIVIENDAS VISESA 2022	TIPOLOGIA	Nº VIV ADAPTADAS
B-095 Ortuella, adaptación baño	VPT	2
B-058 Bilbao – Zorrotzaurre, adaptación tendedero	VS	1
<b>TOT. VIVIENDAS CON INICIO DE ESCRITURACIÓN EN EL 2022</b>		<b>3</b>

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

## Sociedad Pública VISESA, Vivienda y Suelo, Euskadi

## ACCESIBILIDAD WEB

El portal está desarrollado atendiendo a los requisitos marcados por la Norma Europea EN 301 549 "Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa", y la Directiva (UE) 2016/2102, de 26 de octubre de 2016, del Parlamento Europeo y del Consejo (que será traspuesta a la legislación estatal), sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles. Los contenidos y páginas cumplen con las Pautas de accesibilidad de Contenidos Web 2.0 (WCAG 2.0) establecidas por la WAI (Web Accessibility Initiative)

	Resultado
Puntuación media del sitio web	9.39
Nivel de adecuación estimado	AA
Situación de cumplimiento estimada	Parcialmente conforme

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Osakidetza	
DEPARTAMENTO DE SALUD	
Persona responsable de accesibilidad	
Técnico de la Subdirección de Infraestructuras	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	Sí
Presupuesto 2022	1.000.000€
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	No
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	No
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Osakidetza no cuenta con un Plan de Accesibilidad como tal; no obstante, todos los años se implementan actuaciones que favorecen la accesibilidad universal.</li> <li>Efectivamente, Osakidetza cuenta con una partida presupuestaria anual de 1.000.000 € destinada a la mejora de la accesibilidad, que se asigna desde 2018. El origen de esta partida presupuestaria anual está en la publicación en 2017 por parte del Ararteko del Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV, documento que fue crítico con las condiciones de accesibilidad de algunas instalaciones.</li> <li>Por otro lado, Osakidetza publica anualmente una orden por la que se adjudican ayudas a corporaciones locales, para la adecuación de centros (obras de nueva planta, ampliación, reforma... de centros de salud o consultorios) y la dotación de equipamientos y mobiliario. En 2022, el importe total del programa ascendió a 500.000€.</li> <li>Osakidetza ha elaborado internamente un pequeño manual o guía relacionado con los criterios de accesibilidad, denominado "Memoria de materiales". Se trata de un documento informativo de referencia sobre materiales, elaborado para apoyar y asesorar al personal de mantenimiento en sus obras y reformas (sobre, por ejemplo, tiradores y manillas, revestimientos, colores, tamaños y distancias, etc.).</li> <li>Además, se ha realizado parte de un diagnóstico de accesibilidad de centros de salud de la CAPV, con motivo del programa de cribado cáncer de cérvix. Se ha empezado a analizar el estado de la accesibilidad de todos los centros de salud donde es posible implementar este programa de prevención de cáncer. En 2019-20 se realizó el diagnóstico de los centros correspondientes en Gipuzkoa y Álava, pero en Bizkaia aún está pendiente.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- Finalmente, hay que señalar que la accesibilidad no está integrada corporativamente en Osakidetza. El organigrama de Osakidetza se estructura en torno a OSIs (Organizaciones Sanitarias Integradas), entre las que podría haber mayor o menor implicación en materia de accesibilidad.



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales	
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	
Persona responsable de accesibilidad	
Asesor de implantación de procesos de gestión de calidad	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	No
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales es responsable de la Accesibilidad Física. Por tanto, es responsabilidad de esta Dirección el mantenimiento y gestión de los edificios y locales utilizados por la Ertzaintza.</li> <li>Aunque no exista un Plan de Accesibilidad, sí se han realizado acciones para la mejora de la accesibilidad en el periodo 2021-2022, con un presupuesto total de 1.953.800€: <ol style="list-style-type: none"> <li>Rampa de acceso al edificio de Recursos Generales. Presupuesto de 13.000 €</li> <li>Eliminación de vallado en la zona de acceso comisarías. Centros afectados: Hernani, Basauri, Erandio, Getxo. Presupuesto 1.700.000 €</li> <li>Proyectos de accesibilidad. Centros afectados. Muskiz, Rentería, Txurdinaga, Galdakao, Basauri, Laudio, Zarautz, Durango, Laguardia. Presupuesto: 150.000 €.</li> <li>Pantallas de Información en zonas de espera. Centros afectados: Basauri, OAC Abando, OAC aeropuerto Loiu. Presupuesto: 6.000 €</li> <li>Pantallas de Información y videoconferencias para traductores en salas de atención de VD-VG. Centros afectados: Basauri, Bilbao, Gasteiz, Donostia, Irún, Rentería, Hernani, Bergara, Eibar, Baracaldo, Portugalete, Getxo. Presupuesto: 20.000 €</li> <li>Eliminación de Pantallas autoprotectoras en zona de registro de identidades de las OACs. Centros afectados: OAC Zabalburu, OAC Aeropuerto, OAC Abando, Erandio, Getxo, Arrasate, Tolosa, Ondarroa. Presupuesto: 40.000 €</li> </ol> </li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

7. Letreros luminosos corporativos en banderola o poste exterior de las OACs para mejorar la visibilidad dentro de la trama urbana donde se posicionan las oficinas de atención a la ciudadanía (OAC). Centros afectados: 14 OACs. Presupuesto 20.000 €.
  8. Letreros indicadores de horarios e información de la App de la Ertzaintza. Centros afectados: OAC Plentzia, OAC Txurdinaga, OAC María Díaz de Haro. Presupuesto: 800 €.
  9. Instalación de buzones para quejas y sugerencias en las comisarías. Presupuesto. 4.000 €
- En 2022 no se ha realizado ningún diagnóstico de la accesibilidad, pero sí que se realizó un diagnóstico en 2019, para lo que se contrató una empresa externa. En concreto, se llevó a cabo un diagnóstico sobre accesibilidad de los edificios, y se detectaron algunas carencias, que se han tratado de solventar.
  - Recientemente se han introducido medidas para promover la atención accesible a la ciudadanía, basadas en el lenguaje claro, gracias a la renovación de carteles con información con letra de mayor dimensión y con códigos QR que conectan con la App de la Ertzaintza en diferentes redes sociales.
  - Para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias, existen buzones de quejas y sugerencias en las comisarías.

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Lanbide	
DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y EMPLEO	
Persona responsable de accesibilidad	
Director de Servicios Generales de Lanbide	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque Lanbide carece de Plan de Accesibilidad, sí se han tomado algunas medidas para promover la accesibilidad universal. Además, como reto a futuro prevén elaborar un Plan de Accesibilidad Universal del organismo autónomo.</li> <li>Respecto a la atención a las personas usuarias, el acompañamiento está protocolizado; es decir, por protocolo, las personas que se encuentran en alguna situación especial pueden ir acompañadas, lo que incluye a personas con necesidades especiales de accesibilidad.</li> <li>Asimismo, Lanbide tiene un contrato con EuskalGorrek (Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas), para ofrecer acompañamiento y servicios de interpretación a personas usuarias con discapacidad auditiva, tanto en los servicios de orientación de Lanbide (asesoramiento, orientación laboral...) como en los cursos de formación.</li> <li>Desde Lanbide también se ha tratado de introducir criterios de lectura fácil y lenguaje claro. Con la modificación de las prestaciones de inclusión, y en concreto con la implantación de la RGI (Renta de Garantía de Ingresos) y el IMV (Ingreso Mínimo Vital), se ha trabajado en la revisión del proceso con criterios de lectura fácil, generando resoluciones más sencillas a remitir a la ciudadanía, pero manteniendo el cumplimiento del procedimiento administrativo. Estas propuestas han generado diferencias con el área jurídica.</li> <li>Igualmente, se han elaborado diferentes carteles utilizando más imágenes y menos texto, para facilitar la comprensión y adecuarse al público objetivo.</li> <li>Cuando se organizan eventos, se utilizan espacios y edificios que ya cumplen con las condiciones de accesibilidad, y se suele disponer de intérpretes de lengua de signos.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- En el ámbito digital, para el diseño de la web y la app (LanAPP) de Lanbide se tienen en cuenta los criterios de accesibilidad y usabilidad. En concreto, se siguen los criterios de accesibilidad marcados desde el Gobierno Vasco (Departamento de Gobernanza).
- Respecto a los edificios de Lanbide, a lo largo de los años se han ido instalando puertas automáticas, rampas, ascensores..., en función de la idiosincrasia de cada edificio, con la finalidad de facilitar los accesos e itinerarios a las personas con discapacidad. En los últimos años se han renovado más del 60% de las oficinas de Lanbide. Obviamente, los nuevos edificios cumplen con la normativa de accesibilidad.

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Dirección de Servicios	
DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	
Persona responsable de accesibilidad	
Directora de Servicios	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	No
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	No
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	-
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	No
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo no tiene un Plan de Accesibilidad ni una partida presupuestaria específica para promover la accesibilidad.</li> <li>Desde el Departamento se hace un especial esfuerzo para promover la atención accesible online, en su web. Así, se garantiza el cumplimiento de las directrices WCAG (Directrices de Accesibilidad de Contenido Web), en el nivel AA, en la web del Departamento, dado que todos sus contenidos están revisados y aprobados con este criterio.</li> <li>Respecto a los edificios, las oficinas de Basquetour, las del Departamento y las de Kontsumobide se encuentran en edificios de gestión centralizada, por lo que se garantiza el cumplimiento de los criterios de accesibilidad.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Basquetour	
DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	
Persona responsable de accesibilidad	
Técnica del Área de Competitividad, Calidad y Formación	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	NO
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	Sí
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
Avances en la implementación de las acciones	
<p>Aunque Basquetour no tiene un Plan de Accesibilidad propio, cuenta con una larga trayectoria en el fomento de la accesibilidad turística vasca, promoviendo la accesibilidad en las empresas y destinos turísticos de Euskadi. Se describen a continuación las principales acciones realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En las legislaturas 2005-2009 y 2009-2012, tuvieron lugar los siguientes avances: <ul style="list-style-type: none"> <li>En 2007 se firmó un convenio entre la Viceconsejería de Turismo del Gobierno Vasco y Euskalit para crear el Modelo de Accesibilidad Turística de Euskadi<sup>6</sup>. <i>“El Modelo de accesibilidad turística de Euskadi tiene como objeto mejorar la accesibilidad de la oferta turística de Euskadi teniendo en cuenta la diversidad funcional de las personas y aplicando el concepto de accesibilidad como un factor de valor añadido y excelencia, dado que las mejoras en accesibilidad benefician a casi toda la sociedad, pues aportan mayor calidad, seguridad y confort a los entornos y servicios”</i>.</li> <li>Inicialmente, en 2007 se definió el Modelo Vasco de Accesibilidad para Alojamientos. Posteriormente se amplió el modelo: en 2008 se realizaron numerosos diagnósticos de accesibilidad en restaurantes y oficinas de turismo (200 diagnósticos a</li> </ul> </li> </ul>	

<sup>6</sup> Ver Modelo de Accesibilidad Turística de Euskadi en: [https://www.industria.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/modelo\\_accesibilidad\\_turistica/e\\_s\\_def/adjuntos/090217\\_Modelo\\_Accesibilidad\\_Turistica\\_Euskadi.pdf](https://www.industria.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/modelo_accesibilidad_turistica/e_s_def/adjuntos/090217_Modelo_Accesibilidad_Turistica_Euskadi.pdf)

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- restaurantes, oficinas de turismo y centros de interpretación); y en 2009 en bares y cafeterías (222 diagnósticos a bares y cafeterías).
- En 2010 se comenzó a promocionar y comercializar el sello de turismo accesible. El modelo contaba con su propio logo, con distintos iconos en función de la discapacidad concreta incluida (física, intelectual, sensorial - visual, auditiva- y orgánica).
  - El Modelo de accesibilidad turística de Euskadi concretaba los requisitos técnicos de cada tipo de establecimiento<sup>7</sup> (Hoteles y Hoteles Apartamento, Pensiones, Agroturismos y Casas Rurales, etc.).
  - En la legislatura 2012-2016 se decidió revisar el Modelo, no siendo esto aplicado hasta la legislatura 2016-2020, donde el Departamento de Turismo asignó la gestión del proyecto a Basquetour, quien con la colaboración del Departamento y la Fundación ONCE, revisó el modelo. El objeto de esta revisión fue pasar de un modelo un tanto normativo, a un modelo orientado al servicio. Se revisaron los criterios para la concesión de los distintivos del Modelo de Accesibilidad Turística Vasca y se re-evaluaron 18 recursos turísticos (aquellos que aún tenían en vigor el distintivo otorgado anteriormente).
  - En 2019 se paralizó la realización de diagnósticos y se reforzó el ámbito de la formación y sensibilización sobre accesibilidad:
    - Se impartió formación en accesibilidad a agentes: personal de entes de cooperación turística de Euskadi (técnicos gestores, técnicos de competitividad,...), profesionales de empresas de consultoría turísticas (consultores, formadores, evaluadores,...) y estudiantes de titulaciones de turismo, hostelería y carreras relacionadas, personal de las administraciones públicas con responsabilidades en el sector turístico, diputaciones, ayuntamientos, etc. Se logró formar a 69 personas en accesibilidad.
    - Se organizaron jornadas de sensibilización y formación a empresas turísticas vascas de los tres territorios históricos de los 4 subsectores: alojamiento (hoteles, pensiones, casas rurales, agroturismos, albergues y campings); servicios de restauración (restaurantes, bares y cafeterías, bodegas, sidrerías y txakolindegis); oficinas de información turística; y centros de interpretación. Participaron en las jornadas 150 empresas turísticas.
  - En la Legislatura 2020-2024 se ha propuesto un nuevo planteamiento, y se avanza hacia la transformación sostenible y responsable para la competitividad turística vasca en el marco del Plan Estratégico del Turismo Vasco 2020<sup>8</sup>. Para ello se participa, entre otros, en grupos de trabajo organizados por la Secretaria de Estado de Turismo, con objeto de lograr un modelo integral que ayude a las organizaciones turísticas a mejorar en los ámbitos de la gestión, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

<sup>7</sup> Ver requisitos técnicos de los establecimientos en: <https://www.euskadi.eus/accesibilidad/web01-a2turism/es/>

<sup>8</sup> Ver Plan Estratégico del Turismo Vasco 2020: [https://www.euskadi.eus/contenidos/proyecto/plan\\_estrat\\_turismo\\_vasco\\_2020/es\\_def/adjuntos/plan\\_estrategico\\_turismo\\_vasco\\_2020.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/proyecto/plan_estrat_turismo_vasco_2020/es_def/adjuntos/plan_estrategico_turismo_vasco_2020.pdf)

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- Paralelamente, Basquetour se encuentra trabajando en el Código Ético del Turismo de Euskadi<sup>9</sup>, que surge de una adaptación del Código Ético del Turismo Mundial. El Código Vasco tiene 8 principios, y el segundo es la Igualdad, inclusión y tolerancia a la diversidad.
- En el marco del Código Ético del Turismo de Euskadi se organizan diversas formaciones en materia de accesibilidad (Turismo para todas las personas; Accesibilidad turística; Turismo accesible). Se ha logrado formar a 624 entidades. En 2023 se continúa con la formación en accesibilidad, que se establece como obligatoria para todas las entidades del primer año de seguimiento del Código Ético del Turismo de Euskadi.
- En la actualidad también se está trabajando en la implantación de la metodología DTI (destino turístico inteligente) en destinos vascos (municipios y comarcas), donde se trabajan 5 ejes: gobernanza, accesibilidad, tecnologías, innovación y sostenibilidad. A futuro se pretende crear un modelo DTI para empresas.

<sup>9</sup> Ver el Código ético del Turismo en Euskadi: <https://basquetour.eus/codigo-etico-turismo-euskadi.htm#:~:text=En%20el%20C%C3%B3digo%20%C3%89tico%20del%20Turismo%20de%20Euskadi,vascas%20y%20los%20elementos%20propios%20de%20nuestra%20cultura>



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Kontsumobide	
DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	
Persona responsable de accesibilidad	
Responsable de Administración y Servicios	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	No
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Sí
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	No
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	No
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontsumobide no tiene Plan de Accesibilidad, pero recientemente la entidad ha desarrollado diversas actuaciones para la mejora de la accesibilidad, que en el año 2022 alcanzaron un presupuesto ejecutado de 3.200 €.</li> <li>En 2022 se detectó una pequeña falta en materia de accesibilidad física en el edificio de la sede central de Vitoria. Aunque éste es en general un edificio accesible (con rampas, ascensores, mostradores a dos alturas...), una de las barandillas de acceso no cumplía en su totalidad con la normativa, dado que no llegaba hasta el final de la rampa. Este pequeño fallo se solucionó en 2022.</li> <li>Por otro lado, Kontsumobide ha organizado diversos eventos y campañas destinados a la ciudadanía; en concreto, se contabilizan 2 eventos, 8 publicaciones, 4 campañas, y otras 2 actividades similares, todas ellas organizadas bajo criterios de accesibilidad física y accesibilidad cognitiva (utilizando pictogramas, documentos de lenguaje claro, etc.).</li> <li>Efectivamente, Kontsumobide ha aplicado medidas para garantizar una atención accesible basada en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil, tanto en la atención presencial y telefónica, como en los contenidos publicados (en soportes físicos y digitales). Se está haciendo un especial esfuerzo para utilizar el lenguaje claro y sencillo, simplificando el lenguaje administrativo, y se espera seguir avanzando en este campo y contratar en el futuro un servicio externo especializado en lenguaje claro y lectura fácil.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

- La entidad trabaja el concepto de “persona consumidora vulnerable”, y redacta textos de fácil comprensión para este colectivo. Además, ofrece atención a la ciudadanía por diversos medios (presencial, telefónico y digital) y publica sus campañas en diversos canales (web, newsletter, radio, TV...), por lo que se intenta adecuar los mensajes al público que los recibe.
- Finalmente, en 2022 Kontsumobide realizó un estudio sobre la brecha digital, para identificar colectivos vulnerables y disponer medidas futuras de acuerdo a estos resultados. Este proceso ha permitido identificar carencias y necesidades detectadas por las personas usuarias.

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

## 4.3 Actividad de las Asociaciones y Colegios profesionales

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN / ENTIDAD	
Colegio Oficial de Arquitectos de Araba (COATAraba)	
Persona responsable de accesibilidad	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	
	NO
Año de aprobación del Plan	
Presupuesto previsto	
Presupuesto ejecutado	
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal?	
Presupuesto 2022	
Otras actuaciones	Sí / No
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	NO
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	NO
¿Han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en la organización y desarrollo de estos eventos?	
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	NO
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	SI
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	SI
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	NO
Avances en la implementación de las acciones (Detalle de las actuaciones realizadas en materia de accesibilidad)	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN / ENTIDAD	
COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS VASCO NAVARRO (COAVN)	
Persona responsable de accesibilidad	
3 arquitectos y arquitectas del Colegio	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	NO
Año de aprobación del Plan (formulario)	-
Presupuesto previsto	-
Presupuesto ejecutado	-
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	NO
Presupuesto 2022	-
Otras actuaciones	Sí / No
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	NO
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	SI
¿Han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en la organización y desarrollo de estos eventos?	SI
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	NO
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	NO
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	NO
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	NO
<b>Avances en la implementación de las acciones</b> <b>(Detalle de las actuaciones realizadas en materia de accesibilidad)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>En cuanto asesoramiento e información, a lo largo del año 2022, CAT-COAVN ha ofrecido asesoramiento a arquitectos colegiados en materia de Accesibilidad Universal, y también se han realizado tareas de comunicación a través de Circulares CAT de novedades y modificaciones de normativa y documentos y acciones de interés sobre Accesibilidad Universal.</li> <li>Respecto a tareas de formación, se han realizado las siguientes actuaciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>20-23/06/2022: Rehabilitación de edificios de más de 50 años. Cumplimiento de las condiciones de habitabilidad y SUA (16 horas) (online y presencial), en la Delegación de Álava.</li> <li>14/06/2022: sesión formativa en accesibilidad universal (8h) (online), en la delegación de Gipuzkoa.</li> </ul> </li> <li>Además, en 2022 se ha llevado a cabo el desarrollo de la nueva web COAVN con criterios de Accesibilidad Universal, y se ha puesto en marcha el apartado de VISADO.</li> <li>Asimismo, la entidad ha participado activamente en las sesiones del ISEK organizadas en torno a la ponencia sobre planes integrales de accesibilidad en Euskadi. También ha formado parte de las sesiones participativas sobre índices de accesibilidad en la vivienda.</li> </ul>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN / ENTIDAD	
EGINAREN EGINEZ, Asociación de personas con discapacidad física de Araba – (elkartean Araba)	
Persona responsable de accesibilidad	
Presidenta	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	¿?
Año de aprobación del Plan (formulario) -- Somos movimiento asociativo	
Presupuesto previsto	
Presupuesto ejecutado	
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	¿?
Presupuesto 2022 ( es uno de los programas asociativos)	Sí
Otras actuaciones	Sí / No
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Sí
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	
¿Han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en la organización y desarrollo de estos eventos?	Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?	NO
¿Se han introducido medidas para promover la atención accesible?	Sí
¿Ha elaborado su entidad alguna guía/informe/manual sobre normativas y criterios de accesibilidad?	Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	Sí
Avances en la implementación de las acciones (Detalle de las actuaciones realizadas en materia de accesibilidad)	
<b>Campañas:</b> <a href="https://www.eginez.org/campanas-eginez/la-ruleta-de-la-movilidad/?portfolioCats=42">https://www.eginez.org/campanas-eginez/la-ruleta-de-la-movilidad/?portfolioCats=42</a> <a href="https://www.eginez.org/campanas-eginez/buscateotrostitio/?portfolioCats=42">https://www.eginez.org/campanas-eginez/buscateotrostitio/?portfolioCats=42</a> <a href="https://www.eginez.org/campanas-eginez/ponte-en-mi-lugar-jarri-nire-lekuan/?portfolioCats=42">https://www.eginez.org/campanas-eginez/ponte-en-mi-lugar-jarri-nire-lekuan/?portfolioCats=42</a>	
<b>Guías:</b> <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc5e2f2c8947f73Guia%20Util%2016%20Cast%20Terrazas%20y%20Veladores%20WEB.pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc5e2f2c8947f73Guia%20Util%2016%20Cast%20Terrazas%20y%20Veladores%20WEB.pdf</a> <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc5c12ced4a6b51Guia%20Util%2013%20C.pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc5c12ced4a6b51Guia%20Util%2013%20C.pdf</a> (accesibilidad en el transporte) <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc5c12861bf1a20Guia%20Util%2012%20C.pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc5c12861bf1a20Guia%20Util%2012%20C.pdf</a> (Anejo V, obras de reforma) <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc5c128759d73d4Guia%20Util%20%2011%20C.pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc5c128759d73d4Guia%20Util%20%2011%20C.pdf</a> (Anejo IV, comunicación) <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc59ef15cdcc934Guia%2010%20C%20(1).pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc59ef15cdcc934Guia%2010%20C%20(1).pdf</a> (Ley 20/1997) <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc58a5ce05da239Guia%209%20C.pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc58a5ce05da239Guia%209%20C.pdf</a> (accesibilidad edificios) <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc58a5cd72c2ca7Guia%208%20C.pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc58a5cd72c2ca7Guia%208%20C.pdf</a> (accesibilidad entorno urbano) <a href="https://www.eginez.org/v2/docs/doc530b103a0e8b12Guia%20pasajeros.pdf">https://www.eginez.org/v2/docs/doc530b103a0e8b12Guia%20pasajeros.pdf</a> (transporte aéreo, mercado único europeo) <a href="https://www.eginez.org/wp-content/uploads/2020/12/elkartean_cast.pdf">https://www.eginez.org/wp-content/uploads/2020/12/elkartean_cast.pdf</a> (propiedad horizontal, elkartean)	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

**Jornadas:**

“20 años de la Ley para la Promoción de la Accesibilidad”, Palacio de Congresos Europa, Vitoria-Gasteiz, 26 de octubre de 2017.

**Acciones judiciales:**

Sentencia 414/2013 por la cual se condena a la Administración General de la Comunidad Autónoma del País vasco y a Euskal Trenbide Sarea a realizar las obras y las modificaciones necesarias para la adaptación de las paradas y apeaderos del tranvía de Vitoria-Gasteiz a las condiciones de accesibilidad previstas en el Decreto 68/2000 de la Ley 20/1997 para la Promoción de la Accesibilidad.

Sentencia 53/2018 por la que se establece que se deberá cumplir la anchura de 1,80 metros en toda la zona del andén, incluidas las zonas del bloque técnico, donde están ubicadas las máquinas expendedoras, en el tranvía de Vitoria-Gasteiz.



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

(6) Difusión online de la revista ["Más salud Por el derecho a la salud de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo"](#). Con motivo del Día Mundial de la Salud, celebrado el 7 de abril, compartimos con los principales agentes de salud de Euskadi esta revista monográfica (2021), que da visibilidad a las barreras, muchas de ellas relacionadas con la accesibilidad, que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo tienen en el acceso a la salud.

(7) Creación de un Grupo de Accesibilidad Cognitiva, integrado por profesionales de 10 entidades. El objetivo de este grupo es impulsar la accesibilidad cognitiva en las propias entidades, mejorar las competencias de las y los profesionales en esta materia y compartir conocimiento. En 2022 se ha reunido en dos ocasiones con el fin de mejorar su conocimiento de la norma "UNE 153101:2018 EX de lectura fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos" y conocer diferentes experiencias desarrolladas en Euskadi (13 de mayo y 22 de septiembre).

(8) Revista In (nº 20). Esta publicación, dirigida a la comunidad educativa, recoge entrevistas a personas expertas en Lectura Fácil y Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA).

(9) Formación al alumnado del Máster de Mediación, Gestión y Difusión Musical de Musikene (Centro Superior de Música del País Vasco), en el marco del proyecto "Tecnología Musical accesible". Este proyecto pretende identificar las barreras relacionadas con la accesibilidad, que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo tienen para desarrollarse como músicos y músicas y acceder a la educación musical.

(10) Participación en el ISEK- Consejo Vasco de Accesibilidad.



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

## 4.4 Actividad de los Ayuntamientos de las capitales

AYUNTAMIENTO DE BILBAO 340.455 habitantes	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
<p>No existe nombrada una persona responsable de Accesibilidad en el Ayuntamiento. Depende del proyecto del que se hable intervienen diferentes áreas.</p> <p>La dirección que en este mandato esta aglutinando la información de todo lo referido a la Accesibilidad universal es la del Gabinete de Calidad y Evaluación.</p> <p>En el mandato 2019-2023 este gabinete forma parte del Área de Atención y Participación Ciudadana e Internacional del Ayuntamiento de Bilbao.</p>	
¿Tiene Plan cuatrienal de Accesibilidad?	No
Año de aprobación del Plan (base subvenciones)	2004
Presupuesto previsto	--
Presupuesto ejecutado	--
<p><b>Actuaciones en materia de accesibilidad universal</b></p> <p>No tenemos un plan cuatrienal llamado Accesibilidad; Sin embargo, en el <b>plan de Mandato</b>, cuatrienal de 100 compromisos, varios están ligados a la accesibilidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>“Mejorar la información a la ciudadanía desde la perspectiva de la accesibilidad universal y el diseño para todos y todas”.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquí se enmarcan muchas de las acciones que estamos desarrollando en el 2º plan de LF y atención accesible. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adaptación documental</li> <li>○ Formación transversal</li> <li>○ Diagnósticos de espacios públicos y certificaciones.</li> <li>○ Validación de sistemas de atención e información</li> <li>○ Proyecto para aminorar la brecha digital</li> <li>○ Herramientas para favorecer la accesibilidad universal: manuales, herramientas de diseño de servicios, etc.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. <b>“Mejorar la accesibilidad de los barrios altos”:</b> vinculado sobre todo a las barreras físicas; ha dado como resultado por ejemplo, el incremento del número de ascensores públicos en todos los distritos de Bilbao; el incremento de ayudas para ascensores en las comunidades de vecinos, la mejora del pavimento, aceras, creación de trayectos peatonales comunicadores de barrios, creación de plazas de encuentro, con zonas estanciales, bancos, etc.</li> <li>3. <b>“Ciudades amigable con las personas mayores”:</b> muchos aspectos de la ciudad desde el punto de vista físico y otros cognitiva; por ejemplo, el compromiso de la lucha contra la brecha digital para los mayores.</li> </ol> <p><b>Empoderamiento y participación socio-política de las mujeres:</b> entre otras cosas promoviendo acciones para la lucha contra la brecha digital de género. (7 ediciones 84 mujeres);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <b>Nuevo plan Municipal de vivienda:</b> promoviendo entre otras acciones aspectos relativos a nuevos modelos de acceso y ayudas y formas de atención.</li> <li>6. Dentro del <b>“Plan de movilidad”:</b> todo lo referido a la accesibilidad en el transporte, Bilbobus, marquesinas, oficina de atención al público, etc. líneas de conexión entre barrios, etc.</li> <li>7. Extensión de la <b>conexión gratuita a Internet vía WIFI</b> a zonas y equipamientos de ocio en los barrios reduciendo la brecha digital.</li> </ol> <p>Continuar revisando el <b>Pacto por la seguridad:</b> trabajando en el desarrollo de la unidad de atención a las víctimas (mayores, vulnerables, menores, etc.), trabajando en la accesibilidad universal de las comisarías, etc.</p>	

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en el Plan cuatrienal?			Sí
<b>Presupuesto de estas actuaciones</b>			17.000.000 €
No es fácil identificar el presupuesto de accesibilidad porque es un elemento transversal que va asociado a múltiples acciones y a diferentes áreas, es decir se encuentra diseminado en numerosas partidas; algunas son de gasto corriente, otras de inversión, algunas en empresas municipales, y además a menudo hay acciones que se desarrollan con los recursos humanos del área. Pero estimamos que puede ser por lo menos en torno a 17 millones de euros.			
<b>Partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal</b>			
<b>Presupuesto 2022</b>			
<b>Subvenciones del Gobierno Vasco para la accesibilidad</b>			
Plan de accesibilidad	Importe subvención		Año
			2004
Obras	Actuación	Subvención	Presupuesto
<b>Otras actuaciones</b>			
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinadas a la ciudadanía?			Sí
¿Han sido organizados con criterios de accesibilidad?			Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?			Sí
¿Se han introducido medidas para garantizar la atención accesible?			Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?			Sí
<b>Avances en la implementación de las acciones</b>			
<b>Información, comunicación y las TICS</b>			
1. Revisión de <b>documentación</b> con criterios de lectura fácil (LF): 556 documentos revisados.			
2. <b>Contrastes con la ciudadanía</b> : contrastados con la ciudadanía 35 documentos adaptados. 15 en el 2019 y 20 en el 2022. Han participado 72 personas; 49 en 2019 y 36 en el 2022.			
3. Algunas <b>Herramientas</b> que hemos desarrollado o que existen y hemos aprovechado y que son útiles para consolidar o hacer sostenible el sistema de accesibilidad:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hemos diseñado 3 Videos accesibles publicados en youtube</li> <li>○ Hemos desarrollado una guía para el diseño de videos accesibles para las áreas (terminado Manual en febrero de 2023, estamos traduciéndolo y tenemos que distribuirla internamente para que la puedan conocer las áreas y usar los proveedores).</li> <li>○ Elaboración de aplicaciones accesibles (ej. APP para la Aste Nagusia, etc.).</li> <li>○ En curso, herramienta para diseño y evaluación de servicios accesibles. Lo funcional está terminado, el piloto se hizo en un Excel, y ahora estamos trabajando en una herramienta más robusta, creemos que estará lista en marzo).</li> <li>○ Herramientas de apoyo para trabajar textos en LF</li> <li>○ Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001</li> <li>○ Incorporados compromisos de accesibilidad en las cartas de servicios certificadas</li> <li>○ Encuestas adaptadas a LF y e informes en LF</li> <li>○ <b>Etc.</b></li> </ul>			
4. <b>Plan de Formación</b> (fundamental para la sostenibilidad del proyecto, trabajar la información y comunicación, ver más adelante en este documento).			
5. <b>Acciones para reducir la brecha digital</b> : creación de un nuevo servicio. <b>Punto de Ayuda digital</b> .			

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Desplegado en todos los distritos. Para ayudar a realizar los trámites y para recibir formación útil que empodere a las personas ante el reto digital. Se hizo un piloto desde septiembre 2022 a diciembre 2022. Se analizó toda la información, y la nueva contratación está en marcha; creemos que a final de marzo, estará de nuevo operativo el servicio. **2.081 personas atendidas, 2.474 consultas realizadas.**

6. Elaboración de una **newsletter interna** para la difusión de mejores prácticas relativas a la accesibilidad en los servicios.
7. Mejora de la accesibilidad de los **documentos electrónicos** (cambio en la tipología y tamaño de la letra, uso de un lenguaje claro). **Este es un reto, en el que hay mucho por avanzar.** Tiene que ver mucho con el diseño web y la tecnología.
8. En total se han implantado 267 **puntos de acceso Wifi**. También se han ampliado puntos de acceso Wifi municipal en 50 nuevas marquesinas de Bilbobus.

**Áreas urbanizadas y espacios públicos:**

- Entre 2019 y 2022, 225 pasos han sido rebajados, una media de 56 pasos anuales
- Más de 20.684 metros cuadrados de aceras renovadas y construidas. Rebajes de acera en los pasos de peatones donde incorporamos la banda de información y la reforma del paso con baldosa pododáctil para los invidentes.
- Eliminado barreras para transitar, creado calles peatonales o semipeatonales nuevas: 7
- Parques o plazas creados o rehabilitados: 6; en 2022; 20.873 metros cuadrados de jardines.
- Ascensores en las comunidades de vecinos: 375 comunidades

**Movilidad ciudadana:**

- Instalación de ascensores públicos (>64 ascensores) y rampas en el espacio urbano comunicando los distintos barrios.
- Adecuación de Bilbobus a criterios de accesibilidad universal (autobuses accesibles, itinerarios accesibles, aplicación accesible en marquesinas (para todo tipo de discapacidades), oficina de Bilbobus accesible, cambio del pictograma del logo, La oficina es totalmente accesible: códigos QR, colores, etc.
- Programa Bilbobus en el aula: dirigido a centros de educación especial
- Trabajando la accesibilidad en los aparcamientos... Incorporados compromisos de accesibilidad en la CS de aparcamientos.

**Acceso a los servicios públicos:**

9. En diferentes espacios públicos de la ciudad se ha obtenido la Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001: Guggenheim, Euskalduna concretamente.
10. En espacios municipales también se está trabajando en ello. Están certificados 4 polideportivos, la oficina de Turismo de Bilbao y el Azkuna Zentroa; y en estos días se certificarán nuevos espacios. (ej. Oficina de atención al público de San Agustín).
11. Adecuación de los espacios deportivos de Bilbo kirolak con criterios de accesibilidad universal (inversión en polideportivos para certificación accesible, oferta de plazas adaptadas...).
12. Espacios de juegos accesibles. Tenemos dos cartas de servicios que incorporan algunos aspectos desde el punto de vista de accesibilidad: CS de parque de áreas biosaludables; y CS de parque de áreas de juego infantiles. Aunque están previstas nuevas mejoras en próximas ediciones de las cartas que asegurarán el aspecto de accesibilidad de manera más clara.
13. Carta de servicio a parques forestales y CS de parques urbanos. También incorporan algunos aspectos de interés. Aunque están previstas nuevas mejoras en próximas ediciones de las cartas que asegurarán el aspecto de accesibilidad de manera más clara.
14. Creadas plazas para subalternos con discapacidad cognitiva. Adaptado a LF temario de estudio, exámenes, convocatoria, etc.

**Vivienda:**

15. Ascensores en comunidades de propietarios: 375 comunidades beneficiadas.
16. Desarrollándose un proyecto para aminorar las barreras de brecha digital en el que personas en riesgo de exclusión, están siendo formadas para a su vez, dar formación que facilite la accesibilidad a las personas usuarias de los trámites de VVMM.

**Formación en materia de accesibilidad**

- Atención sin barreras: técnicas para la atención a personas con Diversidad funcional: (527

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

<p>participantes), 46 ediciones (profesorado con diferentes tipos de discapacidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad universal: Sistema de gestión y certificación Norma UNE 170001: 13 ; 1 curso</li> <li>• Personas formadas en la aplicación de “Fichas de evaluación de la accesibilidad en entornos, eventos y servicios” : 12 personas, 1 curso</li> <li>• “Información accesible: técnicas para la creación de materiales en Lectura Fácil-Irakurketa Erraza”: (144 participantes; 17 cursos).</li> <li>• “Comunicación básica en Lengua de Signos”: 44 personas y 5 ediciones en el 2022; 66 personas y 6 ediciones en el 2023.</li> <li>• Herramienta “Inclusión de la perspectiva de la diversidad funcional y accesibilidad en los programas y servicios municipales” : 8 personas , 1 curso</li> <li>• “Accesibilidad de documentos electrónicos”, 48 participantes, 5 cursos</li> </ul>
<p><b>Cultura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clubs de lectura: 31 clubes, 260 personas</li> <li>• 800 ejemplares de libros de lectura fácil, distribuidos por todas las bibliotecas</li> <li>• Mapa de museos realizado en formatos accesibles para personas con discapacidad visual y auditiva.</li> </ul>
<p><b>Igualdad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 ediciones de cursos realizados contra la brecha digital promovidos desde el área de Igualdad.</li> <li>• Por otra parte, en los PAD, puntos de ayuda digital (proyecto piloto sep.-dic 2022) es importante saber que el 64% de las personas usuarias han sido mujeres.</li> </ul>
<p><b>Fiestas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de servicios certificada de Accesibilidad en la Aste Nagusia: esto quiere decir que sus compromisos están auditados y revisados anualmente. Y que hay un equipo que revisa esa carta; fue dicho equipo asimismo formado por personas con discapacidad de diferentes asociaciones quien trabajó las expectativas que derivaron a compromisos. Así por ej. el programa y otros documentos están en lectura fácil, barracas accesibles,...</li> <li>• App para Aste Nagusia accesible validada con ASPACE</li> <li>• Formación de los monitores del txikigune en aspectos relativos a la accesibilidad, lengua de signos,..(incorporado ese requisito en el pliego).</li> <li>• <a href="#">Ver web (compromisos de cartas de servicios)</a></li> </ul>
<p><b>Acción social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bicicletas adaptadas para personas mayores</li> <li>• Convenio con las farmacias para el desarrollo del programa para la mejora del uso de la medicación de personas atendidas por los servicios sociales municipales.</li> <li>• Punto de ayuda digital: servicio para toda la ciudadanía, pero con mimo especial a las personas mayores, personas en riesgo de exclusión e inmigrantes. (a la hora de diseñar el servicio, nos pusimos sobre todo en contacto con estos colectivos); Durante estos 4 meses del piloto el porcentaje de personas usuarias mayor de 65 años ha sido del 42%.</li> </ul>
<p><b>Polideportivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han invertido 67.000 € en 2022 en adaptar polideportivos y 62.000 euros en 2021.</li> <li>• Se ha trabajado la formación con su plantilla, 24 personas para la atención a personas con discapacidad y 23 en temas de LF.</li> <li>• 4 polideportivos certificados según UNE 170001; se seguirá con el resto. (Hay un Plan para la certificación de todos los polideportivos municipales). <a href="#">ver noticia</a></li> </ul>
<p><b>Documentación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de lectura fácil</li> <li>• Miniguía (plastificado en la mesa) de pautas de LF</li> <li>• Guía para la elaboración de vídeos accesibles</li> <li>• Infografía “Pautas de lenguaje claro en las respuestas que damos a la ciudadanía”</li> <li>• Se han elaborado 3 videos de ayuda con todas las características de accesibilidad (colgados en youtube): videos sobre cómo contactar con el ayuntamiento, cómo concertar citas con el ayuntamiento y</li> </ul>

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

cómo solicitar el empadronamiento.

- Incorporados criterios opcionales de ejecución de las licitaciones relacionadas con la accesibilidad universal
- De acuerdo a la UNE 170001 se han desarrollado e implementado además los siguientes procedimientos para los espacios certificados
  - Política de accesibilidad (compromiso)
  - Manual de Gestión de Accesibilidad Universal
  - Cadena accesibilidad
  - Procedimiento NC-AC-AM
  - Procedimiento control documentación y registros
  - Procedimiento Auditorías
  - IT Bucle magnético
  - IT actuación situación emergencia aseos
  - IT Relaciones con personal con discapacidad
  - IT Protocolo intérprete LS-idioma extranjero
- 22 fichas sobre accesibilidad y diseño universal
- “Guía para el personal responsable de la atención al público. Atención a la diversidad funcional.”
- Procedimientos para incorporar la perspectiva de accesibilidad en la medición de las expectativas.
- Guía para organizar eventos: haremos en breve algún procedimiento sencillo para organizar estos temas y los distribuiremos en las áreas (cómo hacer las convocatorias, recursos necesarios, cómo asegurar documentación en LF...).

#### **Organización de eventos en materia de accesibilidad y ponencias:**

- Con motivo del Día Mundial de la Parálisis Cerebral que se celebra el 6 de octubre, en el 2022, el Alcalde organizó una jornada de sensibilización con un ponente de parálisis cerebral que impulsara al equipo directivo municipal para seguir avanzando en el compromiso firme con la promoción de la accesibilidad universal en Bilbao.
- Organización de una jornada ‘Analizando y pensando la accesibilidad en nuestros pueblos y ciudades’. La jornada tuvo lugar el 12/12/2022 y estaba organizada por Fundación ONCE en colaboración con la Fundación ACS, el Ayuntamiento de Bilbao, la Asociación Española de Normalización UNE y Bilbao Urban & Cities Design con el fin de promover un debate sobre accesibilidad y urbanismo.
- BILBAO Balioen Hiria: el alcalde ha realizado entrega simbólica de la Carta de Valores accesible a las y los representantes de las numerosas asociaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad en Bilbao. La Carta se ha desarrollado en diferentes formatos: documento de texto (digital) accesible, audio con lectura hablada, impreso en Braille y vídeo con subtítulos y lengua de signos.
- Participación en Jornada de Universidad de Deusto sobre Brecha digital.

#### **Información de interés:**

- La perspectiva de accesibilidad es útil para toda la población, no perjudica a nadie y beneficia a todos/as. Entre escalera y rampa, a menudo cogemos rampa...; entre 30 hojas de lenguaje administrativo y 3 hojas maquetadas con iconos, colores y lenguaje más claro, cogemos las de LF; teniendo en cuenta el perfil demográfico de Euskadi población mayor, es importante tener esta perspectiva en cuenta.
- Tanto el autodiagnóstico de los requisitos para ser Premio Ciudad Europea Accesible, como el formato de modelo de reflexión del GV, nos han ayudado a avanzar en el enfoque de la implementación de la accesibilidad universal.
- Asimismo estos reconocimientos nos han servido para avanzar también en la accesibilidad sobre todo cognitiva y sensorial:
  - Premio a la mejor práctica por el Primer Plan de Lectura Fácil (pionero en el Estado) 2018 otorgado por el Instituto de Lectura Fácil.
  - Logro del Sello a la excelencia en la Gobernanza de las Administraciones Locales del CE (enero de 2022). Incluye 97 indicadores: los elementos vehiculares de este reconocimiento son temas

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

referidos a Gobierno Abierto, a la participación, transparencia y por ende a la Accesibilidad de la ciudadanía a la administración pública. Sin accesibilidad, ni la transparencia, ni la participación son posibles.

- Transversalidad /interseccionalidad: el género, la edad y la accesibilidad son elementos que tienen que estar presentes en cualquier intervención. (por supuesto también el impacto medioambiental, económico, la sostenibilidad del proyecto, etc. pero estos criterios son para diferentes momentos y planos).

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN (GIPUZKOA) 187.849 HABITANTES		
<b>DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD</b>		
No existe la figura del Responsable de Accesibilidad Municipal. En esta legislatura la información sobre accesibilidad recae en el Director del Departamento de Mantenimiento y Servicios Urbanos:		
<b>¿Tiene Plan cuatrienal de Accesibilidad?</b>		
<b>Año de aprobación del Plan (Base Subvenciones)</b>	2004	
<b>Presupuesto previsto</b>		
<b>Presupuesto ejecutado</b>	.	
No existe un plan cuatrienal, el Programa de Gobierno para la legislatura 2019-2023 establece una gestión en materia de accesibilidad continua y plurianual. El Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián realiza acciones transversales dentro de sus competencias a través de los diferentes Departamentos Municipales que introducen parámetros de accesibilidad universal en sus actuaciones. En el año 2017 se licitó el "Plan de Accesibilidad del Entorno Urbano y Edificios Públicos de la Ciudad de Donostia/San Sebastián"		
<b>¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en el Plan cuatrienal?</b>		
<b>Presupuesto de estas actuaciones</b>	2.000.000 € /año	
Anualmente, en el Presupuesto Municipal se incluyen, por un lado, partidas genéricas de accesibilidad dirigidas a realizar actuaciones como rebajes de acera, accesos peatonales en rampa, eliminación de barreras arquitectónicas, etc. y por otro lado, las partidas específicas de mejora de accesibilidad en ubicaciones concretas, como pueden ser, las instalaciones de rampas y escaleras o reurbanización de zonas completas. En todo caso, al ser un objetivo transversal y universal, cada uno de los Departamentos municipales incorpora criterios y parámetros de accesibilidad en las actuaciones y proyectos que desarrolla en el entorno urbano. De esta manera, a modo de ejemplo, Proyectos y Obras tiene en cuenta la accesibilidad en sus proyectos, el Departamento de Movilidad ha realizado rampas y ascensores, así como el Departamento de Mantenimiento continuamente ejecuta rebajes de aceras y mejoras en accesos a centros de salud y colegios, entre otros. En su conjunto puede estimarse un presupuesto anual para estas actuaciones de 2.000.000 euros		
<b>Partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal</b>		
<b>Presupuesto 2022</b>		
<b>Subvenciones del Gobierno Vasco para la accesibilidad</b>		
<b>Plan de accesibilidad</b>	<b>Importe subvención</b>	<b>Año</b>
No		

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Obras	Importe subvención	Presupuesto
<b>2001-2016</b>		
<b>Otras actuaciones</b>		
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinadas a la ciudadanía? (1)		Sí
¿Han sido organizados con criterios de accesibilidad? (2)		Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución? (3)		Sí
¿Se han introducido medidas para garantizar la atención accesible? (4)		Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias? (5)		Sí
<b>Avances en la implementación de las acciones</b>		
<p>(1) Las diversas direcciones municipales llevan a cabo los procesos participativos o eventos que les competen. En nuestro caso, hemos llevado a cabo reuniones y sesiones con diversas asociaciones y colectivos para la redacción del Plan de Accesibilidad. En el caso de Movilidad, se celebran eventos para la sensibilización de técnicos, ciudadanos, etc. dirigidos a la accesibilidad universal. Lo mismo ocurre con Turismo San Sebastián.</p> <p>(2) Si, se tienen en cuenta las características de los lugares donde se celebran, disponer de traductor de lenguaje de signos, etc.</p> <p>(3) Tenemos un acuerdo con Elkartu para llevar a cabo una formación en materia de accesibilidad con los técnicos municipales.</p> <p>(4) Actualmente todas las oficinas de atención ciudadana son accesibles. También se han implementado sistemas para la atención de personas con discapacidad auditiva.</p> <p>(5) El buzón de la ciudadanía es una herramienta accesible para todos/todas.</p>		



## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ (ARABA) 256.743 HABITANTES			
<b>DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD</b>			
No dispone de persona responsable. Antes el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz contaba con una persona responsable de accesibilidad en el Ayuntamiento, pero ya no existe esa figura.			
¿Tiene Plan cuatrienal de Accesibilidad?			Sí
Año de aprobación del Plan (base subvenciones)			2019
Presupuesto previsto			
Presupuesto ejecutado			
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en el Plan cuatrienal?			
Presupuesto de estas actuaciones			
Partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal			
Presupuesto 2022			
Subvenciones del Gobierno Vasco para la accesibilidad			
Plan de accesibilidad	Importe subvención		Año
Sí	235.584,2		2005
Sí	18.525,0		2019
Obras	Actuación	Subvención	Presupuesto
2001-2016		656.251,4	
2018	Instalación de ascensor y mejora de accesibilidad y aseos adaptados en Palacio Villasuso Ascensor en Escuela Municipal de Educación Infantil Haurtzaro	98.807,0	164.678,5
2020	Reforma de pasos peatonales en diversas calles Sustitución de tres aparatos elevadores en el Centro Cívico Judizmendi	127.445,9	262.446,1
<b>Otras actuaciones</b>			
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinadas a la ciudadanía?			Sí
¿Han sido organizados con criterios de accesibilidad?			Sí
¿Han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal de la institución?			Sí
¿Se han introducido medidas para garantizar la atención accesible?			Sí
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?			Sí

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

Avances en la implementación de las acciones
<p><b><u>Servicio de convivencia y diversidad</u></b></p> <p>En 2015 se crea el Servicio de Convivencia y Diversidad dependiente del Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales, siendo hasta esa fecha un servicio de atención a la diversidad de origen y cultural. A partir de ese momento, sus competencias se ven ampliadas y son objeto de su atención las personas con discapacidad, los derechos humanos y la memoria histórica.</p> <p>El personal técnico que compone el servicio son tres Técnicas de Inmigración, y en 2016 se incorpora a la plantilla una Técnica de Diversidad con el objetivo de reforzar el equipo y poder diseñar acciones centradas en otros colectivos en base a su diversidad como factor que genera situaciones de discriminación y/o exclusión. Todos los perfiles profesionales responden al ámbito social y de humanidades.</p> <p>El marco de trabajo son los derechos humanos, y desde ese enfoque las acciones que se diseñan tienen por objetivo la concienciación, la visibilización y reconocimiento de los colectivos, la interrelación y convivencia en diversidad, y la búsqueda de alternativas para paliar situaciones de desigualdad que se producen tanto en el seno del ayuntamiento como en el entorno de la ciudad.</p> <p>El II Plan de Convivencia y Diversidad, se enfoca hacia el Derecho a la Ciudad paradigma que permite trabajar en la convivencia positiva a través de dos componentes esenciales: la no discriminación y la ciudadanía inclusiva.</p>
<p><b><u>Diagnóstico de la accesibilidad de Vitoria-Gasteiz</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En 2019 se realiza una recogida de datos sobre Plan de Accesibilidad en el período 2015- 2018. Se recoge información de distintos departamentos /servicios en concreto de: Urbanismo, Zona Rural, Contenidos web, Espacio Público y TUVISA. Con los datos facilitados se elabora un informe/compendio de lo acontecido entre 2015-2018.</li> <li>No se considera un informe exhaustivo, pudiendo haber más actuaciones que no se han podido recoger.</li> </ul>
<p><b><u>Elaboración del Plan de accesibilidad de Vitoria-Gasteiz</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En 2019 se procede a la contratación de una Secretaría Técnica para la revisión del Plan de Accesibilidad: De cara a planificar una estrategia para avanzar hacia la accesibilidad universal, se contrata una secretaría externa que hace un diagnóstico entrevistando a las entidades que representan a los distintos colectivos de personas con discapacidad y al personal técnico municipal con responsabilidad en el desarrollo del Plan de Accesibilidad.</li> <li>Se propone como estrategia la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) a desplegar en distintas fases.</li> </ul>

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

**Atención a personas con discapacidad**

- Convenio con la Asociación Arabako Gorra: Servicio de ILSE para personas sordas del municipio de Vitoria-Gasteiz para servicios personales en distintos ámbitos: salud, justicia, servicios sociales, etc. Actuación realizada entre 2015 a 2023.
- Convenio con la Asociación Eginaren Eginez: Servicio de asesoría jurídica para personas con movilidad reducida acerca de la normativa sobre accesibilidad, y posibles actuaciones ante incumplimientos o discriminaciones. Actuación realizada entre 2015 a 2023.
- Convocatoria de subvenciones del Sº de Convivencia y Diversidad: Desde el 2016 el servicio cuenta con una línea de subvenciones para promocionar la convivencia en diversidad, los derechos humanos y la memoria histórica. A la misma las asociaciones de personas con discapacidad presentan proyectos de sensibilización que ejecutan a nivel de ciudad para dar a conocer los derechos, la especificidad de cada y las necesidades de cada colectivo.
- Programa de Convivencia y Diversidad en Ciudad Educadora: Vitoria-Gasteiz forma parte de la red Estatal de Ciudades Educadoras y cuenta con un programa municipal de actividades en la que participan todas las áreas municipales que va dirigido a centros escolares y a la comunidad educativa en su conjunto. El servicio cuenta con su propio apartado y desde el curso escolar 2015/2016 se ofertan actividades dirigidas a visibilizar, reconocer y generar empatía en el alumnado con personas con dificultades visuales, auditivas, cognitivas y de salud mental. Las actividades las llevan a cabo desde las propias asociaciones. El objetivo es preventivo, y se trata de ubicar en un plano de igualdad a todas las personas y evitar futuras discriminaciones consecuencia de su diversidad.

**Formación en materia de accesibilidad universal**

- En 2019 se ofrece formación al equipo técnico del Sº de Convivencia en accesibilidad universal: Para facilitar el manejo de los conceptos vinculados a esta temática, el personal que en ese momento forma parte del servicio tiene una sesión formativa de dos horas que imparte la misma entidad que realiza el diagnóstico.
- En 2020 se ofrece formación sobre accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad: El objetivo era la adquisición de nociones básicas de accesibilidad, así como de algunas pautas de trato para prestar una atención adecuada y respetuosa con las personas en situación de discapacidad. Esta formación se ofertó a la plantilla del servicio de Atención Ciudadana que atiende las OACS.

**Elaboración de Guías**

- En 2019 se revisa la terminología referida a las personas en situación de discapacidad: Proceso participativo con las asociaciones de personas con discapacidad para la elaboración de una guía dirigida principalmente al personal municipal para un uso adecuado de los términos referidos a las persona con discapacidad en las comunicaciones. Se reparten ejemplares en los centros escolares de Vitoria-Gasteiz.

**Lengua de Signos**

- En 2021-2022, se introduce SILSE (Servicio de Intérpretes de LSE y Guías Intérpretes) en actividades municipales deportivas y culturales: Se pone en marcha en el curso 2021/2022 un proyecto piloto de interpretación de lengua de signos en actividades que se desarrollan en los Centros Cívicos y en los BIZAN. Las personas siguen el procedimiento habitual de inscripción y el personal municipal traslada la solicitud de SILSE que es valorada en base a unos criterios. Hasta la fecha se han concedido todas las solicitudes.
- En 2023 se lanza el servicio SVisual- servicio de video- interpretación en lengua de signos: El 1 de marzo ha iniciado este servicio en los siguientes emplazamientos: 010 y Oficinas de Atención Ciudadana de San Martín, San Antonio y del CC de Salburua 092 y dependencias de Policía Local, Servicio Social de Base de Salburua. El servicio se presta pues en doble modalidad: presencial a través de una tablet ubicada en algunos puestos de atención o telefónica.

## 4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK

**Revisión de la Web municipal**

- En 2019 se realiza un estudio sobre la usabilidad de la página web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Se encarga y realiza un estudio de la web para adaptar los contenidos a criterios de usabilidad (calidad de hacer sencillo el uso para satisfacer las consultas a la Web) y accesibilidad universal y mejorar la experiencia de las personas usuarias en base al análisis de la navegación en la web municipal. Para ello se hace un estudio de campo con personas de distintas edades, con dificultades de comprensión lingüística bien por ser extranjeras y no dominar el idioma, bien por dificultades cognitivas de diversa índole. El informe se traslada a la Unidad de Contenidos Web para que realice las mejoras precisas.

**Empleo**

- Plan comarcal de empleo de Vitoria- Gasteiz: En el año 2019 se incorporan a través de un proyecto del Dpto. de Recursos Humanos personas con discapacidad cognitiva que realizan tareas de auxiliar administrativos en distintos servicios municipales.
- Elaboración de un Proyecto de innovación para la incorporación al mundo laboral no protegido de personas con discapacidad cognitiva: El servicio lidera un proceso que desde la perspectiva del Derecho Colaborativo y aplicando la metodología del Pensamiento de Diseño (Design Thinking) se aborda el reto de la incorporación de personas con discapacidad intelectual al mercado laboral. En el proceso participan agentes de las administraciones (Gobierno Vasco, Diputación y Ayuntamiento), de la educación formal profesional, de la inclusión laboral y del ámbito asociativo con el objetivo de formular un proyecto con cabida en la convocatoria de Proyectos Singulares de LANBIDE.

**Turismo**

- 2021/2022 se trabaja en Vitoria-Gasteiz como Destino turístico Inteligente: Este un proyecto que lidera el Dpto. de Promoción Económica que entre los ejes que analiza esta la Accesibilidad. El servicio participó en el diagnostico dando la información de la que disponía e informando sobre los proyectos que se iban a poner en marcha: SVisual y SILSE en actividades de Centros Cívicos y BIZAN (centros socioculturales de personas mayores).

**Jornadas sobre discapacidad**

- En diciembre de 2022 con motivo del Día Internacional de los DDHH el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz organizó la III Jornada del Derecho a la Ciudad centrada en los derechos de las personas con discapacidad.

