



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

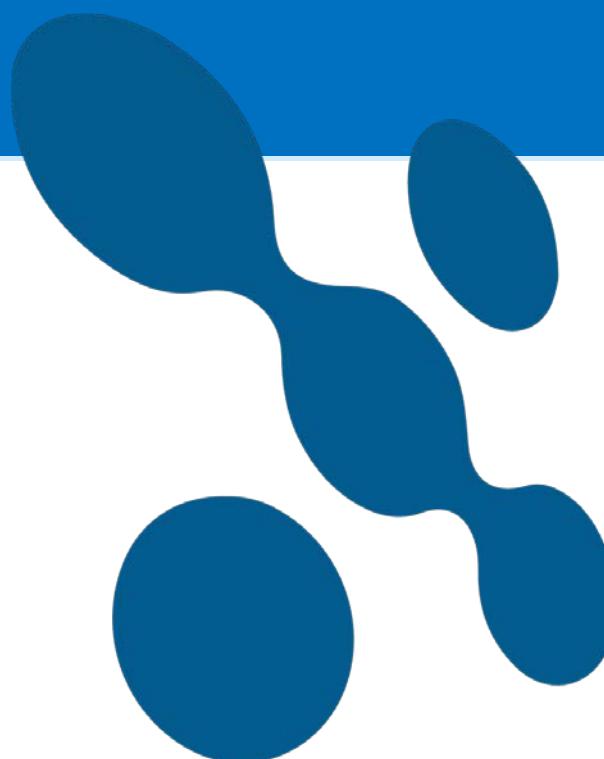
Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura



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

**Informe anual de Evaluación 2024**

Marzo 2025



## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>2. EL PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI.....</b>	<b>10</b>
<b>3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Introducción.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2 Tareas realizadas para la recogida de información para la evaluación.....</b>	<b>15</b>
<b>3.3 Eje 1: Estructura 1. Gobernanza: Gestión de la Accesibilidad .....</b>	<b>22</b>
a) Acción 1 Dotar de recursos económicos y humanos a ISEK .....	24
b) Acción 2 Servicio de apoyo y asesoramiento .....	25
c) Acción 3 Identificación de responsables de accesibilidad .....	28
d) Acción 4 Planes cuatrienales de accesibilidad.....	31
e) Acción 5 Observatorio de Accesibilidad de Euskadi .....	42
<b>3.4 Eje 2: Estructura 2. Marco jurídico de garantía de derechos .....</b>	<b>47</b>
a) Acción 6 Definición y diseño de los grupos de trabajo .....	51
b) Acción 7 Puesta en marcha de los grupos de trabajo.....	53
c) Acción 8 Emisión de informes acción 7 y acción 29 .....	55
d) Acción 9 Elaboración de manuales de aplicación de la normativa.....	56
e) Acción 10 Confección de guías de accesibilidad.....	57
f) Acción 11 Informe de delimitación competencial.....	60
g) Acción 12 Diseñar soluciones a la problemática detectada .....	63
h) Acción 13 Sistema de recogida de incidencias .....	64
i) Acción 14 Diseñar clínica jurídica .....	65
<b>3.5 Eje 3: Cambios Necesarios 1. Corresponsabilidad y Coparticipación .....</b>	<b>66</b>
a) Acción 15 Organización de eventos sobre accesibilidad .....	71
b) Acción 16 Observar criterios de accesibilidad en los eventos .....	73
c) Acción 17 Redactar carta de derechos de accesibilidad.....	76
d) Acción 18 Suscribir cartas de adhesión a la carta de derechos .....	77
e) Acción 19 Crear espacios de debate, ponencias y encuentros.....	78
f) Acción 20 Incorporar perspectiva de accesibilidad en todos los planes .....	81
<b>3.6 Eje 4: Cambios Necesarios 2. Capacitación en accesibilidad .....</b>	<b>82</b>
a) Acción 21 Incorporación de la accesibilidad en los ciclos educativos .....	84
b) Acción 22 Definir perfil profesional en accesibilidad universal .....	85
c) Acción 23 Actividades de formación continua en accesibilidad universal .....	86
d) Acción 24 Adecuación de certificados de profesionalidad .....	90
e) Acción 25 Evaluación y acreditación de competencias profesionales.....	91
<b>3.7 Eje 5: Promoción de la accesibilidad 1. Fomento de la accesibilidad.....</b>	<b>92</b>
a) Acción 26 Impulsar la accesibilidad en los servicios de atención .....	95
b) Acción 27 Establecer protocolos de actuación en la atención .....	101
c) Acción 28 Servicio experto que verifique la accesibilidad.....	102
d) Acción 29 Diagnosticar la cadena de accesibilidad por ámbitos .....	103
e) Acción 30 Sistemas de recogida de necesidades y carencias .....	107
f) Acción 31 Presupuestos públicos para accesibilidad universal .....	109
g) Acción 32 Línea de financiación privado para proyectos de accesibilidad .....	113

## ÍNDICE

h) Acción 33 Cadena de accesibilidad en el proceso de participación política.....	114
i) Acción 34 Compromiso de redacción de programas electorales accesibles .....	116
<b>3.8 Eje 6: Promoción de la accesibilidad 2. Soluciones a través de la innovación .....</b>	<b>117</b>
a) Acción 35 Diseño universal como criterio de valoración de empresas .....	121
b) Acción 36 Líneas de financiación pública para productos de accesibilidad .....	122
c) Acción 37 Espacios abiertos de colaboración entre agentes.....	124
d) Acción 38 Innovación y tecnología para la autonomía personal.....	128
e) Acción 39 Programas sociales para la accesibilidad en la atención a las personas .....	129
f) Acción 40 Procedimientos alternativos de resolución de conflictos.....	130
g) Acción 41 Equipos especializados en procedimientos alternativos .....	131
<b>4. ACTIVIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO Y MIEMBROS DEL ISEK .....</b>	<b>132</b>
<b>4.1 Introducción.....</b>	<b>133</b>
<b>4.2 Actividad de los Departamentos del Gobierno Vasco .....</b>	<b>135</b>
a) Departamento de Gobernanza.....	135
b) Departamento de Justicia y Derechos Humanos.....	141
c) Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.....	143
d) Departamento de Movilidad Sostenible.....	146
e) Departamento de Vivienda y Agenda Urbana.....	151
f) Departamento de Seguridad .....	158
g) Departamento de Salud.....	163
h) Departamento de Turismo, Comercio y Consumo .....	165
i) Departamento de Cultura y Política Lingüística .....	173
j) Departamento de Economía, Trabajo y Empleo.....	176
k) Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad .....	179
l) Departamento de Hacienda y finanzas.....	181
m) Departamento de Educación .....	182
<b>4.3 Actividad de las Asociaciones y Colegios profesionales .....</b>	<b>184</b>
a) Colegio Oficial de Arquitectos de Araba.....	184
b) Colegio oficial de arquitectos vasco navarro.....	185
c) Elkartu.....	186
d) FEKOOR.....	188
e) FEVAS .....	190
<b>5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN .....</b>	<b>192</b>
<b>5.1 Cuadro de mando del grado de avance de las 41 acciones.....</b>	<b>193</b>
a) “Crear Estructura Necesaria” .....	196
b) “Cambios Necesarios” .....	200
c) “Promoción de la accesibilidad” .....	202
<b>5.2 Cuadro de mando de los indicadores del Plan de Acción .....</b>	<b>205</b>
<b>6. RECOMENDACIONES Y PRÓXIMOS PASOS .....</b>	<b>211</b>
<b>6.1 Recomendaciones .....</b>	<b>212</b>
<b>6.2 Próximos pasos .....</b>	<b>214</b>

## INDICE

a) Estructura Necesaria.....	214
b) Cambios Necesarios.....	215
c) Promoción de la accesibilidad .....	216

## INDICE

INDICE DE TABLAS

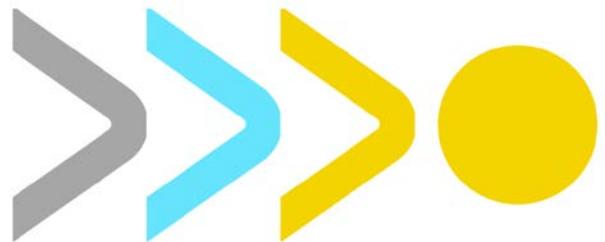
Tabla 2.1	Estructura del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi .....	12
Tabla 3.1	Personas responsables de accesibilidad en los ayuntamientos por Territorios Históricos .....	29
Tabla 3.2	Cargo de las personas responsables de accesibilidad de los Ayuntamientos, 2024 .....	30
Tabla 3.3	Ayudas concedidas por el Gobierno Vasco para la elaboración de PIAU (Planes Integrales de Accesibilidad Universal) y la ejecución de las actuaciones en ellas previstas, 2024.....	36
Tabla 3.4	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.....	37
Tabla 3.5	Evolución de las subvenciones concedidas por el Gobierno Vasco .....	37
Tabla 3.6	Planes de accesibilidad por Territorios Históricos .....	38
Tabla 3.7	Importe total presupuestos previstos y presupuestos ejecutados de los Planes de Accesibilidad .....	39
Tabla 3.8	Importes destinados a la mejora de la accesibilidad por los Departamentos del Gobierno Vasco .....	112
Tabla 5.1	Cuadro de mando Grado de Avance Acciones del Plan de Acción .....	194
Tabla 5.2	Cuadro de mando de los indicadores del Plan de Acción .....	207

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1	Identificación de personas responsables de accesibilidad en los ayuntamientos .....	29
Gráfico 3.2	Distribución de las ayudas del Gobierno Vasco a la accesibilidad por Territorios Históricos.....	37
Gráfico 3.3	Planes de accesibilidad de los ayuntamientos del País Vasco .....	38
Gráfico 3.4	Distribución de los planes de accesibilidad según año de aprobación del Plan .....	38
Gráfico 3.5	Importe total de los Presupuestos previstos por los Planes de Accesibilidad según año de aprobación del Plan (en millones de euros) .....	39
Gráfico 3.6	Porcentaje de ejecución de los Planes de Accesibilidad, según año de aprobación .....	40
Gráfico 3.7	¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en el Plan Cuatrienal de Accesibilidad?.....	40
Gráfico 3.8	¿Cuentan con un presupuesto anual destinado a la mejora de la accesibilidad?.....	40
Gráfico 3.9	Importes totales destinados por los ayuntamientos a la mejora de la accesibilidad.....	41
Gráfico 3.9	¿Se han observado criterios de accesibilidad en la organización de eventos?.....	75
Gráfico 3.10	¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias (%), ayuntamientos)? .....	108

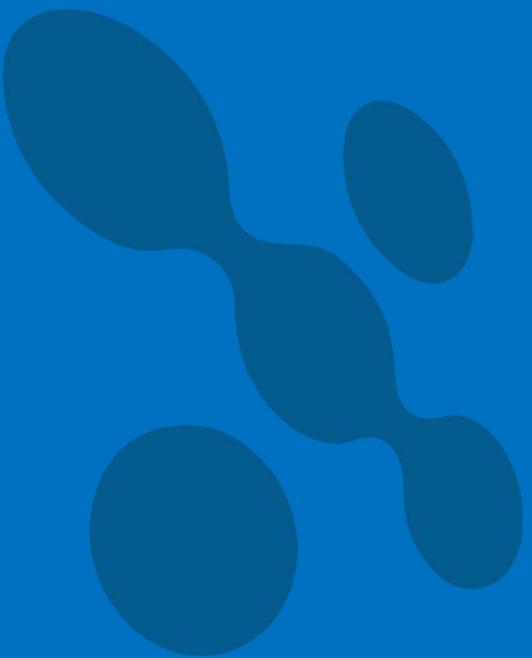
## ÍNDICE

Gráfico 3.11 Ayuntamientos que cuentan con un presupuesto anual para la mejora de la accesibilidad.....	112
---	-----



1.

# Introducción



## 1. INTRODUCCIÓN

### 1. Introducción

**La Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad**, fue promulgada con el propósito de garantizar que el entorno urbano, los espacios públicos, los edificios, los medios de transporte y los sistemas de información y comunicación sean plenamente accesibles. Su objetivo es permitir que todas las personas, y especialmente aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación u otras limitaciones psíquicas o sensoriales, ya sean temporales o permanentes, puedan desenvolverse de manera autónoma en estos ámbitos.

El Título V de la Ley 20/1997, para la Promoción de la Accesibilidad, en su artículo 24, establece la creación del **CONSEJO VASCO PARA LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD**, concebido como un órgano consultivo y de participación. En él están representadas las Administraciones públicas vascas, así como las principales entidades asociativas dedicadas a la defensa de los derechos de las personas con dificultades de accesibilidad, organizaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de promotores y constructores de mayor representatividad y los Colegios de Arquitectos, Aparejadores y Arquitectos Técnicos, así como el de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos. La composición y estructura de este Consejo quedan definidas en el artículo 25 de la misma Ley.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 26, las funciones del Consejo Vasco para la Promoción de la Accesibilidad incluyen:

- a) Elaborar y remitir al Parlamento un informe anual sobre el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley.
- b) Asesorar a los órganos competentes en materia de accesibilidad y proponer criterios de actuación en consonancia con la normativa vigente.
- c) Aprobar su propio reglamento de organización y funcionamiento.
- d) Desempeñar cualquier otra función que le sea encomendada.

El compromiso de Euskadi con la accesibilidad universal se reafirmó en diciembre de 2017, en el marco del **Consejo Vasco de Accesibilidad** conmemorativo del 20º aniversario de la Ley de Promoción de la Accesibilidad, mediante una **declaración del Lehendakari**.

Posteriormente, el 4 de febrero de 2020, el Consejo de Gobierno aprobó la [Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi](#). Este documento sirvió 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 ratificado por el Consejo de Gobierno el 2 de noviembre del mismo año.

El presente documento constituye el informe de evaluación sobre la implementación del primer Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi en sus tres primeros años de ejecución, 2022-2024. Dicho Plan de Acción se estructura en torno a seis ejes estratégicos, con 18 líneas de actuación y un total de 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, abordando la accesibilidad como un elemento transversal en todos los ámbitos de actuación. Su implementación es una responsabilidad compartida entre las instituciones públicas y privadas, así como por la ciudadanía en su conjunto.

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan debe entenderse como el punto de partida de un proceso en constante evolución y desarrollo en cada ámbito, un proceso que derribará barreras físicas, mentales, sociales e institucionales. Su implementación implicará a toda la sociedad y a los distintos agentes para garantizar la transversalidad y universalidad de sus acciones, adaptándose a las necesidades y realidades de cada momento. Se trata de un Plan vivo, dinámico e inspirador.

El ISEK asume un papel clave en la ejecución de muchas de las acciones contempladas en el Plan, contando con los recursos humanos y económicos necesarios para llevarlas a cabo. Entre estas acciones, una de las más relevantes es el seguimiento y evaluación del propio Plan, a lo que este documento responde de manera estructurada y detallada.

El informe se compone de seis capítulos, incluyendo esta introducción. El segundo capítulo se centra en el objeto de la Evaluación: el 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 focaliza en la actividad de los Departamentos del Gobierno Vasco (Direcciones, Sociedades Públicas y Organismos Autónomos), así como en la de otros miembros del ISEK, como asociaciones y colegios profesionales.

El capítulo cinco presenta el cuadro de mando que refleja el grado de avance de las 41 acciones, incluyendo una previsión de programación para los próximos años. Asimismo, recoge los indicadores definidos en el Plan de Acción para su seguimiento y control.

Por último, el capítulo seis expone las recomendaciones del equipo evaluador para seguir avanzando en la implementación del Plan, incorporando las actividades previstas para el ejercicio 2024.



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. El I 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 busca ir más allá de la concepción tradicional de accesibilidad como simple eliminación de barreras para personas con discapacidad. Tanto la Estrategia como su primer Plan de Acción, aprobado en julio de 2021 y evaluado en este documento, tienen como propósito fundamental “garantizar que todos los entornos, procesos, productos, servicios y comunicaciones sean plenamente accesibles, utilizables y comprensibles para todas las personas”.

En este sentido, la Estrategia y su Plan de Acción conciben la Accesibilidad como un derecho universal, aplicable a toda la ciudadanía, con o sin discapacidad. El concepto de Universalidad del Plan abarca a todas las personas sin distinción.

Asimismo, la accesibilidad se plantea como un principio transversal a todos los ámbitos, con el objetivo de desvincularla de su asociación exclusiva con 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**



El primero, “Estructura necesaria”, sitúa la **Gobernanza** como un pilar clave. Este eje inicial enfatiza la accesibilidad como una responsabilidad compartida entre todas las instituciones y agentes implicados. Junto a ello, el **Marco Jurídico** se erige como el segundo eje, un componente esencial para garantizar el derecho a la accesibilidad en su totalidad.

En el segundo bloque, “Cambios Necesarios”, el Plan resalta la importancia de la **Corresponsabilidad y la Coparticipación** (tercer eje), reconociendo que la consecución de los objetivos solo será posible mediante la sensibilización y el compromiso colectivo. Del mismo modo, se subraya la necesidad de fortalecer la **Capacitación** (cuarto eje), promoviendo tanto una formación básica y transversal en accesibilidad como una especialización dirigida a profesionales del sector.

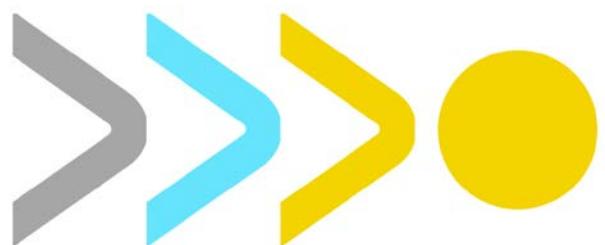
Por último, el bloque “Promoción de la Accesibilidad” contempla acciones concretas que integran la accesibilidad en todos los ámbitos, impulsando el apoyo a la innovación tecnológica y social. En esta línea, el eje quinto se centra en el **Fomento de la Accesibilidad** en diversos niveles y áreas de actuación, mientras que el sexto eje se orienta hacia la búsqueda de **Soluciones mediante la Innovación** tecnológica y social, la investigación y el desarrollo.

En definitiva, el Plan se estructura en tres bloques, seis ejes estratégicos, 18 líneas de actuación y un total de 41 acciones, cuya distribución detallada se presenta en la siguiente tabla.

## 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 1.2. Generar y compartir información y conocimiento	4 acciones 1 acción	Crear un nuevo modelo de gobernanza para liderar la estrategia y generar conocimiento
2. Marco jurídico de garantía de los derechos	2.1. Revisar la normativa para clarificar conceptos y establecer criterios 2.2. Elaborar instrumentos que faciliten la interpretación y aplicación de la normativa 2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa	2 acciones 3 acciones 4 acciones	Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad
<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 1.2. Corresponsabilizar a las entidades públicas y privadas en los valores de la accesibilidad universal 1.3. Impulsar iniciativas de consulta pública y participación	2 acciones 2 acciones 2 acciones	Aumentar la corresponsabilidad, la coparticipación y la concienciación del conjunto de la sociedad
2. Capacitación en accesibilidad	2.1. Capacitar en accesibilidad en ciclos educativos 2.2. Capacitar a profesionales 2.3. Reconocimiento formal del conocimiento y experiencia de las personas en materia de accesibilidad universal	2 acciones 1 acción 2 acciones	Capacitar a las personas en materia de accesibilidad
<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 1.2. Garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos del Plan 1.3. Financiar las acciones para el fomento de la accesibilidad 1.4. Garantizar la participación política	3 acciones 2 acciones 2 acciones 2 acciones	Incorporar la accesibilidad como elemento básico en todos los ámbitos
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 2.2. Impulsar modelos de apoyo y atención en la prestación de servicios a través de la innovación social 2.3. Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas	4 acciones 1 acción 2 acciones	Crear soluciones a través de la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica y social



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 este capítulo se presenta el grado de avance de cada una de las 41 acciones contempladas en el Plan de Acción durante sus tres primeros años de ejecución. Para cada acción, se detallan las tareas realizadas, los resultados obtenidos y, cuando la información disponible lo ha permitido, los valores alcanzados por los indicadores de seguimiento.

Por tercer año consecutivo, se ha evidenciado la dificultad para obtener datos cuantitativos por parte de las distintas entidades consultadas. Para abordar esta problemática, resultaría fundamental que dichas entidades implementaran un seguimiento detallado de las acciones llevadas a cabo para la mejora de la accesibilidad, así como del presupuesto efectivamente ejecutado. No obstante, la realidad muestra que son pocas las entidades que realizan este seguimiento, lo que impide disponer de datos precisos para la cumplimentación de los indicadores correspondientes.

En consecuencia, aunque el documento recoge una amplia cantidad de información, incluyendo datos cuantitativos en ciertos casos, la evaluación de la implementación del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi sigue siendo, en su mayoría, de carácter cualitativo.

Durante el primer año de ejecución, debido al limitado conocimiento que las distintas entidades públicas tenían sobre la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi y su Plan de Acción, los esfuerzos se centraron en su difusión. En este sentido, se trabajó en la sensibilización sobre el concepto de accesibilidad universal y en la promoción de la corresponsabilidad de todos los agentes implicados en los distintos ámbitos de actuación.

En el segundo año, se profundizó en el conocimiento y aplicación de la accesibilidad universal a través de la realización de sesiones formativas y grupos de trabajo temáticos.

En respuesta a las necesidades de información y formación identificadas por las entidades consultadas, a lo largo del año 2024 se ha trabajado de manera continua en la elaboración de guías prácticas. Estas herramientas han sido diseñadas con el propósito de facilitar la correcta aplicación de la normativa vigente y fomentar la implementación de medidas efectivas para mejorar la accesibilidad. A través de estos documentos, se busca proporcionar orientación clara y específica, permitiendo a las organizaciones adoptar buenas prácticas que garanticen entornos más inclusivos y accesibles para todas las personas.

Partiendo de la información recopilada, se ha elaborado una ficha para cada acción en la que se especifica su vinculación con un grupo, eje y línea de actuación dentro del Plan. Además, se describen en detalle el objetivo de la acción, la entidad responsable y los hitos, tanto parciales como finales, que se prevé alcanzar. En el apartado de Grado de avance y tareas realizadas, se detallan las acciones concretas desarrolladas en el marco de cada iniciativa. Finalmente, se incluyen los indicadores de seguimiento definidos en el Plan de Acción para evaluar el progreso de cada una de ellas.

Este capítulo se ha estructurado en ocho apartados, incluyendo esta introducción. En el apartado 3.2, se recoge un detalle de las distintas tareas llevadas a cabo para la recopilación de la información necesaria para la evaluación. Los apartados siguientes están dedicados al seguimiento de los seis ejes del Plan, donde se presentan las fichas correspondientes a las 41 acciones contempladas.

### 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

Si bien muchas de las actuaciones contempladas en el Plan de Acción son responsabilidad directa del ISEK, su éxito depende de la colaboración activa de todas las administraciones, tanto públicas como privadas. Estas entidades desempeñan un papel fundamental en la implementación de una parte significativa de las medidas previstas, asegurando así el cumplimiento efectivo de los objetivos establecidos.



Conscientes de esta necesidad de cooperación, se ha llevado a cabo un proceso de recopilación de información sobre las acciones realizadas por los distintos agentes implicados. Esta labor ha permitido evaluar el grado de cumplimiento de cada una de las medidas incluidas en el Plan de Acción, proporcionando una visión más clara sobre el progreso alcanzado y las áreas que requieren mayor atención.

Para facilitar esta tarea, el año pasado se diseñó y distribuyó un formulario online dirigido a cada uno de los agentes responsables de la implementación de las acciones. Esta herramienta permitió registrar y centralizar la información sobre las iniciativas desarrolladas, optimizando así el seguimiento de los avances.

A partir del segundo año de ejecución del Plan, con el propósito de mejorar aún más el control y monitoreo de las actuaciones ejecutadas, se desarrolló un libro de Excel específicamente estructurado para su uso por parte de los ayuntamientos, otras entidades públicas y el propio ISEK. Este documento tiene como objetivo proporcionar un sistema ágil y accesible para que las personas responsables de accesibilidad registren sus intervenciones en tiempo real. De esta manera, pueden actualizar y reportar la información de forma periódica cuando sea requerida por el ISEK, garantizando una trazabilidad efectiva de las acciones emprendidas.

El libro de Excel está compuesto por varias hojas, cada una con un propósito específico. La primera de ellas ofrece un resumen general de todas las actuaciones incluidas en el Plan de Acción, que implican la colaboración de las entidades públicas y privadas en su ejecución. Este documento ha sido diseñado para abarcar la totalidad del período de vigencia del Plan, que se extiende desde 2022 hasta 2025.

Las hojas restantes están destinadas a recopilar información detallada sobre cada una de las acciones implementadas en los distintos ámbitos temáticos establecidos en el Plan. Entre estos se incluyen la organización de jornadas y eventos, la mejora de los servicios de atención presencial, telefónica y digital, el desarrollo de actividades formativas, así como las inversiones destinadas a la eliminación de barreras arquitectónicas, entre otros.

Con este enfoque, se busca no solo garantizar el cumplimiento de las medidas establecidas, sino también generar una dinámica de trabajo más eficiente y coordinada entre todos los actores involucrados, promoviendo así una mayor accesibilidad y calidad en la ejecución del Plan de Acción.

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

Ekintzak Acciones	2022	2023	2024	2025
Udalaren izena Nombre del Ayuntamiento				
Territorio Histórico				
Territorio Histórico				
Biztanlería				
Población				
<b>3. ekintza. BA AL DAGO IRISGARRITASUN AROLKO ARDURADUNIK?</b> <b>Acción 3. TIENE RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD?</b>				
Izena				
Nombre				
Abizenak				
Apellidos				
Kargua				
Cargo				
Udaleraia				
Municipio				
Provincia				
Provincia				
Heribide elektronikoa				
Dirección de correo electrónico				
Teléfono				
Númerodeteléfono				
<b>4. ekintza. BA AL DUZUE IRISGARRITASUN SUSTATZEKO LAU URTEKO PLANIK?</b> <b>Acción 4. ¿TIENE EL AYUNTAMIENTO PLAN CUATRIENAL DE ACCESIBILIDAD?</b>				
Indarrean dagoen azken Irisgarritatasun Plana onartu zen urtea				
Año de aprobación/actualización del último Plan en vigor				
Aurrekustatutako aurrekontua				
Presupuesto previsto				
Gauzatzatutako aurrekontua				
Presupuesto ejecutado				
Ertain, mesedez, Irisgarritatasun Planaren dokumentua				
¿Puede adjuntar el documento del Plan?				
Plan berri bat egiteko edo eginarazteko prozesuan al daude?				
¿Está en proceso de elaboración de un nuevo Plan o actualización?				
Udalaren Irisgarritatasun-diagnostikorik egin al da?				
¿Han elaborado diagnósticos de accesibilidad del municipio?				
Hiri-inguruaren diagnostikorik egin al da?				
¿Se ha realizado un diagnóstico del entorno urbano?				
Ertakinen publikoen diagnostikorik egin al da?				
¿Se ha realizado un diagnóstico de las edificaciones públicas?				
Garaikoaren eta mugikortasunaren diagnostikorik egin al da?				
¿Se ha realizado un diagnóstico del transporte y la movilidad?				
Herriaren areraren diagnostikorik egin al da (informazio-kanalak, edukia, IKT tresnak...)?				
¿Se ha realizado un diagnóstico de la atención ciudadana (canales de información, contenido, herramientas TIC...)?				
<b>Irisgarritatasuna hobetzeko jarduera gehigarririk egin al da lau urteko planean</b> <b>aurreikusi gabeko?</b>				

Irisgarritasuna hobetzeko egindako ekintzen zerrenda xehea Detalle de las acciones realizadas para la mejora de la accesibilidad	2022ko aurrekontua Presupuesto 2022	2023ko aurrekontua Presupuesto 2023	2024ko aurrekontua Presupuesto 2024	2025eko aurrekontua Presupuesto 2025

El primer contacto establecido ha servido como punto de partida para la difusión de la Estrategia y el Plan de Acción, así como para la sensibilización en torno al concepto de accesibilidad universal. Esta fase inicial ha permitido presentar los objetivos y líneas de actuación previstas, generando una mayor concienciación sobre la importancia de garantizar entornos accesibles e inclusivos.

En este sentido, la consulta se ha dirigido tanto a las entidades públicas del País Vasco como a un amplio número de organizaciones privadas, con el propósito de conocer su grado de implicación en materia de accesibilidad y fomentar su participación activa en la implementación de medidas concretas. Paralelamente, se ha llevado a cabo un proceso de recopilación de información sobre las iniciativas y acciones desarrolladas en este ámbito por parte de los miembros del ISEK, permitiendo así obtener un diagnóstico más preciso de la situación actual.

En lo que respecta a los Ayuntamientos de Euskadi, se ha realizado un esfuerzo significativo para establecer contacto con la totalidad de los 251 municipios, utilizando diversos canales de comunicación con el objetivo de garantizar una mayor cobertura y respuesta. En concreto, se han llevado a cabo las siguientes tareas:

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

#### Tareas 2022:

- Celebración de un webinar con los ayuntamientos explicando 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.
- Consultas en las webs de los ayuntamientos.

#### Tareas 2023:

- Realización de varios mailing a los ayuntamientos: un primer correo entre octubre y diciembre de 2023 solicitando la cumplimentación del formulario.
- En este correo se les envío el nuevo libro Excel para facilitar el seguimiento de las acciones, adjuntando también la guía para la elaboración de documentos en lectura fácil.
- 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 octubre de 2023 y febrero de 2024.
- Nuevo mailing a los ayuntamientos enviando en esta ocasión una ficha para la identificación de buenas prácticas o actuaciones destacables.
- Solicitud de reunión presencial con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

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

- Varios envíos de mailings recordatorios.
- Consultas en las webs de los ayuntamientos.

#### **Tareas 2024:**

- **Envío de comunicaciones a los ayuntamientos:**

Se han llevado a cabo varios envíos de correos electrónicos dirigidos a los ayuntamientos con el objetivo de facilitar y supervisar la implementación de las acciones contempladas en el Plan de Acción de Accesibilidad Universal.

- Un primer correo, remitido en el mes de diciembre de 2024, en el que se solicitó la cumplimentación de un formulario con información clave sobre el estado de las acciones emprendidas en cada municipio y de una ficha para la identificación de buenas prácticas.
- Un segundo y último recordatorio enviado en febrero de 2025, con el fin de reforzar la solicitud y garantizar la recopilación de datos actualizados sobre el avance de las iniciativas en materia de accesibilidad.

- **Documentación facilitada a los ayuntamientos:**

Para agilizar el proceso de recopilación de información y fomentar un seguimiento estructurado de las acciones, en cada comunicación enviada se incluyó:

- Un archivo en formato Excel que permite a los ayuntamientos registrar y hacer seguimiento de las acciones implementadas.
- Una ficha específica para la identificación de buenas prácticas y actuaciones destacadas en accesibilidad.

Asimismo, con el fin de facilitar la implementación de la accesibilidad en todos los tipos de atención a la ciudadanía, se envió:

- La guía para la atención accesible, elaborada por el (ISEK), con el objetivo de proporcionar directrices claras para mejorar la atención inclusiva en los servicios municipales.

- **Atención a consultas y resolución de dudas:**

A lo largo del proceso, se han atendido diversas consultas planteadas por los ayuntamientos, tanto a través de correo electrónico como por vía telefónica. Estas dudas han estado relacionadas, principalmente, con la cumplimentación del formulario, el uso de las herramientas proporcionadas y la interpretación de los criterios de accesibilidad universal.

- **Seguimiento telefónico del grado de ejecución de las acciones:**

Se ha establecido un contacto telefónico directo con cada uno de los ayuntamientos para conocer en detalle el nivel de avance en la ejecución de las acciones previstas en el Plan de Acción de Accesibilidad Universal.

Se ha puesto un especial énfasis en recabar información de aquellos ayuntamientos que han sido beneficiarios de la ayuda otorgada por el Gobierno Vasco para la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad Universal, con el fin de conocer el grado de avance en la elaboración de estos Planes y el desarrollo de las acciones incluidas en ellos.

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

- **Reunión interdepartamental en el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián:**

Como parte del proceso de seguimiento y coordinación, se llevó a cabo una reunión interdepartamental en el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, en la que participaron más de 30 técnicos municipales.

Durante este encuentro, se presentó la Estrategia y el Plan de Acción de Accesibilidad Universal de Euskadi, con el propósito de alinear esfuerzos y compartir avances en esta materia.

Cada participante expuso los progresos realizados en su área de trabajo en relación con la accesibilidad, así como las principales dificultades encontradas en la implementación de medidas inclusivas en el día a día de la gestión municipal. **Análisis de la información disponible en las webs municipales:**

Se han realizado consultas en las páginas web de los distintos ayuntamientos con el objetivo de obtener información adicional sobre las actuaciones en materia de accesibilidad, verificar la difusión de los planes de acción y detectar oportunidades de mejora en la comunicación de estos avances a la ciudadanía

Por lo que respecta a los Departamentos del Gobierno Vasco, en una primera fase, se ha llevado a cabo un contacto inicial con los representantes de cada Departamento en el ISEK. Este primer acercamiento ha permitido identificar a las personas responsables y/o interlocutoras en materia de accesibilidad dentro de cada Departamento. Cabe destacar que este proceso sigue en curso, ya que han surgido nuevas áreas que aún no han tenido la oportunidad de compartir sus avances en la mejora de la accesibilidad dentro de sus respectivos ámbitos de actuación. Además, tras el proceso electoral se han producido cambios en los cargos directivos y, actualmente, están teniendo lugar más movimientos a nivel técnico.

En concreto, se han realizado las siguientes tareas:

Tareas 2022:

- 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:
  - ✓ 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

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

- ✓ 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

#### Tareas 2023:

- Celebración de sesiones informativas con los Departamentos del Gobierno Vasco:
  - ✓ Zuzenean. Dirección de Atención a la ciudadanía 31/01/23
  - ✓ Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. 01/02/23
  - ✓ IREKIA. Gobierno Abierto 01/02/23
  - ✓ Departamento de Seguridad 09/02/23
  - ✓ Basquetour 10/02/23
  - ✓ Kontsumobide 23/02/23
  - ✓ Osalan 02/03/23
  - ✓ Dirección de Turismo 24/05/2023
- Realización del mailing a todos los Departamentos del Gobierno Vasco (noviembre 2023)
- En este correo se les envío el nuevo libro Excel para facilitar el seguimiento de las acciones, adjuntando también la guía para la elaboración de documentos en lectura fácil.
- Recepción de consultas y resolución de dudas (telefónicas y por email).
- Contacto telefónico solicitando información sobre el grado de ejecución de las acciones incluidas en el Plan de Acción.
- Nuevo mailing (enero 2024) enviando en esta ocasión una ficha para la identificación de buenas prácticas o actuaciones destacables.
- Varios envíos de mailings recordatorios.
- Constitución y celebración de dos sesiones de la mesa interdepartamental:
  - ✓ Primera sesión: 30/05/2023
  - ✓ Segunda sesión: 29/11/2023

#### Tareas 2024:

- Celebración de sesiones informativas con los Departamentos del Gobierno Vasco:
  - ✓ Departamento de Seguridad. Área de Procesos Electorales del Gobierno Vasco 26/01/24
  - ✓ Zuzenean e Ireakia: 16/05/24
- Celebración de una reunión de la mesa interdepartamental: 03/07/24
- Realización del mailing a todos los Departamentos del Gobierno Vasco (noviembre 2024)

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

- En este correo se les envío el libro Excel para facilitar el seguimiento de las acciones, una ficha para identificar las buenas prácticas y se adjuntó también la guía para la atención accesible.
- Recepción de consultas y resolución de dudas (telefónicas y por email).
- Varios envíos de mailings recordatorios.

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 2023 se ha mantenido contacto con varias personas de las tres diputaciones con el objeto de buscar una o varias personas que actúen de interlocutoras con el fin de impulsar la accesibilidad universal en su entidad. Se ha logrado conseguir la participación de varias personas en el grupo de innovación en accesibilidad, pero no ha sido posible lograr una persona interlocutora a nivel de entidad.

En estos tres años se han celebrado cinco 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
- ✓ 25 de abril de 2023
- ✓ 4 de junio de 2024

Además, la mayor parte de los miembros del ISEK han participado en las sesiones de las ponencias celebradas en torno a los planes integrales de accesibilidad universal y la revisión de la normativa (se explica en otro apartado de este informe).

Por su parte, se han realizado reuniones semanales de seguimiento internas entre el ISEK y la asistencia técnica para la implementación y seguimiento del Plan de Acción. Entre marzo de 2022 y febrero de 2025 se han celebrado más de 120 reuniones.

Asimismo, se han realizado más de 20 reuniones de seguimiento para la elaboración de la web del Observatorio de accesibilidad.

Cabe destacar que el presente informe recoge la información proporcionada por las entidades. En consecuencia, es posible que algunas de ellas hayan llevado a cabo iniciativas relevantes en materia de accesibilidad universal sin haberlas reportado, lo que impide su inclusión 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 de Accesibilidad de Euskadi

El propósito de este Eje es desarrollar un nuevo modelo de gobernanza para liderar la estrategia y generar conocimiento. Para ello, se han asignado recursos económicos y humanos a ISEK (acción 1), contratando una asistencia técnica que respalda al ISEK en el desarrollo, impulso, seguimiento y evaluación del primer Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal.

La Gobernanza involucra a todas las instituciones y debe entenderse como una responsabilidad compartida y transversal entre todos los agentes. En este sentido, resulta fundamental que cada entidad cuente con personal responsable de accesibilidad (acción 3). Por este motivo, se han centrado los esfuerzos en la difusión del Plan de Acción y sus implicaciones, promoviendo su transversalidad y corresponsabilidad, además de sensibilizar e informar sobre la importancia de la accesibilidad universal y la identificación de las personas encargadas de su gestión.

Asimismo, según lo establecido en el artículo 13 de la Ley 20/1997 de 4 de diciembre, cada entidad pública debe tener un plan cuatrienal de accesibilidad (acción 4) en el que se contemplen sus espacios exteriores, edificios, infraestructuras y servicios públicos. Se ha constatado que, aunque la mayoría de los ayuntamientos han elaborado en algún momento un Plan de Accesibilidad en los últimos 25 años, muchos de ellos han quedado obsoletos y no han sido actualizados. Además, en la mayoría de los casos no se realiza un seguimiento de su ejecución, lo que dificulta la obtención de información clave para calcular los indicadores de seguimiento y evaluación del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi.

Por otro lado, en la actualidad, los planes municipales dependen del área de urbanismo y vivienda, estando principalmente orientados a la eliminación de barreras arquitectónicas en edificios municipales y espacios urbanos. No se conciben como planes transversales que abarquen todas las áreas de la entidad, una cuestión que el ISEK busca transformar mediante la promoción de Planes Integrales de Accesibilidad Universal, con la implicación de todas las áreas municipales.

Para ello, se ha desarrollado una guía destinada a servir como modelo para que las entidades públicas elaboren sus propios Planes Integrales de Accesibilidad Universal (PIAU), integrando la accesibilidad en todos sus espacios, productos y servicios. Adicionalmente, en noviembre de 2023, el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco lanzó una convocatoria de ayudas extraordinarias para la elaboración de estos planes y la ejecución de las actuaciones contempladas en ellos. Se espera que esta iniciativa impulse la implementación progresiva de la accesibilidad universal en los municipios vascos durante 2024 y 2025, habiéndose recibido un total de 90 solicitudes.

La resolución de 22 de abril de 2024 concedió subvenciones a 39 ayuntamientos para la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad Universal, por un importe conjunto de 629.971,05 €. De estos 39 municipios, 20 corresponden a Gipuzkoa (51,3%), 11 a Bizkaia (28,2%) y 8 a Álava (20,5%).

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

Además, han sido concedidas subvenciones para la instalación de ascensores urbanos por un importe total de 4.370.028,95 €.

Finalmente, un pilar clave de la gobernanza es la generación y difusión de información y conocimiento sobre accesibilidad en Euskadi. En el contacto con entidades públicas se ha detectado una demanda creciente de asesoramiento y apoyo por parte del personal municipal y del propio Gobierno Vasco, quienes requieren guías, pautas y recomendaciones para avanzar en la implantación de la accesibilidad universal. Para responder a esta necesidad, se ha trabajado en la creación del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi (acción 5), concebido como una herramienta clave para la difusión de información y asesoramiento (acción 2), tanto para los órganos competentes en accesibilidad como para la ciudadanía en general. Este observatorio también incluirá un sistema de recopilación de incidencias, carencias y necesidades detectadas por la ciudadanía (acción 13).

El lanzamiento de la web a disposición de la ciudadanía tuvo lugar en el primer trimestre de 2024:  
<https://isek.euskadi.eus/inicio/>

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

a) *Acción 1 Dotar de recursos económicos y humanos a ISEK*

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	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> </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 elabora también una herramienta Excel con el fin de facilitar a los ayuntamientos y otras entidades públicas el seguimiento de las actuaciones que desarrollen en favor de la accesibilidad universal, tanto el detalle de las actuaciones como el importe destinado a ellas.</li> <li>Se contacta con las entidades públicas y privadas responsables de implementar las acciones incluidas en el plan de acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi.</li> </ul>		

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

#### b) Acción 2 *Servicio de apoyo y asesoramiento*

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

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	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	• Definición de la estructura necesaria (figuras, funciones, comisiones específicas de trabajo y metodología) y su implantación.					
RESPONSABLE	ISEK					
HITOS	HITO PARCIAL					
HITOS	HITO FINAL	• Puesta en marcha del servicio general de asesoramiento				
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 de Accesibilidad de Euskadi”, 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.</li> <li>El Observatorio ha sido creado y, desde marzo de 2024 la web está abierta para su consulta por parte de profesionales y ciudadanía en general.</li> <li>Se ha elaborado un protocolo de actuación del servicio de apoyo y asesoramiento en el que se define el alcance, la gestión, el formato y tipo de respuestas, etc.</li> <li>Se ha elaborado la estructura y contenidos de este apartado de la Web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi: “Servicio de apoyo y asesoramiento”, dentro de la sección “Contacto” de la Web: <ul style="list-style-type: none"> <li>se han elaborado los textos para mostrar una introducción</li> <li>campos de formulario</li> <li>categorías temáticas</li> <li>cláusula de protección de datos</li> </ul> </li> <li>En 2024 se han recibido consultas tanto en el espacio creado en la web del Observatorio como en la dirección de email de accesibilidad del Gobierno Vasco: <a href="mailto:accesibilidad@euskadi.eus">accesibilidad@euskadi.eus</a></li> </ul>						
Tipo de consulta	2022	2023	2024			
Telefónica	67	77	4			
Email	117	103	102			
Otros medios	82	48	24			
Total	266	228	130			
• Además, los ayuntamientos han informado a ISEK sobre 159 exenciones, en 2024, al cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en la concesión de licencias de obras:						
Territorio	2022		2023		2024	
	Expedientes	Municipios	Expedientes	Municipios	Expedientes	Municipios
Álava	5	3	9	4	19	5
Bizkaia	68	14	75	19	83	18
Gipuzkoa	58	16	59	19	57	14
Total CAE	131	33	143	42	159	37
INDICADORES				2022	2023	2024
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	228	130
Elaboración del protocolo de gestión del servicio				--	1	

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

Desarrollo de una sección que dará este servicio a través de la página web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi	--	1
<p>En la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi, accediendo a la sección <a href="#">Contacto</a>, las personas pueden realizar sus consultas e indicar sus datos personales para que desde el servicio se les envíe la respuesta pertinente.</p> <p>A través de este Servicio se atienden las consultas, dudas y sugerencias que pueden tener las personas interesadas en accesibilidad.</p> <p>A su vez se recogen incidencias, necesidades y carencias, que puedan aparecer en diferentes ámbitos, y que serán reportadas a los diferentes responsables del ámbito en cuestión, para su incorporación y/o subsanación, en los diferentes planes de accesibilidad (este apartado da respuesta a la acción 13).</p> 		
<p>A través de este Servicio se atienden las consultas, dudas y sugerencias que pueden tener las personas interesadas en accesibilidad.</p> <p>A su vez se recogerán incidencias, necesidades y carencias, que puedan aparecer en diferentes ámbitos, y que serán reportadas a los diferentes responsables del ámbito en cuestión, para su incorporación y/o subsanación, en los diferentes planes de accesibilidad.</p> <p>Los campos marcados con * son de inserción obligatoria.</p>		
<p><b>Nombre*</b> <input type="text"/></p> <p><b>Primer Apellido*</b> <input type="text"/></p> <p><b>Segundo Apellido*</b> <input type="text"/></p> <p><b>Correo electrónico*</b> <input type="text"/></p> <p><b>Lugar desde el que realiza la consulta</b> <input type="text"/></p> <p><b>Tema de la consulta</b> <input type="text"/></p> <p><b>Descripción de la consulta*</b> <input type="text"/></p> 		

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

#### c) Acción 3 Identificación de responsables de accesibilidad

Acción 3. Identificación de una red de entidades, órganos, unidades administrativas y/o personal responsable en accesibilidad en las entidades públicas	
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA
EJE	ESTRUCTURA 1. GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN	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>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>
RESPONSABLE	ISEK
HITO S	<p>HITO PARCIAL</p> <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> <p>HITO FINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de responsables en el 100% de las entidades públicas. 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>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS	
<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>Además, se ha elaborado una herramienta Excel para que cada responsable cumpla la información sobre las actuaciones para la mejora de la accesibilidad a medida que se van ejecutando y así facilitar su reporte al ISEK.</li> <li>En estos años se ha comprobado la gran dificultad de encontrar una persona responsable de accesibilidad en las entidades públicas. Hasta ahora la accesibilidad ha recaído en el área de urbanismo debido a su componente de eliminación de barreras arquitectónicas en el entorno urbano. Sin embargo, el hecho de que la accesibilidad deba ser una cuestión transversal a todo el ayuntamiento afectando a todos los servicios que ofrece el ayuntamiento, dificulta enormemente encontrar una persona que pueda o quiera ejercer ese papel. Es una cuestión que se debe liderar desde alcaldía y llegar a todas las áreas municipales.</li> <li>Por ello, muchas de las personas responsables identificadas 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>Atendiendo a este matiz, hasta el momento, han sido identificados 199 personas responsables de accesibilidad, lo que representa el 79,3% del total de ayuntamientos.</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 12 de los 13 Departamentos del</li> </ul>	

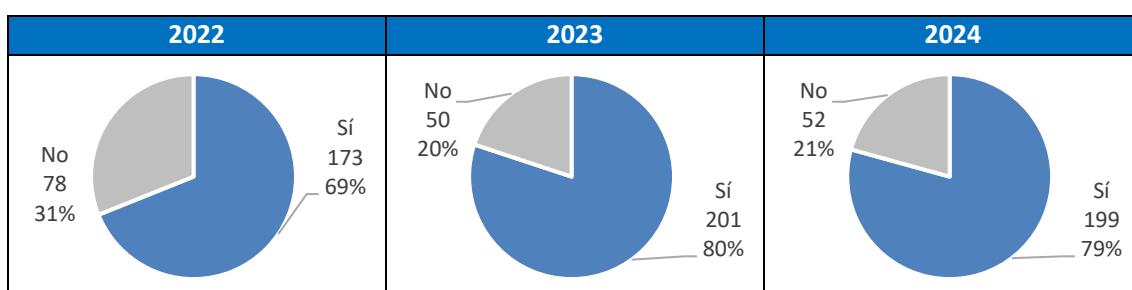
### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

<p>Gobierno Vasco (92%). En total han sido identificadas 21 personas, puesto que en algunos Departamentos hay varias personas responsables, a nivel de Dirección o responsables de las Sociedades Públicas u Organismos Autónomos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En cuanto a las Diputaciones Forales, se ha contactado con las tres Diputaciones Forales y, aunque se cuenta con personas interlocutoras en las tres diputaciones, en ninguno de los casos existe una figura responsable de accesibilidad de toda la entidad. Se han realizado varios intentos para buscar un contacto en las tres Diputaciones Forales a nivel de Gobernanza con el fin de organizar sesiones interdepartamentales e introducir la accesibilidad universal entre los ejes estratégicos de las Diputaciones. No ha sido posible realizar estas sesiones.</li> </ul>									
<b>INDICADORES</b>									
	Ayuntamientos			Departamentos del Gobierno Vasco			Diputaciones Forales		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Número de responsables de accesibilidad identificados en las Entidades Públicas	173	201	199	8	10	12	2	0	0
y % respecto del total	68,9%	80,1%	79,3%	72,7%	90,9%	92,3%	66,6%	0%	0%

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

El análisis por Territorio Histórico pone de manifiesto un mayor número de personas responsables identificadas en el Territorio de Gipuzkoa (89,7% del total), seguido de Bizkaia (74,3%) y, por último, Álava (72,5%). En el caso de Álava, territorio en el que predominan los ayuntamientos de tamaño muy reducido, se ha comprobado una importante presencia de arquitectos/as externos que comparten la gestión de varios ayuntamientos. En la mayor parte de los casos se alude a esta figura como persona responsable de accesibilidad. Desde el ISEK se está tratando de incidir en la necesidad de entender la accesibilidad como una cuestión transversal a todo el ayuntamiento que afecta, tanto a los elementos edificados y del entorno urbano, como a los servicios ofrecidos por el ayuntamiento.

**Gráfico 3.1 Identificación de personas responsables de accesibilidad en los ayuntamientos**



**Tabla 3.1 Personas responsables de accesibilidad en los ayuntamientos por Territorios Históricos**

	TOTAL Ayuntamientos	Responsables 2022		Responsables 2023		Responsables 2024	
		Número	%	Número	%	Número	%
<b>Ayuntamientos</b>							
Álava	51	28	54,9%	37	71,1%	37	72,5%
Bizkaia	113	71	62,8%	85	75,9%	84	74,3%
Gipuzkoa	87	74	85,0%	79	90,8%	78	89,7%
<b>Total Euskadi</b>	<b>251</b>	<b>173</b>	<b>68,9%</b>	<b>201</b>	<b>80,1%</b>	<b>199</b>	<b>79,3%</b>

Ahondando en el análisis del cargo de la persona responsable, si se atiende únicamente a aquellos que han aportado información, se comprueba que el 59,3% corresponde a cargos técnicos, siendo

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

principalmente arquitectos/as y aparejadores/as. Por su parte, un 16,1% ha señalado a un cargo político como responsable de accesibilidad, un 14,1% a otros cargos con un perfil más administrativo, y un 10,6% a personal externo (arquitectos/as asesores/as).

**Tabla 3.2 Cargo de las personas responsables de accesibilidad de los Ayuntamientos, 2024**

CARGO	Responsable accesibilidad	% sobre total	% sobre los que tienen responsable
<b>Cargos políticos</b>	<b>32</b>	<b>12,7%</b>	<b>16,1%</b>
• Alcalde/alcaldesa	25	10,0%	12,6%
• Teniente alcalde / 2º teniente alcalde	4	1,6%	2,0%
• Concejales (de alcaldía, urbanismo)	3	1,2%	1,5%
<b>Cargos técnicos</b>	<b>118</b>	<b>47,0%</b>	<b>59,3%</b>
• Arquitecto/a municipal, obras y servicios...	58	23,1%	29,1%
• Arquitecto/a técnico/a, aparejador/a	40	15,9%	20,1%
• Ingeniero/a, ingeniero/a técnico/a	2	0,8%	1,0%
• Otros/as técnicos/as (movilidad, medio ambiente, sostenibilidad, dpto. Territorial)	18	7,2%	9,0%
<b>Otros cargos (secretario/a interventor/a, administrativo/a)</b>	<b>28</b>	<b>11,2%</b>	<b>14,1%</b>
<b>Personal externo (arquitecto/a asesor, empresa externa)</b>	<b>21</b>	<b>8,4%</b>	<b>10,6%</b>
<b>Total ayuntamientos con responsable</b>	<b>199</b>	<b>79,3%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Sin responsable de accesibilidad o sin aportar información</b>	<b>52</b>	<b>20,7%</b>	
<b>TOTAL AYUNTAMIENTOS</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 Planes cuatrienales de accesibilidad

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	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	ISEK
HITOS	<p>HITO PARCIAL</p> <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> <p>HITO FINAL</p> <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> </ul>	
<u>Planes de accesibilidad a nivel municipal</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha contactado con los 251 ayuntamientos de Euskadi. A cierre de 2024 se habían identificado un total de 230 ayuntamientos que en algún momento habían elaborado un Plan de Accesibilidad.</li> <li>Sin embargo, en la mayor parte de los casos se trataba de planes antiguos, sin actualizaciones posteriores, ni seguimiento de las actuaciones realizadas. De este total, únicamente <b>39 son Planes elaborados/actualizados en 2020 o años posteriores</b>.</li> <li>Cabe destacar el caso del ayuntamiento de Barakaldo, primer ayuntamiento que inicia un proceso de elaboración de un Plan Integral de Accesibilidad Universal siguiendo el modelo elaborado en el seno del ISEK. Asimismo, otros cuatro ayuntamientos han elaborado un nuevo plan de accesibilidad en el último bienio (Ayuntamiento de Igorre, Ormaiztegi y Tolosa en 2024 y el más reciente elaborado por el Ayuntamiento de Basauri en 2025).</li> <li>Además, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes lanzó en noviembre de 2023 una nueva línea de subvenciones a entidades locales para la implantación de la Estrategia de Accesibilidad Universal a través de Planes Integrales de Accesibilidad Universal y para la ejecución de actuaciones en ellos previstas. <b>Esta convocatoria, resuelta en abril de 2024, recibió un total de 97 solicitudes y finalmente fueron concedidas ayudas para la elaboración de 39 planes por un importe total de 629.97,5 € y 16 obras (4.370.028,95€)</b>.</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 (varias rondas de llamadas)</li> <li>✓ Devolución de las fichas a los ayuntamientos para su validación</li> </ul> </li> </ul>	

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

- ✓ En 2024 se ha enviado a todos los ayuntamientos su ficha correspondiente a 2022-2023 con el fin de que la actualicen con las actuaciones realizadas en 2024. Asimismo, se ha contactado con los ayuntamientos que han sido beneficiarios de las ayudas para la redacción de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal (PIAU), con el objetivo de conocer el grado de avance en la elaboración del Plan, así como los mecanismos de participación implementados y el alcance del Plan, que amplíe el foco más allá de la accesibilidad física contemplándolo como un plan transversal del ayuntamiento. En este sentido, la mayoría de los planes iniciados están en proceso de elaboración, con vistas a terminarlos antes de la fecha final para la justificación de las ayudas (31 de octubre de 2025).
- ✓ Análisis de las subvenciones recibidas del Gobierno Vasco y Diputaciones Forales
- 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.
- 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.
- Por este motivo, son pocos los ayuntamientos que facilitan información sobre el grado de ejecución de sus planes de accesibilidad.

#### **Presupuestos totales de los Planes municipales**

- El presupuesto total de los Planes sobre los que se tiene información asciende a 480,5 M€.
- 85 ayuntamientos han ofrecido además información sobre el presupuesto ejecutado. El presupuesto total previsto por estos 85 Planes asciende a 330,3 M€ y el presupuesto ejecutado se cifra en 85,2 M€, lo que da como resultado un porcentaje de ejecución del 25,8%.
- Además, se han destinado otros 84,7 M€ a actuaciones no incluidas en los Planes de accesibilidad.

#### **INDICADORES**

Número de Planes Cuatrienales de accesibilidad de los ayuntamientos	<b>230</b>
• % respecto del total	<b>91,6%</b>
Planes Cuatrienales con información sobre presupuesto previsto	<b>125</b>
• % respecto del total	<b>49,8%</b>
Presupuesto previsto en los Planes Cuatrienales de los ayuntamientos (125 planes) (€)	<b>480.543.802,5 €</b>
Presupuesto previsto en los Planes Cuatrienales de los ayuntamientos que han indicado también el presupuesto ejecutado (85 planes) (€)	<b>330.307.329,2 €</b>
Presupuesto ejecutado en los Planes Cuatrienales (85 planes) (€)	<b>85.160.462,5 €</b>
• Porcentaje de cumplimiento respecto de los Planes Cuatrienales	<b>25,8%</b>
Presupuestos ejecutados al margen de los Planes de Accesibilidad (€)	<b>84.679.444,4€</b>

#### **Planes de accesibilidad de los departamentos y sociedades públicas del Gobierno Vasco**

- 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 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.
- En el ejercicio 2023, se ha constituido una **mesa interdepartamental de accesibilidad** en la que se ha puesto en valor la necesidad de que cada área cuente con su propio Plan de Accesibilidad y realice un seguimiento de sus actuaciones. En otro apartado de este informe se cuenta más en detalle esta mesa que se enmarca en la acción 11. Esta mesa se reunión dos veces en 2023 y una vez en 2024.

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

- La Dirección de Justicia, ETS (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca) y Alokabide cuentan con un Plan de Accesibilidad propio:
  - La **Dirección de Justicia** cuenta con una Plan de Accesibilidad con un presupuesto de 2,3 millones de euros (2024-2027). El Plan busca garantizar la accesibilidad de la justicia para personas con discapacidad a través de cuatro ejes estratégicos: acceso a la justicia, con estudios sobre un turno de oficio especializado y la universalización de la asistencia jurídica gratuita; acceso a las sedes judiciales, con mejoras en infraestructuras como ascensores y accesibilidad electrónica; acceso a los procedimientos, con ajustes y apoyos procesales, la creación del Programa de Facilitadores y el desarrollo de un traductor automático basado en la inteligencia artificial para lectura fácil; y conocimiento y sensibilización, con formación del personal, publicación de una guía de acceso a la justicia y un sistema de medición de satisfacción.
  - **ETS (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)** cuenta con una Plan de Accesibilidad (2024-2028) que está en su fase de revisión final y busca garantizar la accesibilidad en sus estaciones y actividades. La modificación más relevante es la integración de los criterios de la Guía de pautas y recomendaciones para la redacción de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal en entidades de la CAPV (1ª edición-2023), ampliando su alcance a todas las áreas del ente.
  - **Alokabide** cuenta con un Plan 2020-2050 (Plan Zero Plana), un Plan de Rehabilitación Energética y Accesibilidad del parque público de alquiler. El presupuesto previsto del Plan es de 7,5 millones de euros y la partida específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal en 2023 ha sido de 100.000 €.

Algunos Departamentos y Sociedades Públicas, a pesar de no tener un Plan de Accesibilidad, están implementando medidas para promover la accesibilidad. Se presenta a continuación las actuaciones más destacadas de 2024:

- El **Departamento de Cultura y Política Lingüística** del Gobierno Vasco ha desarrollado diversas iniciativas para promover la accesibilidad en diferentes ámbitos.
  - En deportes, ha apoyado programas de readaptación funcional y social para personas con enfermedades crónicas, subvencionado la Federación de Deporte Adaptado y patrocinado eventos inclusivos como el Basket Up Deportistas DI y el Parabádminton Internacional.
  - En política lingüística, ha financiado un estudio sobre la lengua de signos en la Comunidad Autónoma Vasca.
  - En educación y euskaldunización, HABE ha impulsado la adaptación de plataformas de aprendizaje de euskera para personas con discapacidad intelectual, facilitado adaptaciones en exámenes, promovido formación sobre dislexia y discapacidades sensoriales, y concedido una beca de investigación en metodologías inclusivas de enseñanza del euskera.
  - En bibliotecas, ha colaborado con la Fundación ONCE para la transcripción de libros a Braille y formato de audio.
  - En museos, ha organizado las Jornadas ARTIS+ para reflexionar sobre la cultura y la soledad no deseada y ha desarrollado el programa Museos y Alzheimer para acercar el arte a personas con esta enfermedad y sus cuidadores. Para 2025, se prevé seguir avanzando hacia la plena inclusión social en los museos.
- La **Viceconsejería de Vivienda del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana**, a través de la Dirección de Vivienda, Innovación y Control, ha ejecutado la Orden de Subvenciones a entidades locales para la implementación de la Estrategia de Accesibilidad Universal, apoyando la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad Universal y la ejecución de sus actuaciones. Esta iniciativa tiene un carácter plurianual, con una dotación presupuestaria global de cinco millones de euros, asignando una parte específica para 2024.

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

- **El Departamento de Educación a través de la Dirección de Infraestructuras, Recursos y Tecnologías** prioriza la mejora de la accesibilidad en los centros educativos. Durante 2024, se han ejecutado obras en varios municipios para mejorar la accesibilidad en escuelas e institutos, incluyendo Bilbao, Lemoa, Sestao, Eibar, Errenerria, Soraluze y Usurbil. Además, se han redactado proyectos en fase de licitación de obra en localidades como Vitoria-Gasteiz, Abanto-Zierbena, Barakaldo, Bilbao, Muskiz, Zalla y Zizurkil. También se encuentran en proceso de redacción diversos proyectos para la supresión de barreras arquitectónicas en centros de Laudio, Vitoria-Gasteiz, Abanto-Zierbena, Amorebieta, Basauri, Otxandio, Portugalete, Beasain, Eibar y Elgoibar. Estas actuaciones buscan garantizar una educación más inclusiva y accesible en Euskadi.
- **El Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico** ha implementado diversas acciones para promover la accesibilidad universal dentro de sus competencias. En 2024, ha centrado sus esfuerzos en mejorar y reforzar iniciativas previas, incluyendo la simplificación del lenguaje administrativo en documentos clave como las fichas de Teleasistencia y del Bono Social Térmico, facilitando su comprensión. Además, a través de la convocatoria de subvenciones para actividades de intervención social, financia anualmente proyectos que promueven la autonomía personal e integración comunitaria de personas con discapacidad y necesidades especiales. Entre los programas apoyados se incluyen el acompañamiento individualizado, la promoción de la vida independiente, la capacitación en competencias para la vida adulta y estudios de accesibilidad en distintas localidades.
- **Lanbide-Servicio Vasco de Empleo** ha implementado diversas medidas para promover la accesibilidad universal y prevé desarrollar un Plan Integral de Accesibilidad Universal en el futuro, condicionado por su conversión en un Ente Público de Derecho Privado. En relación con los centros colaboradores, se han enviado cuestionarios de autoevaluación para evaluar su grado de adaptación a la normativa vigente, mientras que en los centros y oficinas propias de Lanbide, se están identificando necesidades de mejora para futuras intervenciones. Además, se exige el cumplimiento del Decreto 68/2000 en materia de accesibilidad para los centros colaboradores. En el ámbito de infraestructuras, Lanbide ha avanzado en la modernización de sus oficinas, finalizando en 2024 las obras de la oficina de Bilbao Santutxu e iniciando las de Oyón-Oion.
- **Kontsumobide** integra de forma sistemática criterios de accesibilidad en sus actuaciones, especialmente en la comunicación con la ciudadanía y la atención a colectivos vulnerables. En lugar de implementar acciones aisladas, el instituto apuesta por una accesibilidad transversal en todas sus iniciativas. En 2024, ha destacado el desarrollo de su nueva página web, un proyecto más complejo de lo previsto, que se ha convertido en un referente en accesibilidad comunicativa, garantizando que la información llegue de manera clara e inclusiva a todos los públicos.
- **El Servicio de Ordenación y el Servicio de Promoción Turística**, ha desarrollado diversas mejoras en accesibilidad durante 2024. Se ha adaptado el distintivo acreditativo de guías de turismo, incorporando un QR y grafía ampliada para mejorar su visibilidad a personas con discapacidad visual. También se han revisado los documentos del procedimiento sancionador a establecimientos turísticos, haciéndolos más comprensibles y añadiendo instrucciones claras sobre el pago de sanciones. En el ámbito de promoción turística, el Portal de Turismo de Euskadi ha reforzado su accesibilidad mediante un diseño adaptable (responsive design) y el cumplimiento de las normativas de accesibilidad web, como el Real Decreto 1112/2018 y las WCAG 2.1 (nivel AA). Estas acciones garantizan que la información turística sea más accesible e inclusiva para toda la ciudadanía.
- **La Dirección de Comercio** ofrece una fuerte ayuda para el sector del comercio para equipamientos, modernización de establecimientos, etc. Entre las inversiones subvencionables, se incluyen las reformas realizadas para la eliminación de barreras arquitectónicas que faciliten la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.
- **La Viceconsejería de Tecnología, Innovación y Transformación Digital** del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad ha incorporado la accesibilidad universal en sus programas de apoyo a la I+D, destacando el programa Hazitek, que impulsa proyectos de

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

investigación industrial y desarrollo experimental en Euskadi. En 2024, se han llevado a cabo dos acciones clave en materia de accesibilidad: la actualización de los criterios de valoración de proyectos en Hazitek, incluyendo la contribución a la accesibilidad universal junto a otros criterios como el impacto ambiental y social, la perspectiva de género y el desarrollo del euskera; y un intento de análisis de los proyectos financiados en años anteriores para identificar aquellos que han incorporado mejoras en accesibilidad, aunque este estudio no pudo completarse debido a su complejidad metodológica y técnica.

#### **Planes de accesibilidad en las Diputaciones Forales:**

- No se han identificado Planes de Accesibilidad en las Diputaciones Forales.
- 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 es en los que se trabaje la accesibilidad de manera transversal a todas las áreas y dirigidos a toda la ciudadanía.
- 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:
  - ✓ un protocolo de funcionamiento de las ponencias,
  - ✓ documentos de apoyo para la celebración de las sesiones y
  - ✓ documento guía para la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal

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

En noviembre de 2023 el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes aprobó una nueva orden de ayudas por la que se regulan y convocan las subvenciones excepcionales a entidades locales para la implantación de una Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi a través de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal (PIAU) y para la ejecución de las actuaciones que estos incluyan, con un presupuesto de cinco millones de euros (uno correspondiente a la anualidad de 2024, dos a 2025 y los restantes a 2026).

Las ayudas están centradas en apoyar la **creación de planes en el ámbito local que integren un concepto más amplio y universal de la accesibilidad**, de acuerdo con la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi y su plan de acción, aprobados en 2020 y 2021, respectivamente. Estos dos documentos abordan la accesibilidad desde la perspectiva de que todos los entornos, procesos, productos y servicios sean plenamente practicables y comprensibles por todas las personas y en todos los ámbitos de la vida.

La orden incluye dos líneas de ayudas. La primera está destinada a la creación de PIAU bajo la perspectiva amplia de accesibilidad (incluyendo, además de barreras arquitectónicas, las visuales, auditivas, cognitivas u orgánicas tanto en el entorno físico, como en los servicios públicos o en los canales de información de las distintas áreas) con un presupuesto protegible igual o superior a 10.000 euros y con ayudas de un máximo de 50.000 euros (se subvenciona hasta el 85%).

Para apoyar la redacción de los PIAU, ISEK-Consejo Vasco para la promoción de la Accesibilidad ha redactado una guía, que se ha puesto a disposición de todas las personas en la web del Gobierno Vasco y en la web del Observatorio Vasco de Accesibilidad.

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

La segunda línea está dirigida a ejecutar las actuaciones previstas en los PIAU (adaptación del entorno físico a las necesidades de accesibilidad física, sensorial y cognitiva con diseños de itinerarios accesibles mediante ascensores o plataformas elevadoras, servicios adaptados o mejoras en la señalización, entre otros). En este segundo caso, el presupuesto protegible debe ser igual o superior a 50.000 euros, se financia entre el 50% y el 85% del total de los trabajos en función del tipo de actuaciones y la cuantía de la ayuda es como máximo de 500.000 euros.

El plazo de solicitud de estas ayudas por parte de ayuntamientos, mancomunidades, entidades de ámbito territorial inferior al municipio y cuadrillas de Euskadi se estableció en un mes y **se han recibido un total de 97 solicitudes**. Esta convocatoria, se resolvió definitivamente en abril de 2024 con la **concesión de ayudas para la elaboración de 39 Planes Integrales de Accesibilidad Universal** por un importe conjunto de 629.971,5 € y para la realización de 16 obras por un importe total de 4.370.028,95 €.

**Tabla 3.3 Ayudas concedidas por el Gobierno Vasco para la elaboración de PIAU (Planes Integrales de Accesibilidad Universal) y la ejecución de las actuaciones en ellas previstas, 2024**

Territorio Histórico	TOTAL AYUDAS GOBIERNO VASCO					
	PLANES		OBRAS		TOTAL	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
Álava	8	144.721,96	--	--	8	144.721,96
Bizkaia	11	177.109,00	5	1.398.722,03	16	1.575.831,03
Gipuzkoa	20	308.140,09	10	2.971.306,92	30	3.279.447,01
<b>Total CAE</b>	<b>39</b>	<b>629.971,50</b>	<b>15</b>	<b>4.370.028,95</b>	<b>54</b>	<b>5.000.000,00</b>

Las actuaciones subvencionadas se podrán ejecutar hasta el 1 de octubre de 2025 en el caso de la línea de planes y hasta el 1 de octubre de 2026, en el caso de ejecución de las acciones recogidas por los PIAU. En total, cada entidad podrá recibir un máximo de 500.000 euros de ayudas de esta orden.

Con anterioridad, 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 62,2 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 25 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.

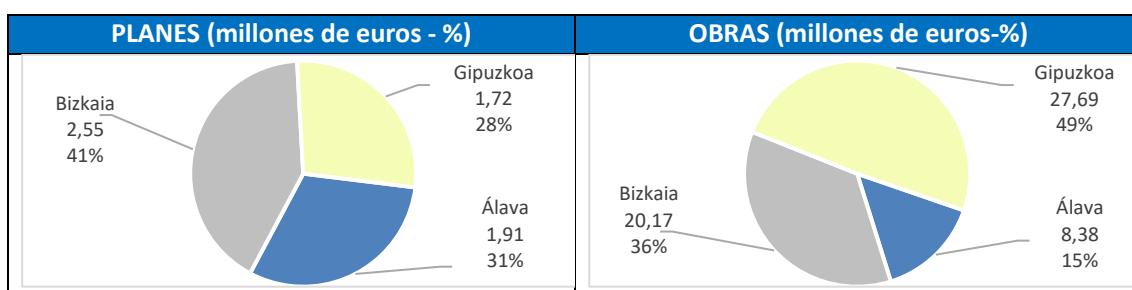
### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

**Tabla 3.4 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 3.5 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, 230 de los 251 ayuntamientos de Euskadi (92% del total) han elaborado un Plan de accesibilidad en algún momento en los últimos 25 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 39 Planes de accesibilidad elaborados entre 2020 y 2025.

No obstante, el elevado número de solicitudes recibidas para las ayudas destinadas a la elaboración de nuevos planes o actualizaciones de los existentes según el nuevo modelo del PIAU (90 solicitudes) hace pensar en un importante incremento en el número de planes de accesibilidad a lo largo de 2025, cuando el 31 de octubre finalice el plazo para la justificación de la elaboración del plan.

En este sentido, se ha contactado con los ayuntamientos que han sido beneficiarios de las ayudas para la redacción del Plan Integral de Accesibilidad Universal (PIAU), con el objetivo de conocer el grado de avance en la elaboración del plan. En febrero-marzo de 2025, la mayoría se encuentra en fase de elaboración, habiéndose detectado 5 Planes que han sido elaboradas en el último bienio

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

correspondientes a los Ayuntamientos de Barakaldo, Igorre, Ormaiztegi y Tolosa en 2024 y el más reciente elaborado por el Ayuntamiento de Basauri en 2025.

Por otra parte, los ayuntamientos beneficiarios de estas ayudas manifiestan que el plan responde a los criterios de ser un plan integral de accesibilidad universal, contemplando aspectos que van más allá de la accesibilidad física y entendida como un plan transversal del ayuntamiento. En la mayoría de los casos, la elaboración del plan contempla la participación de distintos agentes (ciudadanía, asociaciones, etc.), así como de las distintas áreas del ayuntamiento, si bien la responsabilidad de la elaboración del plan se gestiona principalmente desde el área de urbanismo.

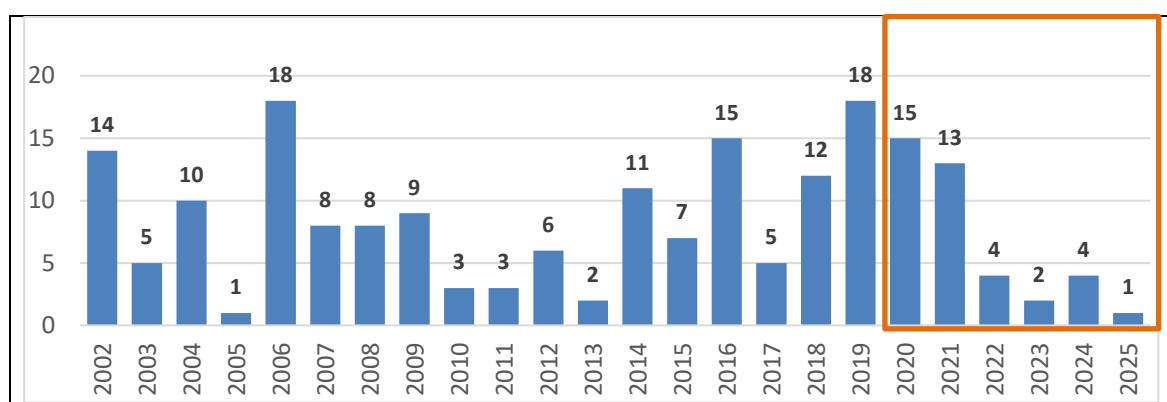
**Gráfico 3.3 Planes de accesibilidad de los ayuntamientos del País Vasco**



**Tabla 3.6 Planes de accesibilidad por Territorios Históricos**

Territorio Histórico	TOTAL Ayuntamientos Euskadi	Ayuntamientos con Plan de Accesibilidad	
		Número	% sobre el total
Álava	51	47	92,2%
Bizkaia	113	102	91,1%
Gipuzkoa	87	81	92,0%
<b>Total Euskadi</b>	<b>251</b>	<b>230</b>	<b>91,6%</b>

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

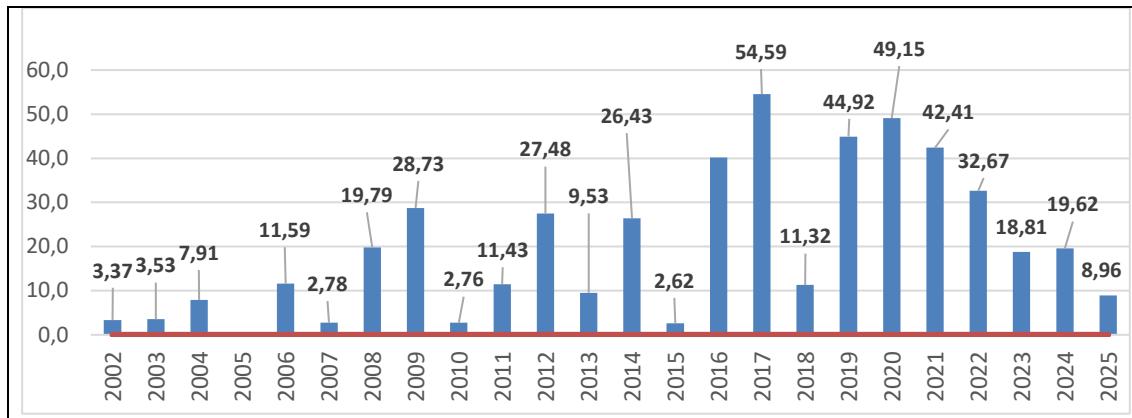


La mayor parte de los ayuntamientos aportan el dato del presupuesto previsto, pero no del presupuesto ejecutado. Afirman que les resulta muy difícil de calcular, puesto que no realizan un seguimiento de las actuaciones que han realizado, o estas acciones están incluidas en obras de mayor envergadura, 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.

Con todo, el importe total de las obras a realizar incluidas en los 125 Planes que han ofrecido esta información asciende a 480 millones de euros. En el siguiente gráfico se puede ver este importe distribuido según el año de aprobación del plan.

### 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 según año de aprobación del Plan (en millones de euros)**



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 85 ayuntamientos que han aportado ambos datos, esto es, tanto el presupuesto previsto como el ejecutado de los Planes de Accesibilidad. Atendiendo a esta información, se comprueba que existe un porcentaje de ejecución del 25,8%.

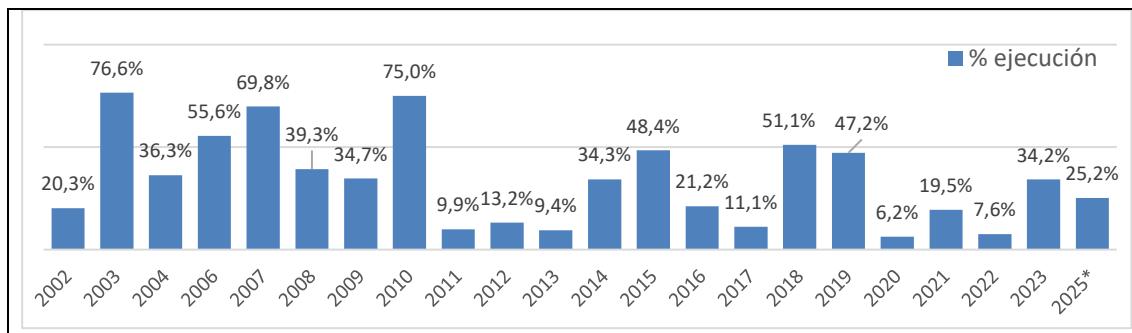
**Tabla 3.7 Importe total presupuestos previstos y presupuestos ejecutados de los Planes de Accesibilidad**

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	2	3.366.806	1	2.024.962	410.097	20,3%
2003	2	3.526.651	1	2.611.736	2.000.000	76,6%
2004	4	7.910.104	2	1.827.495	663.950	36,3%
2006	8	11.593.238	5	5.673.715	3.152.519	55,6%
2007	3	2.776.394	2	1.399.188	977.222	69,8%
2008	7	19.785.267	4	14.509.465	5.697.734	39,3%
2009	8	28.733.441	7	25.163.452	8.739.301	34,7%
2010	1	2.760.668	1	2.760.668	2.070.501	75,0%
2011	3	11.429.078	2	1.437.734	142.073	9,9%
2012	4	27.482.175	4	27.482.175	3.626.178	13,2%
2013	2	9.528.322	1	8.166.682	770.096	9,4%
2014	9	26.427.576	9	26.427.576	9.057.908	34,3%
2015	2	2.616.293	2	2.616.293	1.266.046	48,4%
2016	12	40.173.865	6	17.158.043	3.629.714	21,2%
2017	5	54.586.847	4	44.358.897	4.924.316	11,1%
2018	8	11.316.098	4	5.557.303	2.839.258	51,1%
2019	12	44.921.472	10	41.036.956	19.384.855	47,2%
2020	13	49.147.241	8	33.015.324	2.059.283	6,2%
2021	11	42.406.591	8	17.555.542	3.422.349	19,5%
2022	4	32.672.472	2	21.760.229	1.645.604	7,6%
2023	1	18.808.298	1	18.808.298	6.428.331	34,2%
2024	3	19.619.306	-	-	-	-
2025	1	8.955.598	1	8.955.598	2.253.128*	25,2%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>480.543.803</b>	<b>85</b>	<b>330.307.329</b>	<b>85.160.463</b>	<b>25,8%</b>

\*Incluye el presupuesto ejecutado en el plan anterior

### 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, según año de aprobación**

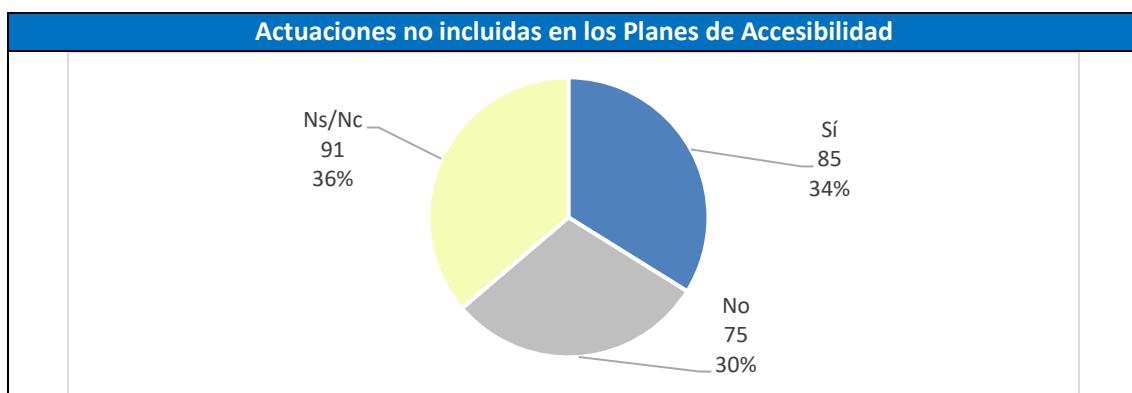


\*Incluye el presupuesto ejecutado en el plan anterior

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

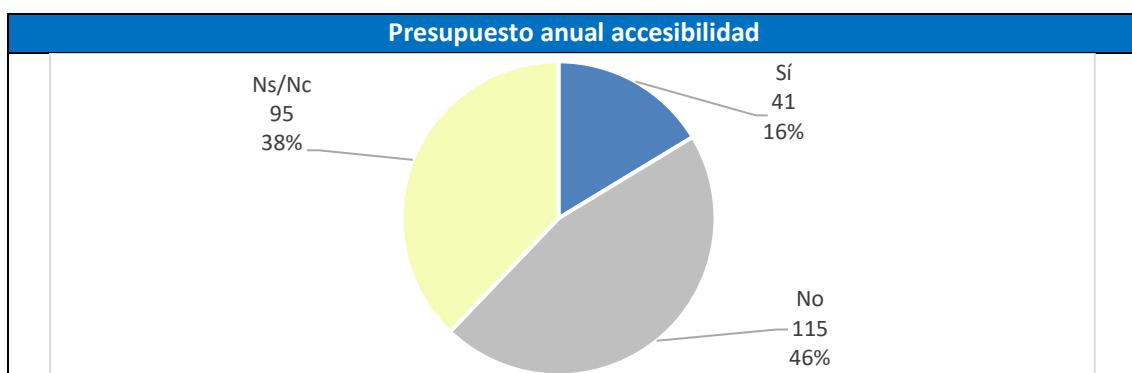
Por su parte, 85 ayuntamientos han afirmado que están realizando actuaciones para la mejora de la accesibilidad no incluidas en los Planes de Accesibilidad. De estos, 58 han indicado cuál ha sido el importe de estas actuaciones, ascendiendo en conjunto a 75,38 millones de euros.

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



Por otro lado, 41 ayuntamientos han señalado que cuentan con una partida anual destinada a la mejora de la accesibilidad del municipio, o que en el último año han destinado ese presupuesto. Un total de 38 ayuntamientos acumulan un presupuesto anual de 12,66 millones de euros.

**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

#### d.3) Importes totales destinados por los ayuntamientos a la mejora de la accesibilidad

Durante los primeros tres años de implementación del Plan, los ayuntamientos han invertido un total de 182,5 millones de euros en diversas iniciativas orientadas a mejorar la accesibilidad. Esto equivale a un promedio anual de 60,8 millones de euros. Los datos provienen de 121 ayuntamientos, lo que se traduce en una inversión media de aproximadamente 500.000 euros por ayuntamiento cada año.

**Gráfico 3.9 Importes totales destinados por los ayuntamientos a la mejora de la accesibilidad**

Tipo de partida	Nº de ayuntamientos que han dicho que sí	Nº de ayuntamientos que han aportado presupuesto ejecutado	Presupuesto ejecutado
Año 2022			
Plan	178	76	63.132.802,8
Fuera del Plan	58	28	21.664.221,4
Partida anual	37	31	14.134.292,4
<b>TOTAL ACCESIBILIDAD</b>	<b>114 (sin duplicidades)</b>	<b>94 (sin duplicidades)</b>	<b>98.931.316,6</b>
Acumulado 2022-2023			
Plan	122	81	69.827.176,3
Fuera del Plan	62	38	47.229.517,23
Partida anual	37	31	14.134.292,4
<b>TOTAL ACCESIBILIDAD</b>	<b>118 (sin duplicidades)</b>	<b>100 (sin duplicidades)</b>	<b>131.190.985,9</b>
Acumulado 2022-2024			
Plan	125	85	85.160.462,5
Fuera del Plan	85	61	84.679.444,4
Partida anual	41	37	12.656.887,5
<b>TOTAL ACCESIBILIDAD</b>	<b>137 (sin duplicidades)</b>	<b>121 (sin duplicidades)</b>	<b>182.496.794,4</b>

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

#### e) Acción 5 Observatorio de Accesibilidad de Euskadi

Acción 5. Crear el Observatorio de la Accesibilidad de Euskadi					
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA				
EJE	ESTRUCTURA 1. GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD				
LÍNEA DE ACTUACIÓN	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					
<p>En 2022 se dieron los primeros pasos para la creación del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi, en cuanto a su concepción, estructura, formatos, objetivos, etc.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental de Observatorios para preparar un dossier que ha sido presentado a miembros de ISEK.</li> <li>Preparación de un listado para posibles sinergias futuras.</li> <li>Desarrollo del mapa web y borrador de la maqueta para implementar el desarrollo web</li> <li>Desarrollo del Plan de Actuación del Observatorio</li> <li>Realización de un logo para el Observatorio</li> <li>Recopilación de documentación sobre estadísticas Eustat y accesibilidad</li> </ul> <p>En 2023 se ha avanzó en las tareas necesarias para la creación del Observatorio</p>					

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

Desde marzo de 2024 se puede acceder a la web del Observatorio a través del siguiente enlace:  
<https://isek.euskadi.eus/inicio/>

Estas son las tareas que se han llevado a cabo:

- Se ha desarrollado informáticamente la web y, tanto el diseño de la estructura, los apartados, formatos y contenido a publicar se ha elaborado de manera colaborativa entre el equipo informático y el equipo técnico especializado en accesibilidad a través de reuniones semanales con el fin de depurar, afinar y concretar los diferentes apartados.
- Se han realizado búsquedas de noticias, documentación de interés, etc.
- Se han elaborado las plantillas, definición de formatos, redacción de contenidos, redacción de textos alternativos.
- Se han subido contenidos a la Web: documentación, noticias, buenas prácticas, etc.
- Se ha implementado el servicio de asesoramiento y apoyo sobre accesibilidad en la Web.
- Se han recopilado contactos de interés con el fin de que incluyan la Web del observatorio de accesibilidad de Euskadi en su mailing de prensa para dotar de contenidos sobre accesibilidad la web.

La web tiene seis apartados:

- **¿Qué es?** Apartado en el que se explican además las funciones, misión, visión y principios del Observatorio.
- **Documentación y marco legal.** Incluye documentación, normativa, estándares de reconocimiento internacional y preguntas frecuentes.
- **Actualidad:** las noticias más destacadas sobre accesibilidad y eventos de interés.
- **Participación ciudadana:** desde el Observatorio de Accesibilidad de Euskadi se promueve la participación ciudadana y de todos los agentes interesados para fomentar la accesibilidad en la comunidad. Se incluye aquí información sobre las ponencias, grupos de trabajo y encuestas.
- **Diagnóstico:** muestra de forma transparente y clara toda la información que el Observatorio de Accesibilidad de Euskadi va recopilando sobre acciones de accesibilidad desarrolladas en Euskadi.
- **Innovación:** se incluyen ejemplos de “**Buenas Prácticas**” puestas en marcha tanto por ayuntamientos, entidades públicas o privadas como también acciones desarrolladas por el Tercer Sector, que ayudan a que cada día los entornos, servicios y productos tengan menos barreras.

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

#### Observatorio de Accesibilidad de Euskadi



#### Documentación y Marco Legal



## Participación

Desde el Observatorio de Accesibilidad de Euskadi se promueve la participación ciudadana y de todos los agentes interesados para fomentar la accesibilidad en la comunidad.



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

A través de esta sección se podrán conocer las **noticias más destacadas** sobre accesibilidad y **eventos de interés**.

Noticias

Eventos

#### Noticia destacada

## El Departamento de Vivienda y Agenda Urbana anuncia nuevas medidas para mejorar la accesibilidad en Euskadi

El Consejero de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, Denis Itxaso, ha clausurado la Jornada Euskadi: un compromiso compartido, en el Kursaal de Donostia-San Sebastián.

IREKIA

El Consejero de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, Denis Itxaso, ha clausurado la Jornada "Euskadi: un compromiso compartido", en el Kursaal de Donostia-San Sebastián, y ha reafirmado el compromiso del Gobierno Vasco con la accesibilidad a partir de la creación de un sello y una nueva línea de ayudas para promover y fomentar la innovación en accesibilidad.

En el marco de la clausura de la Jornada sobre Accesibilidad Universal, bajo el lema "Euskadi: un compromiso compartido", el Consejero de Vivienda y Agenda Urbana, Denis Itxaso, ha anunciado dos nuevas iniciativas que marcan un avance significativo en la mejora de la accesibilidad en la Comunidad Autónoma Vasca.



## Ya disponible el vídeo resumen de la Jornada sobre Accesibilidad Universal en Donostia-San Sebastián

Fecha de publicación: 24/02/2025

Tuvo lugar el pasado mes de octubre en el Palacio de Congresos del Kursaal.

ISEK



Los informes de evaluación del Plan de Acción (como el presente informe) están disponibles también en la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi:

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

#### I Plan de acción de la estrategia de accesibilidad universal de Euskadi. Informe Evaluación 2023.

##### Lista de documentos

- [Informe-de-Evaluacion-2023.pdf \(PDF, 3.04 MB\)](#)

##### Detalles



Este Plan de Acción se estructura en 6 ejes estratégicos, 18 líneas de actuación y 41 acciones.

Como apoyo técnico a ISEK, IKEI e ILUNION Accesibilidad, han realizado este informe de evaluación detallando las acciones desarrolladas sobre accesibilidad para la implementación del plan.

**Autor:** ISEK, Consejo Vasco para la Promoción de la Accesibilidad

**Editor:** ISEK

**Páginas:** 177 p.

**Idioma:** Castellano

### 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 propósito de este Eje es asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal. La Ley de Accesibilidad de Euskadi, vigente desde 1997, se complementa con diversas normativas sectoriales, lo que hace imprescindible clarificar conceptos y desarrollar herramientas que faciliten su aplicación.

Para ello, el Plan propone la creación de grupos de trabajo (acciones 6, 7, 8 y 9) con el objetivo de analizar la normativa actual y elaborar guías que favorezcan su correcta implementación. Estos grupos adoptan una metodología colaborativa en la que participan asociaciones del Tercer Sector, colegios profesionales, entidades que representan a personas con discapacidad y otros agentes especializados en cada área específica.

##### **Primera ponencia: Guía para la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad Universal**

En 2022, se celebró la primera ponencia en torno a los Planes Integrales de Accesibilidad Universal (PIAU). Después de 4 sesiones de trabajo colaborativo, se creó una guía para la elaboración de los PIAU. El documento definitivo fue aprobado al inicio de 2023 y fue difundido en la web del ISEK con motivo de la convocatoria de la orden de ayudas para la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad y las actuaciones incluidas en estos planes:

<https://www.euskadi.eus/cvpa-planes-de-accesibilidad-universal-en-euskadi/web01-a2acces/es/>

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

< Vivienda

## Promoción de la Accesibilidad



Departamento de Planificación  
Territorial, Vivienda y Transportes

Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi	ISEK	Consultas frecuentes	Normativa	Planes de Accesibilidad	Ayudas
Documentación y Publicaciones		Enlaces de interés			

### CVPA - Planes de Accesibilidad Universal en Euskadi



Este es un documento que pretende servir de apoyo y referencia para el desarrollo de estrategias de accesibilidad universal enfocado principalmente para entidades locales y organismos públicos del País Vasco; si bien, sería válido también para otras entidades o incluso para unidades sectoriales de estas.

La implantación de estas estrategias se articula a través de los **Planes Integrales de Accesibilidad Universal PIAU** como herramienta para conseguir una Euskadi plenamente accesible no sólo en lo que se refiere a sus espacios urbanos, sus edificios públicos, sus lugares de trabajo y sus viviendas, sino también a los entornos no físicos que abren los nuevos horizontes de la comunicación digital y al conjunto de los derechos ciudadanos, tal y como se recoge en la [Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi](#).

A través de este documento se presenta un modelo base que servirá a las diferentes entidades para estructurar sus planes y conocer qué puntos han de tener en cuenta a la hora de desarrollarlo, pero también al implementarlo y realizar el seguimiento posterior del mismo.

Puede descargar el documento a través del siguiente [enlace](#) (pdf 2Mb)

Con la puesta en marcha de la web del Observatorio de accesibilidad, este documento está disponible también en la nueva web:

<https://isek.euskadi.eus/inicio/>

#### Segunda ponencia: Análisis de la normativa vigente en materia de accesibilidad

Asimismo, en 2023 se desarrollaron las primeras cuatro sesiones de una segunda ponencia en la que se ha analizado la normativa general técnica vigente en accesibilidad de Euskadi. Como resultado de estas sesiones se ha elaborado una guía, con el objetivo de orientar y unificar criterios en la aplicación e interpretación de la actual normativa de accesibilidad del País Vasco: la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco.

Se trata de un instrumento práctico para facilitar el trabajo diario, dada la convergencia de Legislación Europea, Estatal y Autonómica, vigente en materia de accesibilidad en la Comunidad Autónoma del País Vasco; no eximiendo, por tanto, su uso de la necesidad de acudir a la normativa de referencia y a los criterios de interpretación que cada profesional valore oportunos en el ejercicio de su actividad.

La guía mantiene la estructura del Decreto 68/2000 de 11 de abril, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación. A este documento se han añadido los fragmentos procedentes de la Orden TMA/851/2021, del CTE, de la Directiva (UE) 2019/882, y del RD 1544. Asimismo, se han añadido análisis y comentarios técnicos sobre la legislación y su aplicación.

Además de la guía, se han celebrado sesiones de trabajo para el diseño y elaboración de unas fichas explicativas para elementos concretos. A lo largo de 2023 y 2024 han tenido lugar 7 sesiones en las que se ha trabajado en la elaboración de fichas destinadas a la aplicación de criterios para diferentes elementos del entorno urbano: en total se han elaborado 19 fichas.



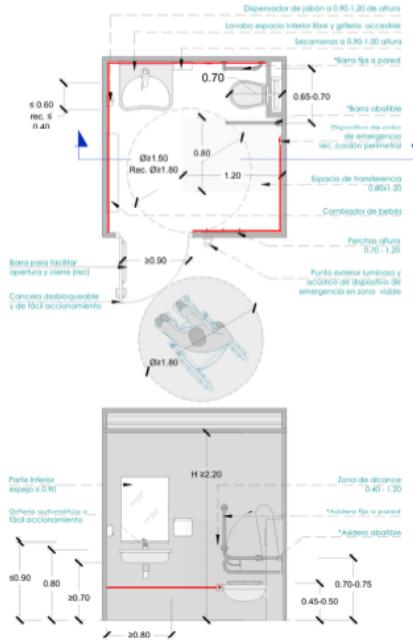
### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

En 2025 se va a seguir trabajando con este grupo en la elaboración de más fichas, hasta completar la totalidad de los elementos. Toda esta documentación va a estar disponible en la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi.

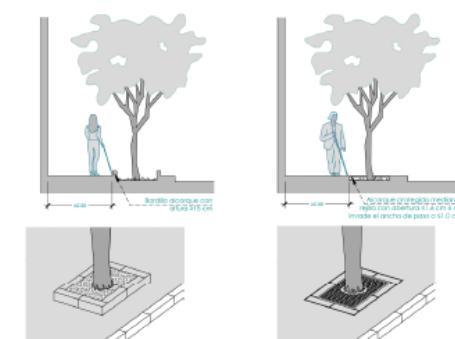
FICHA PARÁMETROS URBANOS: ASEOS		U.13 <b>APLICACIÓN</b> Rango compatible/comparativa
PARÁMETROS	Decreto 68/2000	Orden TMA/851/2021
<b>GENERALIDADES</b>		
Dotación aseos adaptados	Un elemento para cada sexo, por cada 10 o fracción.	Uno de cada diez o fracción de cada agrupación.
Dotación de lavabo e inodoro en un aseo adaptado	Sin acotar de forma explícita. Se deduce de gráficos.	Sin acotar de forma explícita. Por funcionalidad, resulta necesario que la cabina adaptada esté dotada de lavabo en el mismo espacio. <b>Recomendación:</b> Dispone de lavabo e inodoro en la misma cabina (CTE)
Conexión con IPA	Sin acotar.	Comunicadas con el IPA. Deberán estar comunicadas con el itinerario peatonal accesible.
Espacio de maniobra en acceso a cabina	Ø≥1,80 m (espacios destinados a la distribución de los aseos o directamente acceso desde IPA).	Ø≥1,50 m, delante de la puerta de acceso. Dicho espacio no podrá coincidir, ni con el IPA, ni con el área barrida por la apertura de la puerta de la cabina.
Acceso	Sin acotar.	El acceso estará nivelado con el itinerario peatonal accesible y no dispondrá de resaltos o escalones.
<b>CABINA</b>		
Puertas de cabina abatibles hacia el exterior o correderas	Su apertura nunca será hacia el interior.	La puerta de acceso será abatible hacia el exterior o corredera.
Puertas. Anchura libre min.	Ancho de paso ≥90 cm	Anchura libre de paso ≥80 cm.
Puertas. Zócalo	Las hojas tendrán en ambas caras, un zócalo protector hasta una altura mínima de 30 cm.	Sin acotar.
Altura de mecanismos de apertura y cierre	0,90-1,20m	0,70 - 1,20 m
Mecanismos de apertura y cierre accesibles.	Cuando en los aseos exista apertura automática dispondrá de señal lumínosa y sonora de aviso. Si la apertura de la cabina está condicionada a la introducción de monedas, se regulará según el apartado de máquinas expendedoras.	Su mecanismo de cierre será de fácil manejo, posibilitando su apertura desde fuera en caso de emergencia. (Funcionamiento a presión o palanca y manejables con una sola mano, o automáticos). Si existe apertura automática, dispondrá de señal lumínosa y sonora de aviso. Si la apertura está condicionada a la introducción de monedas, se regulará según el apartado de máquinas expendedoras. Análisis recogido en la Ficha de Mobiliario.

Las cabinas de inodoro NO FIJAS O TRANSPORTABLES cumplirán estas condiciones de accesibilidad. Decreto 68/2000

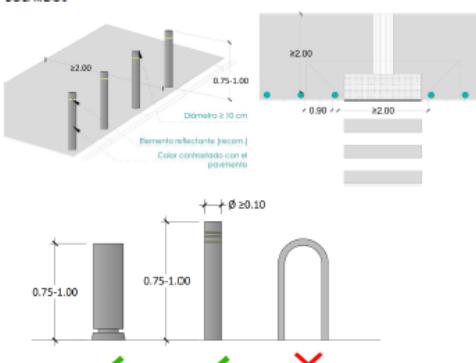
#### CABINA DE ASEO CON TRANSFERENCIA A UN LADO



#### ALCORQUES ENRASADOS Y ELEVADOS



#### BOLARDOS



FICHA PARÁMETROS URBANOS: ELEMENTOS DE URBANIZACIÓN		U.7 <b>APLICACIÓN</b> Rango compatible/comparativa
PARÁMETROS	Decreto 68/2000	Orden TMA/851/2021
<b>ALCORQUES</b>		
Alcorques enrasados	Cubiertos con elementos enrasados con el pavimento, colocados sin holguras, que no sean deformables bajo la acción de pisadas o rodadura de vehículos, si son enrejados cumplirán los requisitos de las rejillas en itinerarios.	Preferentemente mediante rejillas, material compacto drenante no deformable o similares enrasados con el pavimento, para proporcionar la máxima seguridad.
Alcorques elevados	Sin acotar. No se definen soluciones para alcorques fuera del itinerario.	Solución solo admisible en alcorques que no invaden el itinerario. Bordillos o elementos delimitadores elevados sobre el plano del pavimento circundante, fácilmente detectables, ha 15 cm, y nunca invadirán el ancho mínimo libre de paso.
<b>BOLARDOS</b>		
Altura	Sin acotar medidas.	0,75-1,00 m
Diseño	Serán visibles por su volumen y color y no serán susceptibles de enganche.	Redondeado y sin aristas.
Ubicación	Se instalarán en pasos de peatones sin desniveles.	Se instalarán en pasos de peatones sin desniveles y otros usos. Su colocación será de forma alineada, y en ningún caso invadirán el itinerario peatonal accesible ni reducirán su anchura (2 m) en los cruces u otros puntos del recorrido.
Diámetro bolardo min.	Sin acotar medidas, exige que serán visibles por su volumen.	Ancho o diámetro ≥ 10 cm
Distancia entre ellos	Sin acotar.	Sin acotar. Recomendación: para bolardos situados transversales al paso, la distancia entre sus elementos no debe ser inferior a 2,00 m, si se trata del IPA (por ej. zona central de paso de peatones) y de 0,90 m en el resto de casos.
Contrastados con el entorno	Visibles por su color.	Su color contrastará con el pavimento en toda la pieza o, como mínimo, en su tramo superior, asegurando su visibilidad en horas nocturnas. Recomendación: franja superior con acabado fotoluminiscente de al menos 10 cm de ancho o equivalente.

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

#### Tercera ponencia: Ajustes razonables

En 2024 se han dado los primeros pasos para formar un grupo de trabajo para la tercera ponencia a realizar en 2025. Se trata de una "Ponencia sobre ajustes razonables en accesibilidad", que se compondrá de diversas sesiones con grupos de trabajo en los que se tratará este tema para intentar clarificar, unificar y mostrar ejemplos sobre el concepto de ajustes razonables.

Se ha realizado una selección de personas expertas, de diferentes perfiles, entidades y sectores, que tienen mucho que aportar sobre este tema.

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). Ambos están incluidos en la web del Observatorio Vasco de Accesibilidad.

A través de este Servicio se atienden las consultas, dudas y sugerencias que pueden tener las personas interesadas en accesibilidad.  
Los campos marcados con \* son de inserción obligatoria.

Nombre\*  Escribe aquí el nombre

Primer Apellido\*  Escribe aquí el primer apellido

Segundo Apellido  Escribe aquí el Segundo apellido

Correo electrónico\*  Escribe aquí el correo electrónico

Lugar desde el que realiza la consulta  Escribe aquí el lugar de consulta

Tema de la consulta  Escribe aquí el tema de la consulta

Descripción de la consulta\*  Escribe aquí la descripción de la consulta



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.

Todas las guías de interés detectadas son publicadas en la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi.

Por su parte, en el seno del ISEK se están elaborando varias guías que están siendo distribuidas entre las entidades públicas. En concreto, se han elaborado hasta el momento estas tres guías:

- Guía de lectura fácil
- Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención ciudadana
- Guía con recomendaciones para realizar eventos accesibles

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

#### a) Acción 6 Definición y diseño de los grupos de trabajo

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	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	<table border="1"> <tr> <td>HITO PARCIAL</td><td></td></tr> <tr> <td>HITO FINAL</td><td></td></tr> </table>	HITO PARCIAL		HITO FINAL	
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					
<b>Tareas realizadas en 2022</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado un documento con recopilación de normativas destacadas en accesibilidad.</li> <li>Se ha desarrollado un protocolo de gestión de ponencias (grupos de trabajo)</li> </ul>					
<b>Tareas realizadas en 2023</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han celebrado cuatro sesiones de la ponencia de normativa en 2023 para la elaboración de la Guía: <ul style="list-style-type: none"> <li>07/09/23</li> <li>10/10/23</li> <li>07/11/23</li> <li>18/12/23</li> </ul> </li> <li>Se ha elaborado una guía con el objetivo de orientar y unificar criterios en la aplicación e interpretación de la actual normativa de accesibilidad del País Vasco: la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco.</li> <li>Además, se han elaborado tres fichas que facilitan la aplicación de la normativa de accesibilidad en elementos concretos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ascensores</li> <li>✓ Pasos de peatones</li> <li>✓ Itinerarios peatonales exteriores</li> </ul> </li> </ul>					
<b>Tareas realizadas en 2024</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2024 se ha continuado profundizando en la elaboración de fichas temáticas y han tenido lugar tres sesiones de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>18/04/24</li> <li>06/06/24</li> <li>12/09/24</li> </ul> </li> <li>Como resultado de estas sesiones se han elaborado las siguientes fichas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pavimentos</li> <li>✓ Pasos y vados peatonales</li> </ul> </li> </ul>					

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

- ✓ Semáforos
- ✓ Vados vehiculares
- ✓ Obras
- ✓ Elementos de urbanización
- ✓ Móvilario
- ✓ Elementos de protección
- ✓ Escaleras
- ✓ Rampas
- ✓ Aseos
- ✓ Aparcamientos
- ✓ Paradas de bus
- ✓ Paradas de tranvía
- ✓ Bocas de metro
- ✓ Iluminación
- ✓ Señalización
- En 2025 están previstas dos sesiones más de trabajo para continuar con la elaboración de fichas descriptivas que faciliten la aplicación de la normativa de accesibilidad.

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

#### b) Acción 7 Puesta en marcha de los grupos de trabajo

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	
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS
LÍNEA DE ACTUACIÓN	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	<p>HITO PARCIAL</p> <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> <p>HITO FINAL</p> <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 siguientes grupos de trabajo (Ponencias): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planes integrales de accesibilidad universal (sesiones celebradas en 2022)</li> <li>✓ Normativas de accesibilidad: elaboración de la guía para la aplicación de la normativa (sesiones celebradas en 2023)</li> <li>✓ Normativas de accesibilidad: elaboración de fichas descriptivas que complementan la guía (sesiones celebradas en 2024)</li> <li>✓ Ajustes razonables: Constituido el grupo de trabajo principal. Previsto realizar las sesiones en 2025</li> </ul> </li> <li>• Se han celebrado <b>18 sesiones de trabajo</b> con estos grupos.</li> <li>• Se ha elaborado la guía para realizar los planes integrales de accesibilidad universal con referencias a la normativa y otros recursos de interés.</li> <li>• Se ha elaborado la guía para orientar y unificar criterios en la aplicación e interpretación de la actual normativa de accesibilidad del País Vasco: la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco.</li> <li>• Se han elaborado un total de 19 fichas normativas correspondientes a los elementos urbanos. En 2025 se prevé avanzar en la elaboración de las fichas de edificación.</li> </ul>	

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

- Se ha realizado el análisis previo y la constitución del grupo de trabajo para la celebración de sesiones con un nuevo grupo de trabajo: ajustes razonables

INDICADORES	2022	2023	2024
Número de grupos de trabajo creados (acumulado)	1	2	5
Número de sesiones de trabajo realizadas (acumulado)	4	8	18
Número de entidades participantes en los grupos de trabajo	17	82	85
Número de personas participantes en los grupos de trabajo	26	126	129

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

c) *Acción 8 Emisión de informes acción 7 y acción 29*

Acción 8. Emisión de informes que recojan el resultado del trabajo desarrollados en la acción 7, así como las obtenidas de la acción 29					
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA				
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS				
LÍNEA DE ACTUACIÓN	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					
<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.</li> <li>• Se ha elaborado la guía para orientar y unificar criterios en la aplicación e interpretación de la actual normativa de accesibilidad del País Vasco: la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco.</li> <li>• Se ha elaborado un documento de trabajo con análisis de las normativas de accesibilidad y 19 fichas descriptivas de la normativa de aplicación en los diferentes elementos del entorno urbano.</li> </ul>					
INDICADORES		2022	2023	2024	
Número de informes con los resultados de los grupos de trabajo (acumulado)		2	6	22	

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

#### d) Acción 9 Elaboración de manuales de aplicación de la normativa

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)					
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA				
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS				
LÍNEA DE ACTUACIÓN	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					
<b>ISEK:</b> <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>✓ Se ha elaborado la guía para orientar y unificar criterios en la aplicación e interpretación de la actual normativa de accesibilidad del País Vasco: la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco</li> <li>✓ Se han elaborado 19 fichas para facilitar la aplicación de la normativa</li> </ul>					
INDICADORES		2022	2023	2024	
Número de manuales de apoyo sobre normativa (acumulado)		2	6	22	

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

#### e) Acción 10 Confección de guías de accesibilidad

Acción 10. Confección de guías para incluir la accesibilidad en la cadena de valor de cada ámbito (procesos, procedimientos, prestaciones de servicios...)					
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA				
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS				
LÍNEA DE ACTUACIÓN	2.2. Elaborar instrumentos y mecanismos que faciliten la interpretación y aplicación adecuada de la normativa				
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<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>				
RESPONSABLE	<b>Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente. Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad</b>				
HITOS	<table border="1"> <tr> <td>HITO PARCIAL</td> <td> <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> </td></tr> <tr> <td>HITO FINAL</td> <td> <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> </td></tr> </table>	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>
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>				
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS					
<p><b>El ISEK ha elaborado tres guías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de lectura fácil</li> <li>Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención ciudadana (en elaboración en 2023 y finalizada en enero de 2024) <ul style="list-style-type: none"> <li>Castellano: <a href="https://isek.euskadi.eus/documentacion/2024/protocolo-de-actuacion-respecto-de-la-accesibilidad-en-los-diferentes-tipos-de-atencion/webisek00-content/es/">https://isek.euskadi.eus/documentacion/2024/protocolo-de-actuacion-respecto-de-la-accesibilidad-en-los-diferentes-tipos-de-atencion/webisek00-content/es/</a></li> <li>Euskera: <a href="https://isek.euskadi.eus/dokumentazioa/2024/gida-arreta-bideen-irisgarritasunari-buruzko-jarduera-protokoloa/webisek00-content/eu/">https://isek.euskadi.eus/dokumentazioa/2024/gida-arreta-bideen-irisgarritasunari-buruzko-jarduera-protokoloa/webisek00-content/eu/</a></li> </ul> </li> <li>Guía con recomendaciones para la realización de eventos accesibles</li> </ul>					
 <b>Guía básica sobre lectura fácil</b> Janio 2023 					
 <b>Guía 1</b> <b>Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención</b> 					
 <b>Guía 1</b> <b>Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko jarduera-protokoloa</b> 					

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

El Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y Alokabide, dentro del programa alokabizi han elaborado una guía con recomendaciones para el “Diseño y creación de viviendas más accesibles”:

[accesibilidad-universal.pdf \(euskadi.eus\)](accesibilidad-universal.pdf (euskadi.eus))

Objetivos	Parámetros
1. Maximizar la accesibilidad para la autonomía personal.	1.1. Accesibilidad física para la autonomía personal. 1.2. Accesibilidad sensorial para la autonomía personal. 1.3. Accesibilidad cognitiva para la autonomía personal.
2. Incrementar la seguridad y la protección para la autonomía personal.	2.1. Seguridad frente a agresiones. 2.2. Protección frente a accidentes.
3. Incorporar la accesibilidad en el trabajo doméstico y de cuidados.	3.1. Accesibilidad y funcionalidad en el trabajo doméstico. 3.2. Accesibilidad y funcionalidad en los trabajos de cuidado.
4. Incorporar la inclusión y la cohesión sociales.	4.1. Fomento de las relaciones vecinales o comunitarias. 4.2. Prevención de la conflictividad vecinal o comunitaria.

Además, se ha comprobado que varias entidades públicas y asociaciones han elaborado sus propias guías. Se incluye aquí una relación de algunas de las guías identificadas, si bien, la lista es más extensa y todas ellas están disponibles en la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi:

- **Ayuntamiento de Bilbao:**
  - ✓ Guía de lectura fácil
  - ✓ Guía para la elaboración de vídeos accesibles
  - ✓ Guía para el personal responsable de la atención al público. Atención a la diversidad funcional.
  - ✓ Guía para organizar eventos
- **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:**
  - ✓ Guía dirigida al personal municipal para un uso adecuado en la atención a las personas con discapacidad en las comunicaciones
- **Basquetour:** Modelo de accesibilidad turística de Euskadi. Incluye requisitos técnicos de cada tipo de establecimiento:
  - ✓ Hoteles y Hoteles Apartamento
  - ✓ Pensiones
  - ✓ Apartamentos
  - ✓ Agroturismos y Casas Rurales
  - ✓ Campings
  - ✓ Restaurantes, Bodegas, Sidrerías y Txakolindegis
  - ✓ Centros de Interpretación. Zona externa e interna
  - ✓ Oficinas de Turismo
- **Departamento de Cultura:** Diagnóstico de los museos de Euskadi
- **Departamento de Turismo:** Turismo accesible: las vacaciones en Euskadi son para todas y todos
- **ETS:** Libro Blanco de criterios para el diseño de las estaciones de la red ferroviaria vasca con perspectiva de género
- **OSAKIDETZA:** Memoria de materiales: guía práctica con indicaciones para que los gremios realicen las instalaciones de acuerdo a la normativa.
- **Dpto de Justicia y Derechos Humanos, Dirección de Justicia:** Guía de acceso a la justicia para personas con discapacidad.
- **DPTO de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno, Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa:** Aprobación del Decreto 91/2023 que establece los principios fundamentales de Accesibilidad Web según los criterios del RD 1112/2018.
- **Alokabide:**
  - El Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y Alokabide, dentro del programa alokabizi han elaborado una guía con recomendaciones para el “Diseño y creación de viviendas más accesibles”: [accesibilidad-universal.pdf \(euskadi.eus\)](accesibilidad-universal.pdf (euskadi.eus))
  - Línea de investigación de ALOKABIZI “Viviendas que garantizan la accesibilidad universal”: <https://www.alokabide.euskadi.eus/alokabizi/viviendas-accesibilidad-universal>

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

- **DPTO de Seguridad, Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales:** Plan de movilidad laboral de la Central de Erandio, para mejorar la accesibilidad y hacerla más sostenible al puesto de trabajo.
- **Lanbide-Servicio Vasco de Empleo:** Guía de accesibilidad destinada a los centros y entidades que deseen colaborar impartiendo cursos de formación. La guía establece los sistemas de autoevaluación para evaluar el grado de accesibilidad física, visual, auditiva e intelectual.
- **Elkartean:** Guía sobre la accesibilidad universal y la propiedad horizontal
- **Elkartu-K6 Gestión:** Guía Hacia una cultura inclusiva: museos para todas y todos
- **Eginaren einez:**
  - ✓ Guía sobre la accesibilidad en el transporte
  - ✓ Guía sobre accesibilidad en los edificios
  - ✓ Guía sobre accesibilidad en los entornos urbanos
  - ✓ Guía sobre accesibilidad en la comunicación
  - ✓ Guía sobre accesibilidad en las obras de reforma
  - ✓ Guía para pasajeros en el transporte aéreo
  - ✓ Guía sobre accesibilidad en las terrazas y veladores
- **FEVAS:**
  - ✓ Guía Hazlo fácil, practica la accesibilidad cognitiva
  - ✓ Manual de validación de textos de lectura fácil
  - ✓ Guía Pautas accesibilidad cognitiva contenidos web y app
  - ✓ Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de los entornos
  - ✓ Guía de orientaciones de accesibilidad cognitiva en los edificios
  - ✓ Guía “qué es la accesibilidad cognitiva-nuestro derecho”
  - ✓ Guía rápida de pictogramas de accesibilidad cognitiva
  - ✓ Banco de pictogramas
  - ✓ Guía sobre cómo usar los pictogramas de lectura fácil
  - ✓ Guía para validar lectura fácil
  - ✓ Adaptación a Lectura Fácil del documento “Diagnóstico para sentar las bases del Modelo de vida independiente para las personas con discapacidad en Euskadi. Resumen ejecutivo” de Gobierno Vasco.
  - ✓ Elaboración de la Guía “La música como instrumento para la inclusión. Únete al reto” (nº 6 de la colección “Únete al reto”). Esta guía dirigida a la comunidad educativa, pretende sensibilizar sobre el derecho a la cultura de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, a través de una enseñanza musical más accesible e inclusiva.
    - Castellano: <https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Guia-La-musica-como-instrumento-para-la-inclusion.pdf>
    - Euskera: <https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Guida-Musika-inklusiorako-tresna-giza.pdf>
  - ✓ Elaboración de la Guía en Lectura Fácil “Acaba nuestra actividad laboral. ¡Nueva etapa en nuestra vida!
    - Castellano: <https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Acaba-nuestra-actividad-laboral.-Nueva-etapa-en-nuestra-vida-1.pdf>
    - Euskera: <https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Amaitu-da-gure-laneko-jarduera.-Etapa-berria-gure-bizitzan.pdf>
- **Fundación MATIA- Travel for all: Guía de turismo accesible: 6 propuestas de vacaciones en Euskadi**
- **COAVN** en 2024 ha realizado una actualización de las siguientes fichas justificativas incluyendo comparativa D.68/2000 vs. DB-SUA:
  - ✓ - D. 68/2000 sobre accesibilidad en el País Vasco: edificación en general, vivienda y reforma
  - ✓ - DB-SUA
- **Elkartu:** ha diseñado un vídeo sobre las condiciones que ha de cumplir una vivienda accesible e inclusiva.

INDICADORES	2022	2023	2024
Número de guías de inclusión de la accesibilidad en los diferentes ámbitos	36	40	51

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

#### f) Acción 11 Informe de delimitación competencial

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	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-causa, de las gestiones y órganos intervenientes 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 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>En 2023 Y 2024 se han puesto en marcha varios grupos de trabajo temáticos que han contado con la participación de diferentes personas que han sido designadas como responsables de accesibilidad en sus departamentos o que han avanzado en la mejora de la accesibilidad en los ámbitos de su competencia.</li> <li>En concreto, cabe destacar la constitución la <b>mesa de trabajo interdepartamental del Gobierno Vasco</b>. Esta mesa está constituida por un total de 21 personas de las siguientes direcciones y organismos del Gobierno Vasco: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Departamento de Planificación Territorial, vivienda y transportes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dirección de Vivienda</li> <li>■ Dirección de Transportes</li> <li>■ ETS. Dirección de I+D+i, calidad y medio ambiente</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		

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

- Euskotren. Dirección Área Técnica y de Operaciones
- ✓ Departamento de cultura y política lingüística:
  - Dirección de patrimonio cultural
- ✓ Departamento de seguridad:
  - Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales
- ✓ Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales:
  - Dirección de Justicia
  - Dirección de Servicios Sociales
- ✓ Departamento de Trabajo y empleo:
  - Lanbide
  - OSALAN
- ✓ Departamento de Turismo, Comercio y Consumo:
  - Dirección de Turismo y Hostelería
  - Basquetour
  - Kontsumobide
- ✓ Departamento de Salud:
  - Osakidetza
- ✓ Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno:
  - Dirección de Recursos Generales
  - Dirección de atención a la ciudadanía y servicios digitales: Zuzenean
  - Organización y Sistemas USIP
  - Servicios web: Irekia
- ✓ Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente:
  - Dirección de Tecnología e Innovación
  - SPRI
- Este no es un grupo cerrado, puesto que se prevé que vayan incorporándose representantes de todas las direcciones y organismos del Gobierno Vasco.
- La mesa se ha reunido en 2023 en dos ocasiones:
  - ✓ Reunión del 30/05/23:
    - En esta primera mesa, se ofreció a las direcciones participantes una formación sobre los conceptos generales de la accesibilidad universal.
    - Asimismo, se presentó la Estrategia Vasca de accesibilidad universal, el Plan de Acción y los resultados del primer año de implementación del Plan.
    - En este grupo, se puso en común los avances de cada uno de los departamentos en materia de accesibilidad universal, identificando posibles áreas de trabajo en común. Una de las áreas identificadas fue la necesidad de facilitar los trámites administrativos a la ciudadanía mediante la utilización del lenguaje claro y sencillo.
    - Se acordó destinar la segunda sesión de la mesa interdepartamental a avanzar en esta cuestión.
  - ✓ Las principales dificultades encontradas para desarrollar la accesibilidad universal manifestadas por las personas participantes fueron las siguientes:
    - Desconocimiento sobre el concepto de Accesibilidad Universal y la Estrategia y Plan de Acción.
    - Falta de liderazgo y compromiso político para implantar la accesibilidad universal.
    - Dificultades para contar con un presupuesto específico para llevar a cabo acciones de mejora de la accesibilidad universal.

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Reunión del 29/11/23:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En esta reunión se abordó la importancia del lenguaje claro y sencillo, qué es y porqué es tan necesaria su implementación en la administración pública.</li> <li>▪ Se expusieron ejemplos y se ofrecieron referencias y modelos para que las diferentes direcciones del Gobierno Vasco trabajen en la elaboración de sus documentos atendiendo a estos criterios.</li> <li>▪ Se presentaron las competencias de Zuzenean a este respecto recogidas en la Carta de Servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Derechos de la ciudadanía a recibir información y atención de forma clara y fácilmente comprensible, mediante la utilización de lenguaje claro en todas las modalidades, medios, canales y soportes.</li> <li>- A formularios, instancias y solicitudes sencillos, diseñados con criterios de lenguaje claro.</li> </ul> </li> <li>▪ Se presentaron los trámites más habituales de la ciudadanía con la administración del Gobierno Vasco.</li> <li>▪ Se presentaron las principales quejas de la ciudadanía en su relación e interacción con la administración del Gobierno Vasco.</li> <li>▪ Asimismo, se ofreció información sobre ejemplos de buenas prácticas en lenguaje claro y sencillo en direcciones y organismos del Gobierno Vasco.</li> <li>▪ Se ofreció el acceso a una guía de interés sobre lenguaje claro.</li> <li>▪ En esta sesión la Dirección de Justicia explicó el proceso de elaboración del <b>Plan de Acción del Gobierno Vasco para facilitar el acceso a la justicia a las personas con discapacidad</b>. Este ha sido un proceso participativo en colaboración con las asociaciones representantes de los diferentes colectivos con discapacidad y ha sido puesto como ejemplo para que otros departamentos sigan el mismo camino.</li> <li>▪ Finalmente, esta reunión ha derivado en una <b>Línea de trabajo con Zuzenean e Ireakia</b> con el fin de establecer las pautas para la homogeneización de documentos en lenguaje claro y sencillo.</li> </ul> </li> <li>• <u>En 2024 la mesa interdepartamental se reunió en una ocasión: 03/07/24:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En esta reunión se trató sobre cómo crear trámites más sencillos y accesibles para la ciudadanía</li> <li>▪ Desde Zuzenean hicieron una presentación y explicación de las plantillas estandarizadas de documentos de uso obligatorio para las ayudas, becas y subvenciones.</li> <li>▪ Se explicó cómo crear una plantilla utilizando la herramienta de Jakingune</li> <li>▪ Estas plantillas surgieron de un trabajo conjunto entre el IVAP, la OCE (Oficina de Control Económico) y la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales.</li> <li>▪ El objetivo es garantizar que se cumple la normativa con criterios de lenguaje claro.</li> <li>▪ En esta reunión se presentó también el Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención.</li> </ul> </li> <li>• En 2024 se han dado pasos para organizar mesas de trabajo interdepartamentales en los Ayuntamientos más grandes y en las Diputaciones Forales. Finalmente ha sido posible organizar una reunión interdepartamental en el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, en la que han participado más de 30 técnicos municipales. Esta reunión se celebró finalmente en febrero de 2025.</li> <li>• Se incluye otro indicador asociado a esta acción: “Número de reuniones de trabajo interdepartamentales celebradas”. Este indicador recogerá tanto las reuniones celebradas en el seno del Gobierno Vasco, como las sesiones en otras administraciones públicas como las Diputaciones Forales o los Ayuntamientos.</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d3d3d3;">INDICADORES</th><th style="background-color: #d3d3d3;">2023</th><th style="background-color: #d3d3d3;">2024</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaboración del informe asociado a acción 11</td><td>--</td><td>--</td></tr> <tr> <td>Número de reuniones de trabajo celebradas (acumulado)</td><td>2</td><td>3</td></tr> </tbody> </table>	INDICADORES	2023	2024	Elaboración del informe asociado a acción 11	--	--	Número de reuniones de trabajo celebradas (acumulado)	2	3
INDICADORES	2023	2024								
Elaboración del informe asociado a acción 11	--	--								
Número de reuniones de trabajo celebradas (acumulado)	2	3								

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

*g) Acción 12 Diseñar soluciones a la problemática detectada*

Acción 12. Diseñar soluciones a la problemática detectada					
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA				
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS				
LÍNEA DE ACTUACIÓN	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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #ffffcc;">HITO PARCIAL</td><td></td></tr> <tr> <td style="background-color: #ffffcc;">HITO FINAL</td><td></td></tr> </table>	HITO PARCIAL		HITO FINAL	
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 las cuestiones destinadas a la inspección, control e imposición de sanciones en materia de accesibilidad.</li> </ul>					

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

#### h) Acción 13 Sistema de recogida de incidencias

<b>Acción 13. Crear un sistema de recogida de incidencias, necesidades y carencias-con secciones por ámbitos- que serán direccionalas a los diferentes responsables del ámbito para su incorporación, para su subsanación, en los diferentes planes de accesibilidad</b>					
<b>GRUPO</b>	1. ESTRUCTURA NECESARIA				
<b>EJE</b>	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS				
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa				
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	Crear un sistema de recogida de incidencias, necesidades y carencias-con secciones por ámbitos- que serán direccionalas a los diferentes responsables del ámbito para su incorporación, para su subsanación, en los diferentes planes de accesibilidad				
<b>RESPONSABLE</b>	ISEK				
<b>HITOS</b>	<table border="1"> <tr> <td>HITO PARCIAL</td><td></td></tr> <tr> <td>HITO FINAL</td><td></td></tr> </table>	HITO PARCIAL		HITO FINAL	
HITO PARCIAL					
HITO FINAL					
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>					
<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 de Accesibilidad de Euskadi”.</li> <li>El Observatorio de Accesibilidad de Euskadi ha sido puesto en marcha en el primer trimestre de 2024. El Observatorio permite recoger las incidencias o necesidades en materia de accesibilidad, que serán derivadas a las entidades responsables que corresponda en cada caso.</li> <li>En el apartado “Contacto” de la Web se recogen las incidencias, necesidades y carencias detectadas por la ciudadanía que serán direccionalas a los organismos responsables para su incorporación y subsanación en los diferentes planes de accesibilidad.</li> </ul> <p>Las entidades y asociaciones miembros del ISEK también actúan como canal de recogida de incidencias y consultas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elkartu ha realizado en 2024 un total de 27 análisis presenciales de viviendas, edificios o espacios y ha atendido a 121 consultas en materia de accesibilidad.</li> <li>Fekoor ha gestionado 150 consultas, quejas y denuncias sobre accesibilidad en 2024, resolviendo todas ellas. Cuenta además con un feedback continuo de las personas socias y usuarias del centro de día Arbolarte.</li> </ul>					
<b>INDICADORES</b>					
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 Diseñar una clínica jurídica especializada en accesibilidad universal

Acción 14. Diseñar una clínica jurídica especializada en accesibilidad universal		
GRUPO	1. ESTRUCTURA NECESARIA	
EJE	ESTRUCTURA 2. MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	2.3. Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISEK Entidades que trabajan en pro de la accesibilidad.</li> <li>• Universidades.</li> <li>• Ámbito judicial</li> <li>• Colegios profesionales</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>• Acción relacionada con las acciones 6, 7, 8 y 9.</li> <li>• Se ha desarrollado una ponencia en la que se ha analizado la normativa vigente y se ha elaborado una guía para facilitar su aplicación.</li> <li>• Además, se están elaborando fichas específicas para facilitar la aplicación de la normativa.</li> <li>• Se han elaborado 19 fichas entre 2023 y 2024 y está previsto elaborar más fichas a lo largo de 2025.</li> </ul>		
INDICADORES		
Creación de la clínica jurídica especializada		0

### 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 propósito fundamental de este eje es fomentar una mayor corresponsabilidad, coparticipación y concienciación en toda la sociedad en materia de accesibilidad universal. Para ello, se han diseñado una serie de acciones dirigidas a sensibilizar tanto a la ciudadanía en su conjunto como a las personas que desempeñan funciones dentro de entidades públicas y privadas. En este sentido, las iniciativas llevadas a cabo en los ejes anteriores han permitido acercar la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi a los profesionales de los ayuntamientos y de los Departamentos del Gobierno Vasco, promoviendo una mayor concienciación sobre la importancia de la accesibilidad universal.

En este contexto, las entidades públicas organizan de manera recurrente eventos, jornadas y sesiones participativas dirigidas a la ciudadanía. Uno de los objetivos esenciales de este eje es garantizar que estos encuentros se planifiquen y desarrolleen bajo criterios de accesibilidad física, sensorial y cognitiva (acción 16), de modo que todas las personas puedan participar en igualdad de condiciones. Asimismo, se busca fomentar la celebración de eventos específicos destinados a difundir el nuevo modelo de accesibilidad impulsado por la Estrategia y el Plan de Acción (acción 15). La responsabilidad de esta última acción recae en el ISEK, en colaboración con las entidades que trabajan activamente en el ámbito de la accesibilidad, mientras que la acción 16 es una obligación para todas las entidades públicas y privadas que organicen eventos abiertos a la ciudadanía.

Para evaluar el grado de incorporación de estos criterios de accesibilidad en la planificación de actividades y eventos, se ha llevado a cabo un proceso de consulta con diversas entidades públicas. Los resultados de esta consulta indican que la mayoría de las entidades consideran la accesibilidad física al seleccionar los espacios donde se desarrollan los eventos. Sin embargo, en muchos casos, la organización de estas actividades es externalizada a empresas especializadas, lo que implica que el control de estos aspectos no siempre es gestionado directamente por la entidad pública, sino que se delega en las empresas contratadas.

A pesar de estos avances en materia de accesibilidad física, se ha detectado una importante carencia en la aplicación de criterios que garanticen la accesibilidad sensorial y cognitiva. La mayoría de las entidades consultadas han manifestado que no han considerado estos aspectos de manera sistemática y que, en muchos casos, desconocen cómo integrarlos adecuadamente en la planificación de sus eventos. Como consecuencia de esta situación, muchas de estas entidades han

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

expresado su interés en recibir información y orientación sobre cómo garantizar la accesibilidad universal en sus actividades.

Ante esta necesidad detectada, el ISEK ha elaborado una guía práctica que servirá como herramienta de apoyo para las administraciones públicas y los agentes privados. Este documento proporciona directrices claras y recomendaciones específicas para garantizar que todos los eventos y procesos participativos sean plenamente accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades. De este modo, se pretende consolidar un modelo inclusivo en la organización de eventos, asegurando que la accesibilidad universal sea un principio transversal en todas las iniciativas dirigidas a la ciudadanía



La guía se ha elaborado en lenguaje sencillo y en formato accesible para que pueda ser leído por el mayor número de personas, puesto que facilita que las personas con baja y/o dificultades de visión puedan leer, que las personas con dificultades de comprensión puedan entender y que los documentos digitales puedan leerse mediante los lectores de texto.

La guía incluye unas recomendaciones de accesibilidad en las diferentes **fases del mapa de interacción**:

- Organización y diseño del evento
- Entorno de la localización del evento
- Accesos al evento
- Información / Movilidad del edificio / Servicios complementarios
- Desarrollo del evento. Accesibilidad de las actividades del evento en sí mismo

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

Por su parte, el ISEK ha organizado en 2024 la jornada: “**Euskadi accesible. Un compromiso compartido**”. La celebración de esta jornada ha implicado la realización de las siguientes tareas:

- Identificación de necesidades.
- Identificación de posibles espacios y petición de presupuestos.
- Visita al espacio seleccionada (KURSAAL) y reunión con personas responsables para concretar necesidades.
- Contacto con empresas proveedoras: catering, audiovisuales, intérpretes, cartelería accesible, fotógrafo y presentadora del evento. Solicitud de presupuestos y selección de proveedores.
- Identificación de espacio para exposición de empresas con productos innovadores en productos y servicios accesibles.
- Identificación y contacto con posibles empresas innovadoras.
- Selección de espacios expositores.
- Organización de espacios y necesidades de los expositores.
- Definición del programa.
- Elaboración de programa accesible.
- Elaboración de programa en lectura fácil.
- Elaboración del cartel de la jornada.
- Impresión de carteles y programas para su distribución en el momento de la recepción.
- Selección de personas/instituciones a invitar.
- Elaboración de sistema de inscripción.
- Envío de invitaciones.
- Seguimiento de inscripciones.
- Envío de recordatorios.
- Elaboración de pdfs accesibles.
- Traducción de la documentación al euskera.
- Selección de ponentes.
- Contacto con ponentes.
- Elaboración de escaleta detallada.
- Contacto con personal técnico de sala.
- Contacto con intérpretes de euskera y lengua de signos.
- Contacto con empresa USOA de Barakaldo para proporcionar personal de apoyo a las personas con discapacidad
- Entrevistas con ponentes y presentadora para preparación de mesas redondas.
- Recepción de ponencias para preparación de documento único de presentación.
- Ensayo de la jornada con personal técnico de sala, presentadora y fotógrafo.
- Asistencia técnica en sala: recepción de personas invitadas, ponentes, personal técnico, empresas expositoras.
- Elaboración de formulario de satisfacción para recoger las valoraciones de las personas participantes y su interés en participar en próximos eventos.
- Envío de formulario.
- Recogida y análisis de las respuestas recibidas.

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

La jornada tuvo un gran éxito de participación puesto que se inscribieron un total de 288 personas, de las que finalmente asistieron 232. La jornada constituyó un ejemplo de cómo organizar un evento accesible para todas las personas.

Toda la información relacionada con la jornada está disponible en la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi: ponencias, fotografías y vídeos.



## EUSKADI ACCESIBLE / IRISGARRIA *Compromiso compartido | Denok batera*

29 octubre 2024 | 2024ko urriaren 29a | 8:30 - 13:30 h  
KURSAAL, Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

INSCRIPCIÓN  
JORNADA



JARDUNALDIRAKO  
IZEN-EMATEA



29 octubre 2024

- 8:30 RECEPCIÓN DE ASISTENTES.  
9:00 APERTURA DE LA JORNADA.  
Pablo García Astrain, director de Vivienda, Suelo y Arquitectura del Gobierno Vasco.  
9:15 LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:  
DEFINICIÓN Y FUTUROS RETOS.  
Nieves Peinado (miembro de la Junta directiva de ASEPAU, Asociación Española de Profesionales de Accesibilidad Universal y Arquitecta de CEAPAT-INSERSO).  
9:30 MESA REDONDA.  
LA ACCESIBILIDAD EN EUROPA:  
GARANTIZANDO LA ACCESIBILIDAD  
A TODAS LAS PERSONAS.  
Premio Ciudad Accesible: Carmen Fernández (Arquitecta Técnica del área de accesibilidad universal e innovación de la Fundación Once).  
Experiencias de tres ciudades premiadas:  
• Susana Fajardo (delegado de Educación, Accesibilidad Universal e Inclusión del Ayto. de Mérida).  
• Bernardo Jordano (Quinto Teniente Alcalde-Dellegado de Inclusión y Accesibilidad, Movilidad del Ayuntamiento de Córdoba).  
• Mº de Pilar Herrero, coordinadora de Dependencia y Discapacidad y Ángel Miguel Hernández, concejal de Obras e Infraestructuras (Ayto. de San Cristóbal de la Laguna).



10:15 MESA REDONDA. PARTICIPACIÓN EN  
LA MEJORA DE ACCESIBILIDAD.

- Acciones destacadas del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi: Mercedes Fernández (secretaria de la Comisión Permanente de ISEK Gobierno Vasco).
- Primer PIAU de Euskadi: Asier Rodríguez (responsable de la elaboración del PIAU del Ayto. de Barakaldo).
- Plan de Acceso a la Justicia: José María Bastos Marzal (Dirección de Justicia del Gobierno Vasco).
- Participación de las asociaciones del Tercer Sector: EDEKA.

11:00 CAFÉ. Presentación de productos y servicios para la mejora de la accesibilidad.

12:00 MESA REDONDA. INNOVANDO EN  
ACCESIBILIDAD.

- Arantxa González de Heredia (Innovación en Diseño Industrial, Universidad de Mondragón).
- Sello de accesibilidad en viviendas existentes: Lourdes González, responsable del Servicio de Arquitectura, Normativa y Control de Calidad en la edificación del Gobierno Vasco.

• Federico Rueda de la Peña (Ingeniero Consultor en TIC, Teleco y Accesibilidad).

• Gonzalo Arjona (Área de Accesibilidad y Vida Independiente de COCEMFE).

13:00 RUEGOS Y PREGUNTAS.

13:30 CIERRE.  
Denis Itxaso, consejero de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco.

2 de 2

Más información en [isek.euskadi.eus](http://isek.euskadi.eus)



1 de 2 ➔



Más información en [isek.euskadi.eus](http://isek.euskadi.eus)



ISEK



➔ 2 de 2



Más información en [isek.euskadi.eus](http://isek.euskadi.eus)



ISEK



### 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

a) *Acción 15 Organización de eventos sobre accesibilidad*

<b>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</b>	
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	<b>HITO PARCIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos una jornada por Territorio Histórico</li> </ul> <b>HITO FINAL</b> <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	
<b>Tareas realizadas en 2022</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A lo largo de 2022 se realizaron acciones dirigidas a dar a conocer la Estrategia, el Plan de Acción y las obligaciones que tienen todas las administraciones públicas de cara a garantizar el derecho a la accesibilidad universal de todas las personas.</li> <li>Se ha avanzado en sensibilizar y vencer el desconocimiento que la mayoría de las personas tiene sobre el concepto de accesibilidad universal.</li> <li>Tareas destacadas: <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 la mayor parte de las direcciones 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> </ul>	
<b>Tareas realizadas en 2023:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ha continuado con la celebración de sesiones informativas a las diferentes direcciones del Gobierno Vasco, a las Diputaciones Forales y a los ayuntamientos.</li> <li>✓ Se ha comenzado con la realización de sesiones informativas a algunos agentes privados: asociaciones de hostelería de los tres Territorios Históricos y entidades bancarias.</li> <li>✓ Se ha realizado una acción formativa los días 26 y 27 de abril, dirigida a los ayuntamientos con el fin de sensibilizar y acercar la accesibilidad universal al personal técnico de los</li> </ul>	

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

<p>ayuntamientos de Euskadi. La formación, bajo el título: "La Estrategia Vasca de accesibilidad universal de Euskadi en las políticas y los servicios municipales" tenía como objetivo capacitar al alumnado para trasladar el concepto de accesibilidad universal a la actividad municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En la formación participaron un total de 44 personas de 24 ayuntamientos diferentes.</li> <li>✓ Las personas participantes valoraron positivamente la acción y manifestaron su interés en participar en más actividades formativas.</li> <li>✓ Se prevé realizar nuevas sesiones de formación con este grupo a lo largo de 2024. Estas acciones estarán enmarcadas en un Plan de formación que se va a elaborar en el primer trimestre de 2024 (ver acción 23)</li> <li>✓ Muchas de estas personas han participado en la ponencia sobre normativa en la que se ha revisado la aplicación de la normativa sobre accesibilidad.</li> <li>✓ Se han comenzado las tareas para la organización de una jornada sobre accesibilidad universal: "Euskadi Accesible: un compromiso compartido".</li> </ul> <p><b>Tareas realizadas en 2024:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ha realizado una sesión informativa con las personas responsables de Laboral Kutxa. Se prevé continuar en 2025 con más entidades bancarias, empresas energéticas y compañías de telefonía</li> <li>✓ Cabe destacar que en 2024 se ha celebrado la jornada: "Euskadi Accesible: un compromiso compartido".</li> <li>✓ El COAT Araba ha realizado en 2024 una charla abierta a toda la ciudadanía en la que han participado asociaciones afectadas como Itxaropena, Eginaren eginez, Daño cerebral araba y Aspador.</li> <li>✓ Elkartu, la Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa, ha realizado 12 intervenciones en medios de comunicación para abordar la accesibilidad universal.</li> </ul>			
INDICADORES	2022	2023	2024
Número de jornadas/campañas destinadas a administraciones públicas para la difusión del modelo de accesibilidad (acumulado) (sesiones informativas, ponencias y jornadas)	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
Número de agentes participantes	<b>280</b>	<b>300</b>	<b>232</b>
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 Observar criterios de accesibilidad en los eventos

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	<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>• 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>• En algunos casos se comprueba que la organización de estos eventos ha sido subcontratada a una empresa especializada y se desconocen 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> </ul>		
<u>A nivel municipal, Ayuntamientos</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De los 66 ayuntamientos que han señalado haber organizado algún tipo de evento, campaña o proceso participativo destinado a la ciudadanía, <b>49 entidades afirman haber tenido en cuenta criterios físicos</b> en los eventos organizados. Sin embargo, otras cuestiones como la accesibilidad sensorial, la cognitiva o la lengua de signos tienen una presencia minoritaria (17 ayuntamientos han atendido a la accesibilidad sensorial, 15 a la cognitiva y 7 han incorporado la lengua de signos).</li> <li>• El <b>Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz</b> cuenta con el 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. 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.</li> </ul>		
<u>A nivel autonómico, Departamentos y Sociedades Públicas del Gobierno Vasco</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En lo que respecta a los Departamentos del Gobierno Vasco, Sociedades y Organismos Autónomos, <b>10 de ellos han indicado que han organizado algún tipo de evento destinado a la ciudadanía y que han tenido en cuenta criterios de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.</b> Se detallan a continuación los Departamentos y las Direcciones que así lo confirman: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dpto de Cultura y Política Lingüística</li> </ul> </li> </ul>		

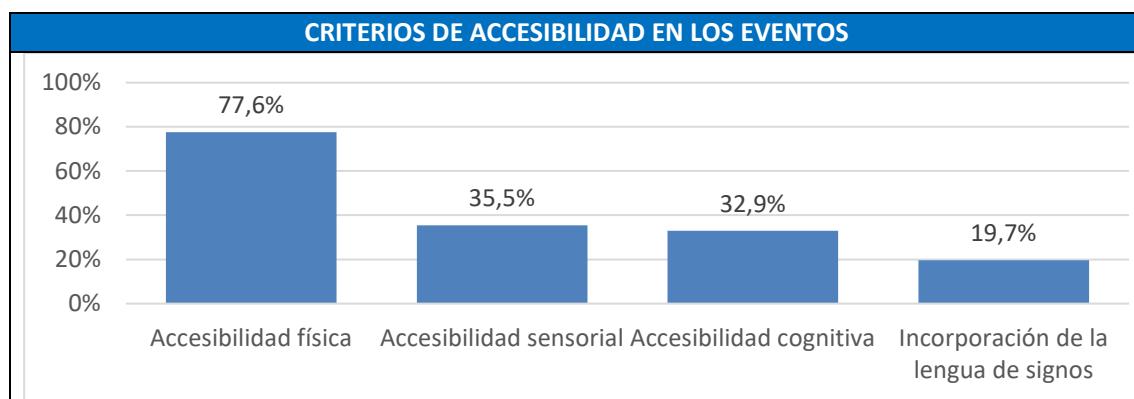
### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

- Dpto de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Área de Servicios Sociales
- Dpto de Justicia y Derechos Humanos. Dirección de Justicia
- Dpto de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno
  - Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa
  - Irekia
- Dpto de Movilidad Sostenible Ets (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)
- Dpto de Vivienda y Agenda Urbana.
  - Viceconsejería de Vivienda
  - Viceconsejería de Planificación Territorial Y Agenda Urbana
- Dpto de Salud. Osakidetza
- Dpto de Seguridad. Dirección De Gestión Económica y Recursos Generales
- Dpto de Economía, Trabajo y Empleo.
  - Lanbide-Servicio Vasco de Empleo
  - Osalan- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales
- Dpto de Turismo, Comercio y Consumo
  - Kontsumobide
  - Dirección de Turismo
  - Dirección de Comercio
- Tanto los Departamentos del Gobierno Vasco, como ayuntamientos de mayor tamaño, no tienen contabilizados el número de eventos que organizan.
- Por este motivo, **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.**
- Muchas entidades públicas apuntan que desconocen los criterios que debe cumplir un evento o proceso participativo para garantizar la accesibilidad universal. Por este motivo se está elaborando en el seno del ISEK una **guía para la organización de eventos accesibles** que será difundida entre las administraciones públicas y agentes privados. La guía facilitará a las personas responsables de la organización de eventos a garantizar la accesibilidad universal de todas las personas.

INDICADORES	2022	2023	2024
Número de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad	47	50	59
% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad física	75,8%	74,6%	77,6%
% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad sensorial	32,2%	32,8%	35,5%
% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad cognitiva	27,4%	31,3%	32,9%
% de entidades que han organizado eventos utilizando lengua de signos	16,1%	17,9%	19,7%

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

Gráfico 3.10 ¿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 Redactar carta de derechos de accesibilidad*

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. Corresponabilizar a las entidades públicas y privadas en los valores de la accesibilidad universal
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	
RESPONSABLE	Ararteko
Agentes implicados	
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> <li>• Se prevé redactar esta carta en 2025</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 Suscribir cartas de adhesión a la carta de derechos*

<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. Corresponabilizar 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>	HITO PARCIAL
	<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> <li>Se prevé redactar la carta y conseguir la máxima adhesión a ella en 2025</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 Crear espacios de debate, ponencias y encuentros

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								
<u>A nivel autonómico, Departamentos u Sociedades Públicas del Gobierno Vasco</u>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección de Justicia del Gobierno Vasco ha elaborado en 2023 el “Plan de acceso a la justicia para las personas con discapacidad”. El proceso de elaboración del Plan ha sido muy participativo, en el que se ha conformado un grupo de trabajo con una presencia muy plural, estando representados todos los perfiles: judicatura, fiscalía, letrados/as, procura, abogacía, municipios, diputaciones, instituciones tutelares, asociaciones de personas con discapacidad, etc. Este enfoque participativo ha sido valorado muy positivamente por las personas participantes. El proceso participativo ha permitido detectar áreas de mejora y propuestas de actuación.</li> <li>En el marco de la acción destinada a la celebración de ponencias temáticas por ISEK, en los tres primeros años de ejecución del Plan se han desarrollado dos ponencias. <ul style="list-style-type: none"> <li>Una 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. (4 sesiones: tres en 2022 y una en 2023)</li> <li>Una ponencia sobre la revisión y aplicación de la normativa sobre accesibilidad, en la que también ha habido una participación directa de las personas con dificultades de accesibilidad. (4 sesiones en 2023 y 3 sesiones en 2024). Como resultado de estas ponencias se ha elaborado una Guía para facilitar la interpretación y aplicación de la normativa sobre accesibilidad. Además, se ha diseñado de manera colaborativa una ficha específica para la aplicación de la normativa en ámbitos concretos. Este modelo de ficha se ha implementado en 19 elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Pavimentos</li> <li>Pasos y vados peatonales</li> <li>Semáforos</li> <li>Vados vehiculares</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>								

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

- Obras
- Elementos de urbanización
- Mobiliario
- Elementos de protección
- Escaleras
- Rampas
- Aseos
- Aparcamientos
- Paradas de bus
- Paradas de tranvía
- Bocas de metro
- Iluminación
- Señalización

- ✓ En 2025 está previsto celebrar 2 sesiones más sobre la normativa en la que se elaborarán de forma colaborativa 10 fichas más (5 por sesión).
- Por su parte, la jornada organizada por el ISEK “Euskadi Accesible. Un compromiso compartido” (explicada en detalle en la acción 15), ha supuesto una gran oportunidad para la generación de encuentros entre profesionales de la accesibilidad, asociaciones del ámbito de la discapacidad, administración pública y ciudadanía en general.
- El **Departamento de Cultura y Política Lingüística** 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 Gorrok (Federación Vasca de Asociaciones de personas sordas):
  - ✓ 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.
  - ✓ El segundo en julio de 2022 en el museo Zumalakarregi de Ormaiztegi (sobre accesibilidad cognitiva, cómo elaborar textos de lectura fácil, etc.)
  - ✓ El tercero en noviembre de 2022, en Itsasmuseum de Bilbao
- La **Dirección de Planificación del Transporte**, 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. En 2024 el Departamento de Movilidad Sostenible, Euskotren y ETS han celebrado encuentros con las asociaciones de personas con discapacidad con el objetivo de compartir un diagnóstico de la situación actual y presentar una batería de medidas de mejora.
- El **Área de Servicios Sociales de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico** ha organizado varios encuentros participativos con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad. En 2024 en los eventos y encuentros participativos organizados por este departamento, haya o no haya participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad, se han aplicado criterios de accesibilidad física y de accesibilidad sensorial.

#### A nivel municipal, Ayuntamientos

- En el caso de los ayuntamientos, se constata que 62 ayuntamientos han realizado algún tipo de proceso participativo para la elaboración de planes, de los presupuestos municipales, para la mejora de barrios, etc. Y de éstos, **24 ayuntamientos han desarrollado los procesos participativos con la participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad**. En total (acumulado), se contabilizan 35 procesos participativos de este tipo. Destaca la importante mejoría registrada con respecto del dato de 2023 (10 encuentros participativos), debido en gran

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

medida a los procesos participativos impulsados en el marco de la realización de los nuevos planes de accesibilidad universal.

- El **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz** ha puesto en marcha la Mesa Interdepartamental de Accesibilidad Universal (MIAU). En febrero de 2024 se presenta a las direcciones departamentales la propuesta de la MIAU para trabajar de forma coordinada e integral la accesibilidad en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En abril de ese mismo año se convoca la MIAU por primera vez y se acuerda iniciar el proceso para la elaboración del PIAU municipal, siendo la Mesa la estructura que hará el seguimiento y validará el resultado.
- El **Ayuntamiento de Bilbao** ha organizado los siguientes eventos en materia de accesibilidad:
  - ✓ 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.
- El **Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián**, a través del Departamento de movilidad ha organizado encuentros en los que se ha abordado la accesibilidad:
  - ✓ Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS)
  - ✓ Estrategia Peatonal ( contenida en el PMUS), 2024 y 2025
  - ✓ Estrategia para la mejora de la movilidad de las personas con Discapacidad, 2025
  - ✓ Revisión del Plan Director de Transporte Vertical, 2025

INDICADORES	2022	2023	2024
Número de encuentros participativos municipales, para la mejora de barrios y entornos, con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad (acumulado)	9	10	35
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 Incorporar perspectiva de accesibilidad en todos los planes

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	<table border="1"> <tr> <th>HITO PARCIAL</th><td></td></tr> <tr> <th>HITO FINAL</th><td> <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> </td></tr> </table>	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>
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>Se ha detectado una incongruencia entre la denominación de la acción, el hito y el indicador definido para su seguimiento. Así, mientras la acción hace referencia a la necesidad de incorporar la perspectiva de accesibilidad en todos los planes, estrategias o procesos participativos, el hito y el indicador se refieren a la participación de las asociaciones de personas con dificultades de accesibilidad en la evaluación de los planes de accesibilidad.</li> <li>Son dos acciones diferentes pero ambas interesantes, por lo que se decide incluir un nuevo indicador: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de planes, estrategias y procesos participativos que incorporan la perspectiva de la accesibilidad</li> </ul> </li> <li>El 22 de abril de 2024 se publicó la resolución de las subvenciones a entidades locales para la implantación de la Estrategia de Accesibilidad Universal a través de Planes Integrales de Accesibilidad Universal. Han sido concedidas un total de 39 subvenciones para la elaboración de estos planes que, de acuerdo con su concepción, tendrían que incluir la participación directa de distintos agentes (ciudadanía, asociaciones) en el proceso de elaboración del plan.</li> <li>Se tiene conocimiento de que el Ayuntamiento de Barakaldo ha llevado a cabo un proceso participativo para la elaboración de su Plan Integral de Accesibilidad Universal, el primero que cumple estas características.</li> <li>Asimismo, otros ayuntamientos como el Ayuntamiento de Asparrena, el Ayuntamiento de Tolosa y el Ayuntamiento de Zestoa también han informado sobre el proceso participativo desarrollado en el marco de elaboración de su Plan Integral de Accesibilidad Universal.</li> <li>Y del contacto telefónico mantenido con el resto de los ayuntamientos beneficiarios de la ayuda para la redacción del PIAU se constata la previsión de abordar dichos procesos participativos, por lo que es previsible que el valor del indicador referido al “número de planes de accesibilidad evaluados o seguidos con participación directa en su diseño de asociaciones de personas con especiales dificultades de accesibilidad” aumente en 2025.</li> </ul>					
INDICADORES	2024				
Número de planes de accesibilidad evaluados o seguidos con participación directa en su diseño de asociaciones de personas con especiales dificultades de accesibilidad	4				
Número de planes, estrategias o procesos participativos que incorporan la perspectiva de la 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 proporcionar formación en accesibilidad a las personas. Así, mientras el eje anterior se enfoca en la concienciación y sensibilización, este eje, da un paso más allá, subrayando la importancia de incluir la formación en accesibilidad a todos los niveles.

En particular, la acción 21 plantea incorporar la accesibilidad universal como una materia a impartir en todos los ciclos educativos. Las primeras conversaciones con el Departamento de Educación han evidenciado que esta acción requiere un compromiso político previo y que su implementación en el corto plazo es compleja. Una situación similar ocurre con las acciones 22, 24 y 25 dirigidas a la adaptación de los certificados de profesionalidad y a la acreditación de competencias profesionales en accesibilidad. Por ello, tal como se señala más adelante, estas acciones se llevan en la programación para el ejercicio 2025.

Sin embargo, la acción 23, que se centra en la formación continua de profesionales en el marco de la accesibilidad, el desarrollo de material didáctico y su difusión, se considera más viable y con potencial para generar impactos positivos en la implementación del resto de las acciones del Plan. De hecho, ya se han identificado varias actividades formativas a las que han asistido personal del Gobierno Vasco y de Ayuntamientos.

Asimismo, el ISEK ha desarrollado las siguientes actividades formativas en 2023:

- Acción formativa dirigida a los ayuntamientos de Euskadi: 26-27 abril 2023
- Acción formativa dirigida a los Departamentos del Gobierno Vasco: 30 mayo 2023
- 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.

En 2024, el ISEK ha elaborado un Plan de Formación a implementar en los próximos años. En los dos primeros años de ejecución del Plan, se ha detectado una falta de conocimiento y de sensibilización tanto en la población en general como en el sector profesional encargado de planificar, diseñar y ejecutar actuaciones en las que la accesibilidad debe integrarse de manera transversal en todo momento.

Estas carencias ponen de manifiesto la necesidad de impulsar acciones formativas que permitan subsanar esta debilidad de cara a avanzar en la consecución de la accesibilidad universal en Euskadi.

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

El Plan de Formación elaborado establece los objetivos que se esperan alcanzar, define el público destinatario, detalla las acciones formativas previstas, especifica las modalidades de impartición y establece los cursos y un calendario para su ejecución.

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

#### a) Acción 21 Incorporación de la accesibilidad en los ciclos educativos

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	
GRUPO	2. CAMBIOS NECESARIOS
EJE	CAMBIO 2. CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Cambio 2.1. Capacitar en accesibilidad en ciclos educativos
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<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>
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Educación</li> </ul>
HITOS	<p>HITO PARCIAL</p> <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> <p>HITO FINAL</p>
META	Que en la educación el alumnado y profesorado comprendan que los entornos, productos y servicios deben pensarse y ser usados para todas las personas.
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS	
No se ha avanzado en esta acción. Las primeras conversaciones con el Departamento de Educación han evidenciado que esta acción requiere un compromiso político previo y que su implementación en el corto plazo es compleja	
INDICADORES	
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 Definir perfil profesional en accesibilidad universal*

Acción 22. Definir el perfil profesional para implementar la formación en accesibilidad y diseño universal en los programas de estudios					
GRUPO	2. CAMBIOS NECESARIOS				
EJE	CAMBIO 2. CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD				
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Cambio 2.1. Capacitar en accesibilidad en ciclos educativos				
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>Departamento de Educación.</li> <li>Lanbide</li> </ul>				
HITOS	HITO PARCIAL				
	HITO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del perfil profesional accesibilidad universal</li> </ul>			
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS					
No se ha avanzado en esta acción. Las primeras conversaciones con el Departamento de Educación han evidenciado que esta acción requiere un compromiso político previo y que su implementación en el corto plazo es compleja					
INDICADORES					
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 Actividades de formación continua en accesibilidad universal*

<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>	HITO PARCIAL	• Creación de un curso piloto sobre accesibilidad y diseño universal transversal a formaciones en diversos ámbitos
	HITO FINAL	• 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>		
<p><b>Tareas realizadas en 2022:</b></p> <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> </ul> <p><b>Tareas realizadas en 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2023 se ha realizado una acción formativa, también dirigida a los ayuntamientos dentro del Plan de Formación de EUDEL, los días 26 y 27 de abril: "La Estrategia Vasca de accesibilidad universal de Euskadi en las políticas y los servicios municipales": <ul style="list-style-type: none"> <li>• El objetivo de esta formación ha sido capacitar al alumnado para trasladar el concepto de accesibilidad universal a la actividad municipal.</li> <li>• En la formación participaron un total de 44 personas de 24 ayuntamientos diferentes.</li> <li>• Las personas participantes valoraron positivamente la acción y manifestaron su interés en participar en más actividades formativas.</li> <li>• Se prevé realizar nuevas sesiones de formación con este grupo a lo largo de 2024. Estas acciones estarán enmarcadas en un Plan de formación que se va a elaborar en el primer trimestre de 2024</li> </ul> </li> </ul>		

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

- Muchas de estas personas han participado en la ponencia sobre normativa en la que se ha revisado la aplicación de la normativa sobre accesibilidad.
- ISEK ha elaborado diverso material didáctico en accesibilidad universal:
  - Material elaborado para las acciones formativas impartidas a los ayuntamientos y los departamentos del Gobierno Vasco.
  - Guía sobre lectura fácil
  - Guía sobre el protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención ciudadana
- En cuanto a los Departamentos del Gobierno Vasco se han identificado 4 Departamentos indican que han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal:
  - ✓ 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.

#### Tareas realizadas en 2024:

- En 2024 se ha elaborado un Plan de formación en el que se incluyen las diferentes acciones previstas desarrollar por el ISEK en los años 2025 y 2026.
- Por otro lado, las entidades públicas han sido consultadas sobre la asistencia de su personal técnico a cursos formativos sobre accesibilidad.

#### A nivel municipal, Ayuntamientos

- En lo que respecta a los ayuntamientos, un total de 20 ayuntamientos afirman haber realizado acciones formativas entre el personal de su entidad (11 de Gipuzkoa, 7 de Bizkaia y 2 de Álava).
- 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
  - ✓ Formación sobre Derechos culturales, participación y accesibilidad
  - ✓ Formación sobre Accesibilidad e Inclusión
  - ✓ Curso en comunicación clara en la administración
- El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, a través del Departamento de movilidad ha organizado las siguientes acciones formativas:

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

- ✓ Formación Agentes de Tráfico, en relación a los colectivos con Discapacidad (Invidentes y sordociegos)
- ✓ Campaña de concienciación con Colectivos (Begisare) "Adi, koxka begibistan", 2024- 2025

#### **A nivel autonómico, Departamentos y Sociedades Públicas del Gobierno Vasco**

- En cuanto a los Departamentos del Gobierno Vasco se han identificado 8 Departamentos indican que han impartido cursos de formación en accesibilidad al personal:
  - Dpto de Cultura y Política Lingüística
  - Dpto de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Área de Servicios Sociales
  - Dpto de Justicia y Derechos Humanos. Dirección de Justicia
  - Dpto de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno.
    - Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa
    - Dirección de Recursos Generales
  - Dpto de Movilidad Sostenible Ets (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)
  - Dpto de Vivienda y Agenda Urbana. Viceconsejería de Vivienda
  - Dpto de Turismo, Comercio y Consumo. Kontsumobide
  - Dpto de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad. Viceconsejería de Tecnología, Innovación y Transformación

#### **Entidades y asociaciones miembros del ISEK**

- En cuanto a las entidades y asociaciones miembros del ISEK, se describen a continuación las principales acciones relacionadas en materia de formación realizadas en 2024:
  - ✓ El COAT Araba ha realizado una formación y un coloquio sobre accesibilidad en la organización.
  - ✓ Elkartu:
    - Ha participado como docente en el Curso sobre accesibilidad universal organizada por el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.
    - Ha colaborado con Mondragon Unibertsitatea para desarrollar acciones formativas y proyectos innovadores en materia de diseño inclusivo.
    - Ha realizado una acción formativa en materia de accesibilidad universal con el personal de conducción de la empresa Avanza.
  - ✓ FEKOOR:
    - Ha colaborado en la generación de documentos de formación. En concreto en el desarrollo de la asignatura "Ciudadanía por el Cambio" con la Universidad de Deusto y Alboan.
    - Ha participado en la ponencia en las Jornadas Ciudades del Futuro (Bilbao Urban and Cities Design).
  - ✓ FEVAS:
    - Ha participado en la segunda edición del Curso sobre Accesibilidad Universal en el entorno, organizado por el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos del País Vasco junto con el Gobierno Vasco. FEVAS impartió el módulo "Accesibilidad cognitiva en el transporte" (11 de enero).
    - Ha colaborado con Bai&By para adaptar su plataforma online de aprendizaje de euskera a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual.
    - Ha colaborado con HABE y EHLABE para adaptar los perfiles lingüísticos de euskera y la oferta formativa de este idioma a las personas con discapacidad intelectual.

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

- Ha ofrecido el curso "Lectura Fácil, de la teoría a la práctica" (Donostia, 12 y 19 de abril), dirigido a profesionales de las entidades miembro de FEVAS, con el fin de mejorar el conocimiento de la Norma UNE 153103: 2018 EX de Lectura Fácil y extender el uso de la Lectura Fácil en las entidades. Participantes: 10 personas de 7 entidades.
- Ha realizado formación en accesibilidad y Lectura fácil a alumnado de Grado Superior en Mediación en Comunicación (CIPFP Barakaldo). 2 ediciones (mayo y noviembre).

INDICADORES		
	2023	2024
Creación y publicación de material didáctico sobre accesibilidad y diseño universal transversal a formaciones en diversos ámbitos	3	4
Número de cursos impartidos	2	44
Asistentes a los cursos en los diferentes ámbitos profesionales	71	--
Número de formaciones 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	1	2
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	27	--
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	
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 Adecuación de certificados de profesionalidad*

<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 Evaluación y acreditación de competencias profesionales*

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	<table border="1"> <tr> <td>HITO PARCIAL</td><td></td></tr> <tr> <td>HITO FINAL</td><td>• Reconocimiento por parte de Lanbide de la experiencia en materia de accesibilidad universal</td></tr> </table>	HITO PARCIAL		HITO FINAL	• Reconocimiento por parte de Lanbide de la experiencia en materia de accesibilidad universal
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 integrar la accesibilidad como un elemento esencial en todas las áreas de intervención. Las medidas contempladas en este eje son soluciones concretas que deben ser incorporadas en los Planes cuatrienales de accesibilidad, con el fin de adecuar entornos, productos y servicios a las necesidades de todas las personas.

Las acciones 26, 27 y 28 están orientadas a mejorar la atención a la ciudadanía, promoviendo un enfoque accesible en la interacción entre la administración y la sociedad. El objetivo es garantizar la accesibilidad física, sensorial y cognitiva en los distintos medios de atención, ya sea presencial, telefónica o digital, así como en la difusión de contenidos en cualquier soporte. Para ello, los entornos digitales deben diseñarse siguiendo criterios de usabilidad, mientras que la información debe presentarse en lenguaje claro y en formatos de fácil lectura.

De acuerdo con los datos recopilados, el 28,7% de los ayuntamientos consultados afirma haber introducido medidas para garantizar la accesibilidad física en las oficinas de atención presencial. En cuanto a la atención digital, el 22,0% ha introducido mejoras junto con el 12,0% que señala haber trabajado la accesibilidad de la atención telefónica y un 11,2% ha adaptado los contenidos para hacerlos más accesibles (acción 26). Aunque estas cifras aún no son elevadas, como se ha indicado anteriormente, se ha identificado que en muchos ayuntamientos existe un desconocimiento sobre las acciones ya implementadas. Esto refuerza la necesidad de contar con una persona responsable de accesibilidad dentro de cada entidad, con un enfoque transversal que abarque todas las áreas y servicios.

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

En 2024, diez departamentos del Gobierno Vasco han implementado medidas para mejorar la atención accesible. Entre ellos, destacan los departamentos de Gobernanza, Cultura, Bienestar, Justicia, Movilidad, Vivienda, Salud, Seguridad, Economía, Turismo y Consumo. Varias de sus sociedades públicas, como Osakidetza, Lanbide, ETS y Kontsumobide, también han aplicado mejoras en accesibilidad para garantizar un servicio más inclusivo.

La Dirección de Recursos Generales ha desarrollado diversas iniciativas en accesibilidad dentro de su gestión de edificios públicos, a través de su oficina técnica. Se encarga de las reformas en los edificios de gestión unificada. Estas incluyen la adaptación de accesos, movilidad y señalización en infraestructuras, la creación de fichas de accesibilidad en cada edificio y un proyecto específico para personas con visión reducida en el edificio de Lakua. En 2024, también se ha realizado una auditoría de accesibilidad en el Centro de Recepciones de Ajuria Enea-ELKARGUNEA.

Entre estos edificios intervenidos 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

Por su parte, Zuzenean, el servicio de atención ciudadana, ha introducido mejoras en usabilidad y lenguaje claro en su atención presencial, telefónica y digital. También ha reforzado la accesibilidad en sus publicaciones. Además, la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) supervisa el cumplimiento de la normativa europea en accesibilidad web, asegurando que Euskadi.eus cumpla con los estándares WCAG AA.

La plataforma de Gobierno Abierto Irekia ha reforzado su accesibilidad con herramientas como texto a voz, interpretación en lengua de signos y subtitulación en directo para ruedas de prensa. Además, publica regularmente noticias en lectura fácil en euskera y castellano. Desde 2022, se ha destinado una partida específica del presupuesto para accesibilidad digital.

El Departamento de Seguridad ha mejorado la accesibilidad en sus dependencias y servicios, incluyendo votación en braille y transporte asistido en elecciones. El área de Servicios Sociales ha implementado medidas de accesibilidad en guías para mujeres víctimas de violencia machista, así como teleasistencia con pictogramas.

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

La Dirección de Justicia ha desarrollado un programa de facilitadores y ajustes procesales, y trabaja en un traductor de lectura fácil para documentos judiciales.

Euskal Trenbide Sarea (ETS) ha incorporado sistemas de accesibilidad en estaciones, como bucles inductivos y el sistema de guiado Navilens. Lanbide ha reforzado la accesibilidad en su orientación laboral con apoyo a personas con discapacidad auditiva, simplificación del lenguaje en sus comunicaciones y mejoras en sus oficinas y plataformas digitales.

Osakidetza ha adaptado varios centros de salud para mejorar la accesibilidad física. Kontsumobide ha rediseñado su web priorizando la comunicación accesible y ha reforzado su atención telefónica. En el sector turístico, el nuevo Decreto 26/2024 establece criterios de accesibilidad en la acreditación de guías turísticos con competencias en lengua de signos.

A nivel municipal, el 28,7% de los ayuntamientos ha implementado medidas para mejorar la atención presencial, y el 22% ha mejorado la digital. En las capitales vascas, Vitoria-Gasteiz ha desarrollado servicios específicos de asesoría y apoyo para personas con discapacidad. Bilbao ha elaborado vídeos informativos accesibles y Donostia-San Sebastián ha integrado medidas de accesibilidad en movilidad urbana y transporte público.

Además, diversas asociaciones y entidades como FEKOOR y FEVAS han realizado mejoras en accesibilidad en sus infraestructuras y comunicación digital.

Por su parte, ISEK ha elaborado una **guía con los 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 guía fue validada en el Comité de Seguimiento del ISEK del 4 de junio de 2024. La guía está traducida al euskera y maquetada y ya ha sido distribuida entre los ayuntamientos y Departamentos del Gobierno Vasco.

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, desde ISEK se están organizando grupos temáticos en los que se está avanzando tanto en la interpretación de la normativa, como en 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 24,8% 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 Impulsar la accesibilidad en los servicios de atención*

<b>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</b>					
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	<table border="1"> <tr> <td>HITO PARCIAL</td><td></td></tr> <tr> <td>HITO FINAL</td><td></td></tr> </table>	HITO PARCIAL		HITO FINAL	
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					
<b>A nivel autonómico, Departamentos y Sociedades Públicas del Gobierno Vasco:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2024, 10 departamentos del Gobierno Vasco confirman que han introducido medidas para promover la atención accesible: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dpto de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa</li> <li>Dirección de Recursos Generales</li> <li>Irekia</li> </ul> </li> <li>Dpto de Cultura y Política Lingüística</li> <li>Dpto de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Área de Servicios Sociales</li> <li>Dpto de Justicia y Derechos Humanos. Dirección de Justicia</li> <li>Dpto de Movilidad Sostenible <ul style="list-style-type: none"> <li>Ets (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)</li> </ul> </li> <li>Dpto de Vivienda y Agenda Urbana. Viceconsejería de Vivienda</li> <li>Dpto de Salud. Osakidetza</li> <li>DPTO de Seguridad. Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales</li> <li>Dpto de Economía, Trabajo y Empleo. <ul style="list-style-type: none"> <li>Lanbide-Servicio Vasco de Empleo: SÍ</li> <li>OSALAN- INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES</li> </ul> </li> <li>Dpto de Turismo, Comercio y Consumo. <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontsumobide</li> <li>Turismo</li> <li></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>					

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

- Del Departamento de Gobernanza, caben destacar los siguientes servicios centralizados:
  - ✓ 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**.
  - ✓ La Dirección de Recursos Generales ha realizado diferentes intervenciones en materia de accesibilidad en sus edificios:
    - 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...
    - 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...).
    - 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.
    - En 2024, la Dirección de Recursos Generales ha realizado una asesoría técnica y auditoría de accesibilidad universal en el proyecto del Centro de Recepciones de Ajuria Enea-ELKARGUNEA. Se han incorporado mejoras como itinerarios accesibles, bandas señalizadoras en escaleras, cabinas adaptadas, mecanismos ergonómicos, y la instalación de un bucle magnético en el mostrador de atención.
- En el Servicio Zuzenean, gestionado desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales: 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. Zuzenean tiene una [Carta de Servicios](#), que incluye por ejemplo los siguientes derechos de las personas usuarias, entre otros:
  - 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.
  - Recibir información en términos comprensibles y a ser atendidos por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
  - En los últimos años, 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.
- ✓ 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 el nivel AA. En 2023 se ha realizado una auditoría de accesibilidad en la que se han analizado en profundidad 35 páginas del portal <https://www.euskadi.eus> de acuerdo a la EN 301 549 y cumplimentación del informe IRA (.xls) del Observatorio de Accesibilidad Web.

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

- ✓ 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.
  - Desde 2022, existe una línea específica de los presupuestos destinada a la accesibilidad: 54.000 € anuales. 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 2024 se ha reforzado la accesibilidad en la plataforma digital Irekia, promoviendo el uso de lenguaje claro y la lectura fácil en los contenidos. Se han implementado herramientas de usabilidad y accesibilidad web, como texto a voz (ReadSpeaker), interpretación en lengua de signos y subtítulación de vídeos, incluyendo subtítulación simultánea en ruedas de prensa del Consejo de Gobierno. Además, se han ampliado a 400 horas las disponibles de subtítulación simultánea para la retransmisión de eventos hasta mayo de 2025, y se publican semanalmente noticias en Lectura Fácil en euskera y castellano.
- ✓ En esta línea, se han introducido medidas como el texto a voz, la lengua de signos o la subtítulación 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 subtítulación 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.
- ✓ En 2023, el equipo de IREKIA fue nominado a los premios de lectura fácil Euskadi en la categoría de administración pública.
- ✓ 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 la App de la Ertzaintza en diferentes redes sociales.
  - Por su parte, la **Dirección de Régimen Jurídico, Servicios y Procesos Electorales** han introducido numerosas medidas para la mejora de la accesibilidad dirigidas a garantizar el derecho de sufragio. Algunos de los servicios deben solicitarse con carácter previo como el bucle magnético o el voto en braille. Se han elaborado guías en lectura fácil sobre el procedimiento de votación y se está realizando una campaña explicando el procedimiento de votación con lenguaje específico para personas con discapacidad y/o dificultades de comprensión. Por otro lado, existe un acuerdo con Cruz Roja y DYB para el traslado de las personas con dificultades para llegar a los colegios electorales. Por último, cabe destacar un proyecto piloto sobre accesibilidad deambulatoria en los locales electorales que va a ser implementado en las próximas elecciones de 2024 en las tres capitales vascas.
- El **Área de Servicios Sociales** del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico ha implementado medidas para garantizar una atención accesible, incluyendo el uso de lenguaje claro y lectura fácil en fichas y guías sobre recursos para mujeres víctimas de violencia machista. Además, se ha incorporado SVIvisual, un servicio de video interpretación en lengua de signos, y la

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

Teleasistencia con pictogramas y símbolos para personas con problemas auditivos. Mientras, el servicio de Teleasistencia presta servicio a personas con problemas auditivos mediante una comunicación a través de pictogramas y símbolos.

- La **Dirección de Justicia** impulsa medidas para garantizar la igualdad de condiciones en los procesos judiciales, incluyendo la mejora en la provisión de medidas de apoyo, la creación del Programa de facilitadores y la implementación de ajustes procesales. Además, se han optimizado el Sistema de Gestión Procesal Avantius y se ha iniciado el desarrollo de un traductor automático basado en inteligencia artificial para adaptar documentos judiciales a lectura fácil.
- **ETS:** Han introducido sistemas basados en la usabilidad, el lenguaje claro y la lectura fácil, tanto en la atención presencial como la telefónica. Se han instalado bucles inductivos para personas con discapacidad auditiva en las nuevas estaciones construidas durante el pasado año (Zarauz y San Pelayo). Se mantiene el sistema de guiado Navilens para personas con discapacidad visual y el sistema SVvisual, para personas sordas usuarias de Lengua de Signos (SVvisual únicamente en los interfonos de emergencia de las estaciones de la Línea 3 de Bilbao).
- **Lanbide:** mantiene un contrato con EuskalGorrak para ofrecer acompañamiento e interpretación a personas con discapacidad auditiva en orientación laboral y formación. Además, ha reforzado la simplificación del lenguaje en sus comunicaciones, brinda apoyo en la tramitación telemática en colaboración con KZ Gunea, y avanza en la modernización de sus oficinas, con la finalización de obras en Bilbao Santutxu e inicio en Oyón-Oion. También se han realizado mejoras en su web y aplicaciones, con un proyecto en marcha para su renovación completa.
- **Departamento de Turismo:** atención accesible online en la web: nivel AA.
- **Osakidetza:** se han reformado los correspondientes a Hernani, Berriz y Usansolo, e iniciado los de Bidebieta y Zarautz. Se están sustituyendo los mostradores por mesas.
- **Osalan-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales** lleva a cabo acciones específicas y adaptaciones dirigidas a personas con necesidades especiales, garantizando su adecuada atención en el ámbito laboral. Estas medidas incluyen documentación, formación y asesoramiento para empresas, con el objetivo de mejorar la seguridad y accesibilidad de este colectivo en sus puestos de trabajo.
- **Kontsumobide** trabaja activamente en la accesibilidad universal, priorizando una comunicación clara con la ciudadanía y una atención especial a los colectivos más vulnerables. En 2024, ha avanzado en el desarrollo de su nueva página web, convirtiéndola en un referente en accesibilidad comunicativa. Además, se ha reforzado la generación de contenidos de fácil comprensión y la atención telefónica gratuita a través de una línea 900, facilitando la relación de la ciudadanía con la administración.
- El **Servicio de Ordenación de Turismo** ha impulsado la accesibilidad con la entrada en vigor del Decreto 26/2024, que regula por primera vez la actividad de guía de turismo en Euskadi. Esta normativa incluye un apartado específico sobre la acreditación de competencias lingüísticas en lengua de signos, garantizando el acceso a la habilitación de guías que la utilicen y el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en esta lengua, en cumplimiento de la legislación sobre igualdad de oportunidades y accesibilidad universal.

#### A nivel municipal, Ayuntamientos

En cuanto a los **ayuntamientos**, se indican los avances realizados en la mejora de la atención accesible. Se incluyen sólo los datos referentes a aquellos ayuntamientos que han respondido a esta pregunta:

- ✓ El 28,7% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar la atención presencial
- ✓ El 12,0% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar la atención telefónica
- ✓ El 22,0% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar la atención digital
- ✓ El 11,2% de los ayuntamientos afirma haber incluido medidas para mejorar los contenidos

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

Concretamente, los ayuntamientos de las capitales vascas han implementado las siguientes herramientas para la mejora de la atención accesible:

- **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:** 1) Servicio de ILSE para personas sordas del municipio de Vitoria-Gasteiz para servicios personales en distintos ámbitos: salud, justicia, servicios sociales, etc. 2) Servicio de asesoría jurídica para personas con movilidad reducida acerca de la normativa sobre accesibilidad, y posibles actuaciones ante incumplimientos o discriminaciones. 3) Introducción de SILSE (Servicio de intérpretes de LSE y Guías Intérpretes) en actividades municipales deportivas y culturales. 4) Servicio SVisual (servicio de vídeo para interpretación en lengua de signos). 5) 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. 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.
- **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.
- **Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián:** el **Departamento de movilidad** aborda la accesibilidad en numerosos temas, algunos de ellos son además una línea de trabajo habitual (LTH):
  - Informes favorables o desfavorablemente en obras desarrolladas por otros departamento del Ayto y/o de otras instituciones, y crear las consideraciones oportunas a cerca de la Accesibilidad/movilidad. (LTH)
  - Nuevos desarrollos en Transporte Vertical (rampas y escaleras) (LTH)
  - Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) (LTH)
  - Estrategia Peatonal (contenida en el PMUS), 2024 y 2025
  - Estrategia para la mejora de la movilidad de las personas con Discapacidad, 2025
  - Revisión del Plan Director de Transporte Vertical, 2025
  - Accesibilidad en el transporte público (LTH)
  - Accesibilidad en el Vehículo Eléctrico Inteligente (BEI), 2024 y 2025
  - Dispositivos sonoros en la red semafórica (LTH)
  - Accesibilidad en la Estación autobuses (Sistema QR Navilens), 2019
  - Accesibilidad sistema de paradas de Dbus (Sistema QR Navilens), 2023
  - Aparcamientos PMR (LTH)
  - App tiempo real, Red de aparcamientos PMR (LTH)
  - Formación Agentes de Tráfico, en relación a los colectivos con Discapacidad (Invidentes y sordociegos) (LTH)
  - Campaña de concienciación con Colectivos (Begisare) "Adi, koxka begibistan", 2024-2025

#### Entidades y asociaciones miembros del ISEK:

- **COAVN:** ha ejecutado obras en 2024 para la nueva Sede del COAVN en Gipuzkoa. Se ha incluido la adecuación a la normativa de accesibilidad.
- **FEKOOR:** ha realizado diferentes actuaciones de mejora de la accesibilidad en las oficinas centrales y en el centro de día Arbolarte para mejorar la accesibilidad:
  - Cambio del suelo en el centro de día Arbolarte: (más liso y antideslizante).
  - Mejora de la señalética de indicadores de dirección.
  - Adosado del indicador informativo de llamada al timbre para apertura de puerta.

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

- Se incluye para este año que las personas usuarias del centro de día contarán con un mando con sensor de aproximación para acceder a las oficinas/centro de día sin tener que llamar al timbre o teclear código de acceso.
- **FEVAS:** todas las noticias publicadas en la web de FEVAS están disponibles en versión adaptada a lectura fácil, garantizando así una comunicación más accesible para todas las personas.

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

#### b) Acción 27 Establecer protocolos de actuación en la atención

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	<table border="1"> <tr> <td>HITO PARCIAL</td><td>• Creación de los protocolos para cada tipo de atención</td></tr> <tr> <td>HITO FINAL</td><td></td></tr> </table>	HITO PARCIAL	• Creación de los protocolos para cada tipo de atención	HITO FINAL	
HITO PARCIAL	• Creación de los protocolos para cada tipo de atención				
HITO FINAL					
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS					
<p>En 2023 se ha elaborado una guía con los protocolos para cada tipo de atención (presencial, telefónica/backoffice y digital) a la ciudadanía.</p> <p>La guía incluye recomendaciones de accesibilidad en cada uno de los canales.</p> <p>En la <b>atención presencial</b> hay que destacar tres cuestiones esenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con profesionales con formación en trato y atención adecuada para todas las personas</li> <li>• Tener un entorno físico accesible</li> <li>• Disponer de canales de comunicación accesibles y de apoyos para facilitar la comunicación.</li> </ul> <p>Se debe garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno urbano</li> <li>• Acceso al edificio</li> <li>• Vestíbulos y punto de control e información</li> <li>• Deambulación /movilidad por el edificio</li> <li>• Punto de atención presencial</li> </ul> <p>En la <b>atención digital</b> (páginas web y aplicaciones móviles) hay que tener en cuenta que para que la información sea accesible debe cumplir tres requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser fácil de encontrar</li> <li>• Se puede acceder al contenido y se entiende</li> <li>• Se puede utilizar</li> </ul> <p>La guía incluye las pautas que deben seguir los documentos en Word, en pdf y en Powerpoint e incluye referencias de guías específicas para ampliar información.</p> <p>Finalmente, se aportan recomendaciones de accesibilidad en los servicios de <b>atención telefónica y de BackOffice</b>: correo electrónico, mensajes SMS, WhatsApp y papel a través de folletos, cartelería o correo postal.</p> <p>Esta guía se ha traducido al euskera y ha sido difundida a través de la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi, así como distribuida por correo electrónico a todas las entidades públicas y privadas.</p> <p>Asimismo, en 2024 se ha realizado una acción formativa al personal de la administración pública del Gobierno Vasco en la reunión interdepartamental. Se prevé extender estas acciones formativas a lo largo de 2025 (esta acción está incluida en el Plan de Formación).</p>					

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

c) *Acción 28 Servicio experto que verifique la accesibilidad*

<b>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</b>	
<b>GRUPO</b>	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
<b>EJE</b>	PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD
<b>LÍNEA DE ACTUACIÓN</b>	Promoción 1.1. Impulsar modelo de relación accesible entre la administración y la ciudadanía.
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<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>
<b>RESPONSABLE</b>	ISEK
<b>HITOS</b>	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>
<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 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 Diagnosticar la cadena de accesibilidad por ámbitos

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><b>Administración responsable de vivienda</b></li> <li><b>Administración responsable de servicio de movilidad</b></li> <li><b>Administración responsable de servicio cultural, turístico, deportivo y de ocio.</b></li> <li><b>Administración responsable de servicio educativo.</b></li> <li><b>Administración responsable de servicio de sanidad</b></li> <li><b>Administración responsable de servicio de justicia</b></li> <li><b>Administración responsable de servicio de trabajo</b></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>Este diagnóstico está accesible en la web de Alokabide: "alokabizi": <a href="http://www.alokabide.euskadi.eus/alokabizi/viviendas-accesibilidad-universal/">www.alokabide.euskadi.eus/alokabizi/viviendas-accesibilidad-universal/</a></li> </ul>				

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

**alokabizi social**

## Viviendas que garantizan la accesibilidad universal

Actuaciones de rehabilitación que garantizan la accesibilidad universal de las viviendas que gestiona Alokabide.

[Vídeo resumen](#) [Descubrir la accesibilidad universal](#)




- La elaboración en 2023 del **Plan de acceso a la justicia para las personas con discapacidad** fue precedida por la realización de un diagnóstico de accesibilidad. Para este diagnóstico se analizaron fuentes estadísticas y documentales, se realizaron discusiones en talleres participativos, se hizo una encuesta a las personas con discapacidad que fue respondida por 147 personas y se realizó un estudio de las barreras de accesibilidad en las sedes judiciales utilizando una tabla con los principales elementos de accesibilidad física de los edificios a evaluar.
- El diagnóstico realizado ha sido minucioso cubriendo todos los ámbitos: barreras físicas, barreras de comunicación, barreras de comprensión, ajustes de procedimiento, capacitación de las personas y trato percibido.

<b>Barreras físicas</b> • Dificultades para acceder a los edificios judiciales • Adaptaciones y elementos de apoyo en los edificios • Señales indicadoras	<b>Ajustes de procedimiento</b> • Ajustes efectivos • Tramitación de la solicitud • Elementos de comunicación adecuados • Personas facilitadoras o intérpretes
<b>Barreras de comunicación</b> • Respuesta adecuada a las solicitudes de información • Participación • Facilidad para expresar ideas • Comprensión y crédito de los interlocutores	<b>Capacitación de las personas</b> • Juzicatura, Fiscalía, LAJ • Personas trabajadoras • Operadores jurídicos externos
<b>Barreras de comprensión</b> • Información comprensible, personal y general • Información recibida por teléfono o internet • Elementos de apoyo en salas de vistas • Lenguaje utilizado	<b>Trato percibido</b> • Percepción de discriminación • Cercanía, empatía • Comentarios

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

- El Plan y su diagnóstico de situación están accesibles en la siguiente web:
- [https://www.justicia.eus/contenidos/informacion/jus\\_plan\\_justi\\_21\\_26/es\\_def/adjuntos/Plan-de-acceso-a-la-justicia-para-las-personas-con-discapacidad.pdf](https://www.justicia.eus/contenidos/informacion/jus_plan_justi_21_26/es_def/adjuntos/Plan-de-acceso-a-la-justicia-para-las-personas-con-discapacidad.pdf)
- Este Plan ha sido considerado una Buena Práctica por el ISEK y así se ha destacado en la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi.

En los dos primeros años se han organizado varios grupos de trabajo por ámbitos temáticos en los que han intervenido diferentes niveles institucionales, así como asociaciones y otros agentes:

- ponencia para la elaboración de un modelo de Plan Integral de Accesibilidad Universal (PIAU)
- ponencia para la revisión de la normativa vigente en accesibilidad
- mesas interdepartamentales para puesta en común de buenas prácticas y avanzar en lenguaje sencillo y simplificación de la tramitación administrativa
- grupo de innovación en accesibilidad.
- Se prevé continuar con realización de más sesiones de estos grupos en 2025, así como crear nuevos grupos temáticos. 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
- Asimismo, ISEK elaborará en 2025 una herramienta, a modo de checklist que permita a las diferentes entidades públicas y privadas avanzar en el conocimiento de la cadena de accesibilidad de su ámbito de trabajo.
- Por otra parte, el ISEK está trabajando en la elaboración de una guía sobre la Cadena de Accesibilidad en el ámbito de la salud.
- La Dirección de Vivienda y Suelo del Gobierno Vasco ha trabajado en 2024 en la creación del “**Sello de accesibilidad en viviendas existentes en Euskadi**”. se trata de una herramienta que permite medir y evaluar las condiciones de accesibilidad de viviendas de la CAPV a partir de un conjunto de indicadores que se agrupan en torno a tres campos de análisis:
  - El entorno urbano en el que se ubica la vivienda,
  - Los espacios de comunicación interior del edificio y
  - El interior de la propia vivienda.

A través de este Sello de Accesibilidad se pretende hacer visible un conjunto de valores de referencia en accesibilidad universal y que serán de utilidad a diferentes agentes:

- A los propietarios de las viviendas, a la hora de aportar información objetiva en los procesos de alquiler o compraventa, o plantear actuaciones de mejora en los diferentes ámbitos de la accesibilidad física, sensorial o cognitiva.
- A los profesionales, como método para planificar las posibles actuaciones que pudieran plantear a sus clientes en los inmuebles, a la hora de mejorar sus condiciones de accesibilidad, así como para evidenciar el cumplimiento de la normativa vigente.
- A las administraciones públicas, como mecanismo objetivo a la hora de evaluar actuaciones que vayan a ser objeto de ayuda, incorporar requisitos mínimos en las contrataciones públicas, para la elaboración de diagnósticos, como parte de la información facilitada en las Inspecciones Técnicas de los edificios, etc.
- A la sociedad en general para poder ir teniendo un conocimiento detallado de la situación de nuestros entornos y edificios con la pretensión de ser el punto de partida para poder ir extendiendo su metodología a otros ámbitos o servicios, haciendo de la accesibilidad un indicador medible y evaluable.

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

Las entidades y asociaciones miembros del ISEK también colaboran y participan en los diagnósticos de la cadena de accesibilidad de diferentes ámbitos. Se destaca a continuación acciones desarrolladas en 2024:

• **Elkartu:**

- Diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad de los establecimientos de uso público de Hernani.
- Difusión e incidencia política sobre el proceso de participación llevado a cabo sobre el servicio de baño asistido para personas con discapacidad en las playas de Gipuzkoa.

• **FEKOOR:**

- Análisis y propuestas sobre la OTA con el Área de Movilidad del Ayuntamiento de Bilbao.
- Aportaciones al Consejo Vasco de Accesibilidad y participación en el Plan Integral de Accesibilidad de Barakaldo.
- Evaluación de tarifas y la accesibilidad en Bilbao Kirolak.
- Colaboración con Last Tour para la inclusión en el Festival BBK LIVE.
- Análisis de las reformas en los Museos Etnográficos y de Bellas Artes de Bilbao.
- Propuestas de accesibilidad en municipios por donde pasó La Gabarra.
- Participación en comisiones y grupos de trabajo sobre accesibilidad (Bizkaibus, Aste Nagusia, Cultura de Bilbao, Caminos Escolares de Leioa, entre otros).
- Reuniones con Euskotren, Metro Bilbao y otros operadores ferroviarios.
- Interlocución con ayuntamientos para mejoras en accesibilidad universal.

• **FEVAS:**

- Colaboración en la iniciativa de Gobierno Vasco y APNABI- Autismo Bizkaia para mejorar la accesibilidad cognitiva de los colegios electorales, en el marco de las elecciones al Parlamento Vasco del 21 de abril.
- Evaluación de la comprensión de pictogramas de transporte (mayo). A solicitud de Metro Bilbao, que en el marco de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos Atuc Movilidad Sostenible, constituyó un grupo de trabajo con el objetivo de armonizar y unificar los pictogramas que se utilizan en las distintas redes de transporte. FEVAS envió 10 cuestionarios de evaluación realizados por personas con discapacidad intelectual.
- Colaboración en un estudio impulsado por EuskoTren con Ingartek Consulting cuyo objetivo era realizar un diagnóstico de accesibilidad de los convoy y máquinas expendededoras. FEVAS y 3 entidades miembro (Gorabide, Aspace Bizkaia y Apnabi) participaron en un focus group que tuvo lugar el 5 de junio.

#### INDICADORES

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

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

#### e) Acción 30 Sistemas de recogida de necesidades y carencias

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 cuatrieniales		
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 interdisciplinares para tener mirada universal y transversal.</li> <li>• Incorporando la aportación de entidades que trabajan en pro de la 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>• La nueva web del <b>Observatorio de Accesibilidad de Euskadi</b> incluye un apartado de “Contacto” en el que se pueden recoger las incidencias o necesidades detectadas por las personas usuarias. Estas comunicaciones serán derivadas a los correspondientes entidades o departamentos responsables.</li> </ul>		
<b>A nivel autonómico, Departamentos y Entidades Públicas del Gobierno Vasco</b>		
<p>6 Departamentos del Gobierno Vasco indican expresamente que cuentan con sistemas para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dpto de Justicia y Derechos Humanos, Dirección de Justicia</li> <li>• Dpto de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno, <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa</li> <li>◦ Irekia</li> </ul> </li> <li>• Dpto de Movilidad Sostenible <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ets (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)</li> <li>◦ Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A. (Euskotren)</li> </ul> </li> <li>• Dpto de Vivienda y Agenda Urbana. Viceconsejería de Vivienda</li> <li>• Dpto de Salud. Osakidetza</li> <li>• Dpto de Seguridad. Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales</li> </ul>		
<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>Justicia y Derechos Humanos:</b> Implementa un plan para mejorar el acceso a la justicia de personas con discapacidad mediante accesibilidad informativa, formación y evaluación de satisfacción.</li> <li>• <b>ETS:</b> Dispone de hojas de reclamaciones en estaciones y recibe sugerencias a través de Zuzenean.</li> <li>• <b>Euskotren:</b> Desarrolla un plan estratégico de accesibilidad 2024-2030 basado en la participación ciudadana y asociaciones.</li> </ul>		

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

- **Alokabide:** gestiona solicitudes de adaptación en viviendas públicas y facilita ayudas en el programa Bizigune.
- **Osakidetza:** cuenta con el Servicio de Atención a Pacientes y Usuarios para recoger necesidades y sugerencias.
- **Seguridad:** Dispone de buzones de quejas y sugerencias en las comisarías para atender necesidades de la ciudadanía.

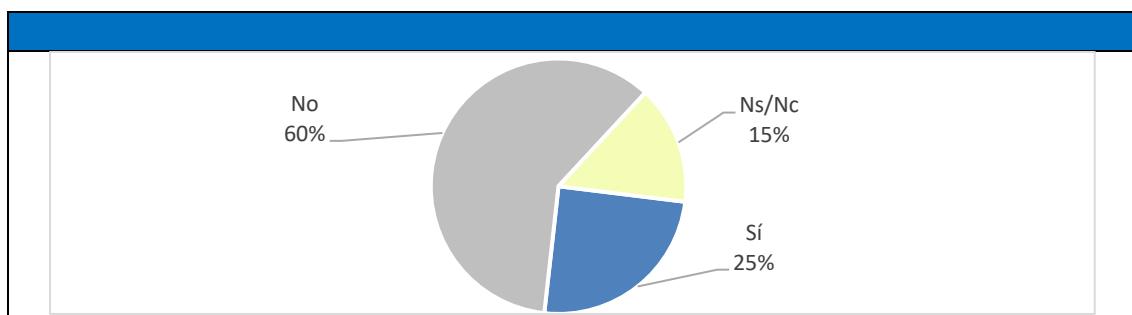
#### A nivel municipal, ayuntamientos

- Entre los **ayuntamientos** que han respondido a esta cuestión, señalar que el 25% afirma disponer de un sistema de recogida de las necesidades y carencias identificadas por las personas usuarias. No obstante, en la mayoría de los casos, no se trata de un sistema específico para detectar necesidades de accesibilidad, sino que atiene todo tipo de necesidades y carencias a través de sistemas como el buzón de quejas y sugerencias de la ciudadanía, la web del ayuntamiento, aplicaciones móviles y en las oficinas de atención presencial a la ciudadanía.

#### 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 (%), ayuntamientos?**



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

#### f) Acción 31 Presupuestos públicos para accesibilidad universal

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					
<b>A nivel municipal en ayuntamientos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Como se ha comentado anteriormente la mayoría de los ayuntamientos no realizan un seguimiento de la ejecución de sus planes de accesibilidad. No obstante, muchos de ellos han destinado importantes sumas a la mejora de la accesibilidad. Algunos de ellos tienen unas partidas específicas anuales, mientras que otros han actuado en respuesta a las necesidades detectadas.</li> <li>41 ayuntamientos han señalado que cuentan con una partida anual destinada a la mejora de la accesibilidad del municipio, y otros 60, aunque no asignan un presupuesto anual, han registrado el importe destinado a actuaciones de accesibilidad no incluidas en los Planes.</li> <li>Estos 101 ayuntamientos han destinado entre 2022 y 2024 un total 77,86 millones de euros (25,95 M € en promedio anual).</li> <li>Además, el <b>Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz</b> cuenta con la Convocatoria de subvenciones del Servicio 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.</li> </ul>					
<b>A nivel autonómico, en los departamentos y sociedades públicas del Gobierno Vasco</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 Departamentos y Sociedades Públicas del Gobierno Vasco confirman que tienen una partida económica anual que asciende a 2,7 millones de euros en 2024: <ul style="list-style-type: none"> <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). En 2024 se ha ejecutado un total de 1.311.253,54€, cerca del 51% se ha destinado a la adecuación de accesos y un 36% a la reforma interior (ascensores, aseos, escaleras, ...).</li> <li><b>La Dirección de Justicia</b> cuenta con un Plan de Accesibilidad con un presupuesto de 2,3 millones de euros (2024-2027). En 2024 ha ejecutado 326.638,19 euros.</li> <li><b>ETS (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)</b> cuenta con un Plan de Accesibilidad (2024-2028) en revisión. Aunque su presupuesto depende de la disponibilidad de recursos, hasta la fecha se han ejecutado 1.112.336,72 euros en acciones de accesibilidad.</li> </ul> </li> </ul>					

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

- La **Dirección de Gobierno Abierto y Buen Gobierno (Irekia)** del Dpto de Gobernanza, Administración Digital Autogobierno, a pesar de no tener un Plan de Accesibilidad, cuenta desde el 2022 con una línea de sus presupuestos específica para la accesibilidad (anteriormente los gastos de accesibilidad se introducían en una partida más genérica). En concreto, en 2022, 2023 Y 2024 dicha partida presupuestaria ascendió a 54.000 € anuales.
- ✓ Los Departamentos y Sociedades Públicas del Gobierno Vasco también cuenta con otras partidas económicas específicas destinadas a la promoción de la accesibilidad universal. El importe total de dichas actuaciones asciende a 3,4 millones de euros en 2024.
  - La **Dirección de Justicia** ha contado con una partida específica de 495.000 en 2024 destinada a la promoción de la accesibilidad.
  - El **Dpto de Cultura y Política Lingüística** ha contado con un presupuesto anual destinado a acciones a favor de la accesibilidad universal, que en 2024 ha ascendido a 343.500€.
  - En la **Dirección de Recursos Generales** (Departamento de Gobernanza) a través de su Oficina Técnica, se encarga de la redacción y dirección de las obras tanto de nueva planta como de reforma de inmuebles de gestión unificada (IGU). En 2024 ha destinado 80.140 € a actuaciones en materia de accesibilidad en la mejora de edificios como el Centro de Recepciones de Ajuria Enera-ELKARGUNEA, la Sede Central del Gobierno Vasco en Lakua, el edificio HABE en Donostia-San Sebastián y el edificio de Gran Vía de Bilbao.
  - Desde la **Dirección de Vivienda, Innovación y Control (Servicio de Suelo)** del Dpto de vivienda y agenda urbana se ha ejecutado la Orden de Subvenciones a entidades locales para la implantación de la Estrategia de Accesibilidad Universal a través de Planes Integrales de Accesibilidad Universal y para la ejecución de actuaciones en ellos previstas. Es de carácter plurianual. El importe total de la dotación presupuestaria asciende a un total de cinco millones de euros (5.000.000,00), y en 2024 corresponden en concreto un millón de euros (1.000.000,00€).
  - **Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A. (Euskotren)** ha contado en 2024 con una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal por un importe de 311.500 €.
  - La **Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales del Departamento de Seguridad** es responsable de la Accesibilidad Física y dotar a la Ertzaintza de herramientas que permitan mejora en la atención ciudadana. Por tanto, es responsabilidad de esta Dirección el mantenimiento y gestión de los edificios y locales utilizados por la Ertzaintza y la dotación de herramientas y equipos. Aunque no exista un Plan de Accesibilidad, sí se han realizado acciones para la mejora de la accesibilidad en el periodo 2023-2024, con un presupuesto total de: 1.934.145,91€ (967.072,96 € de promedio anual). Se han realizado mejoras de accesibilidad en los edificios de Hernani, Donostia, Laudio, Muskiz, Errenteria, Erandio-Campa y Erandio-Altzaga.
  - **OSALAN- INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES**, en su actividad diaria tiene en cuenta que sus edificios e instalaciones cumplan las normas de accesibilidad física (rampas, ascensores, equipos de trabajo etc.). Asimismo, se presta atención a la ciudadanía de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos y el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

INDICADORES	2022	2023	2024
Número de ayuntamientos con asignaciones a proyectos de accesibilidad universal (acumulado)	94	100	121
Volumen total de los presupuestos ejecutados (acumulado)	98,93 M€	131,19 M€	182,50 M€
Número de entidades de Gobierno Vasco con asignaciones a proyectos de accesibilidad universal (acumulado)	--	13	16
Volumen total de los presupuestos ejecutados (acumulado)	--	6,46 M€	12,44 M€

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

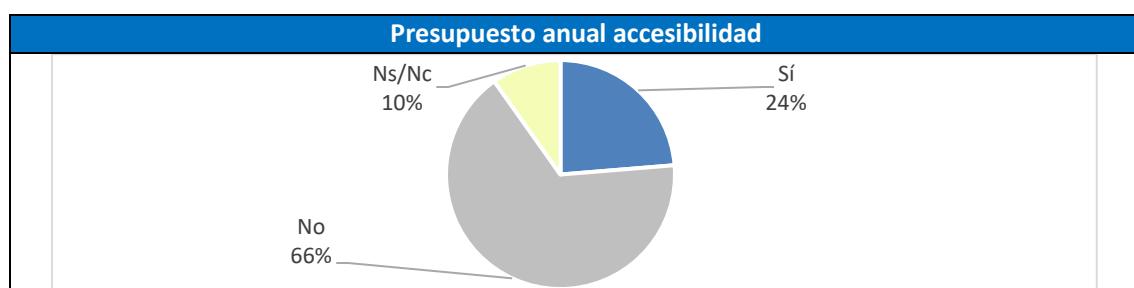
### 3. GRADO DE AVANCE Y NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN

**Tabla 3.8 Importes destinados a la mejora de la accesibilidad por los Departamentos del Gobierno Vasco**

Entidad	Importe (€) 2023	Importe (€) 2024
<b>Incluidos en presupuesto anual:</b>	<b>2.752.168</b>	<b>2.773.007,44</b>
✓ Osakidetza	1.000.000	1.311.253,54
✓ ETS	738.168	1.112.336,72
✓ Dirección de Justicia	575.000	326.638,19
✓ Irekia	54.000	22.778,99
✓ Departamento de cultura	85.000	
✓ Eusko Trenbideak	200.000	
✓ Alokabide	100.000	
<b>Fuera de presupuesto anual:</b>	<b>3.713.190</b>	<b>3.197.213</b>
✓ Dirección de Justicia		495.000
✓ Dpto de Cultura y Política Lingüística		343.500
✓ Departamento de Gobernanza (Dirección de Recursos Generales)	90.000	80.140
✓ Dpto de vivienda y agenda urbana. Viceconsejería de vivienda		1.000.000
✓ Eusko Trenbideak	170.500	311.500
✓ Departamento de Seguridad (Dirección de Recursos Generales)	1.056.552	967.072,96
✓ Zuzenean	4.000	
✓ Viceconsejería de Infraestructuras y Transportes	2.371.762	
✓ Kontsumobide	20.376	
<b>Programas de ayudas para la mejora de la accesibilidad:</b>	<b>508.309</b>	
✓ Ayudas de Osakidetza a entidades locales	500.000	
✓ Ayudas Dirección de Turismo a las empresas turísticas	8.309	
<b>TOTAL</b>	<b>6.973.667</b>	<b>5.970.220,40</b>

- Viceconsejería de Vivienda tiene varias líneas de ayudas para la rehabilitación de viviendas y edificios entre las que se incluye la mejora de la accesibilidad. Sin embargo, la información disponible no indica de manera separada la cuantía destinada a la accesibilidad (está englobada con la mejora de la eficiencia energética y la rehabilitación constructiva).
- Varios departamentos han realizado acciones para la mejora de la accesibilidad, pero no tienen contabilizado el gasto

**Gráfico 3.12 Ayuntamientos que cuentan con un presupuesto anual para 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 Línea de financiación privado para proyectos de accesibilidad

Acción 32. Impulsar la creación de línea de financiación hacia y desde entidades privadas para proyectos de fomento de la accesibilidad universal		
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>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>	
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISEK.</li> <li>Cada Departamento del GV, Diputación y Ayuntamiento competente</li> </ul>	
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	<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>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción		
INDICADORES		
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 Cadena de accesibilidad en el proceso de participación política

Acción 33. Diagnosticar y garantizar la cadena de accesibilidad del proceso de participación política		
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
EJE	PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 1.4. Garantizar la participación política	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<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>	
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juntas electorales</li> <li>Gobierno Vasco</li> </ul>	
HITOS	HITO PARCIAL	
	HITO FINAL	<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>
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
<p>El área de servicios y procesos electorales del Gobierno Vasco no cuenta con un Plan de accesibilidad como tal. Tampoco ha realizado un diagnóstico de accesibilidad universal, ni existe una partida específica para la mejora de la accesibilidad.</p> <p>Sin embargo, y especialmente a raíz de la modificación de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General (Ley Orgánica 2/2018), que garantiza el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad, se han introducido <b>numerosas medidas de interés para la mejora de la accesibilidad y dirigidas a las personas con discapacidad física, sensorial o intelectual. Todos los servicios ofrecidos es preciso solicitarlos con carácter previo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a las personas con <u>discapacidad auditiva designadas integrantes de la mesa electoral</u>, tienen a su disposición un servicio gratuito de intérprete, que ya se ha ofrecido en procesos anteriores. Como novedad, este año (2024) se ofrece la <b>instalación de bucle magnético</b> para aquellas personas que utilicen implantes o audífonos. <u>Ambos servicios requieren de solicitud previa.</u></li> <li>En relación con las <u>personas votantes ciegas</u>, existe la posibilidad de voto accesible en braille. Desde hace unos años existe la posibilidad de disponer de un maletín de votación en braille (que garantiza el voto autónomo y secreto) en la mesa electoral. Recientemente, se ha solicitado a la Junta Electoral de la Comunidad Autónoma la posibilidad de enviar el maletín de voto en braille al domicilio de las personas que lo soliciten, en vez de enviarlo a la mesa electoral (aún no se ha recibido respuesta). De esta forma podrán preparar el voto en su casa y llevarlo a la mesa (esta nueva posibilidad sería opcional). <u>Ambos servicios requerirían de solicitud previa.</u></li> <li>Respecto a las <u>personas votantes con discapacidad intelectual</u>, y para que comprendan en qué consiste la mecánica de la votación, existe una <b>guía en lectura fácil sobre el procedimiento de votación</b>, disponible en la web. Además, se está realizando una campaña (spot publicitario) sobre el procedimiento/mecánica de votación con lenguaje específico para personas con discapacidad y dificultades de comprensión.</li> <li>Asimismo, para las personas con discapacidad intelectual designadas miembros de mesa electoral, en la página web estará disponible una versión en lectura fácil del manual de instrucciones de la mesa electoral.</li> <li>Para las <u>personas enfermas o con problemas de movilidad</u>, ha existido un acuerdo con Cruz Roja y DYA, en elecciones precedentes que en principio se renovará en las elecciones de 2024, por el que se traslada en ambulancia, vehículo adaptado o se acompaña a personas que tienen dificultades para llegar al colegio electoral por sus propios medios. <u>Este servicio también hay que solicitarlo previamente.</u></li> <li>A su vez, con carácter general, y para que las personas que integran la mesa electoral vean porque las personas con discapacidad voten con la mayor autonomía y accesibilidad posible, en el manual de la mesa electoral se facilitan unas directrices. Igualmente, en el video dirigido a las personas</li> </ul>		

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

miembros de la mesa, que estará disponible en la web del Gobierno Vasco ([www.euskadi.eus/elecciones](http://www.euskadi.eus/elecciones)), se reiteran estas indicaciones.

- Por otro lado, se pone en valor el **proyecto piloto sobre accesibilidad deambulatoria en los locales electorales** que se ha implementado en las elecciones de 2024, dirigido a personas con discapacidad intelectual o dificultades de comprensión. El proyecto se puso en marcha en las tres capitales vascas: Vitoria-Gasteiz, Donostia y Bilbao, y en Barakaldo (en dos locales/colegios electorales por municipio), para colocar cartelería deambulatoria en lectura fácil. El objetivo es que las personas con discapacidad intelectual y/o dificultades de comprensión puedan servirse de la misma para localizar fácilmente su mesa electoral. Para ello, se distribuyó a los ayuntamientos participantes la cartelería bilingüe en lectura fácil y una guía de instrucciones para su colocación. El día de las elecciones había un equipo de validadores de APNABI para comprobar la idoneidad de la cartelería deambulatoria utilizada. La idea es que esta acción pueda servir de base para ampliar este proyecto de cartelería accesible a la totalidad de municipios de la CAPV.

#### INDICADORES

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 Compromiso de redacción de programas electorales accesibles*

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		
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
EJE	PROMOCIÓN 1. FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD	
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 1.4. Garantizar la participación política	
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO		
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISEK</li> </ul>	
HITOS	HITO PARCIAL	• Tener un compromiso de todas las fuerzas políticas con representación parlamentaria para redactar los programas electorales en lectura fácil
	HITO FINAL	
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS		
No se ha avanzado en esta acción		
INDICADORES		
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 un 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 generar soluciones mediante la investigación, el desarrollo y la innovación en los ámbitos tecnológico y social. Para ello, se plantean diversas acciones orientadas a obtener financiación a través de programas de apoyo que fomenten la creación de productos o servicios con base tecnológica que mejoren la accesibilidad. Asimismo, se incluyen iniciativas de innovación social que aseguren el acceso equitativo a la atención de las personas. Hasta el momento, no se ha identificado una línea de ayudas específica para este propósito.

Con la intención de evaluar las opciones disponibles y promover la creación de un programa específico, el ISEK ha establecido contacto en 2023 con los agentes responsables de estos programas de apoyo:

- Dirección de tecnología e innovación del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco
- SPRI
- Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Gipuzkoa
- Departamento de cuidados y políticas sociales (Innovación social) de la Diputación Foral de Gipuzkoa
- Adinberri. Fundación que lleva a cabo la estrategia innovadora de la Diputación Foral de Gipuzkoa para maximizar el potencial de innovación al servicio del envejecimiento saludable.
- Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia
- Departamento de Desarrollo Económico e Inversión de la Diputación Foral de Álava.

Las personas responsables de los distintos programas de ayudas consideran que no es necesario establecer una línea específica de apoyo a la innovación en accesibilidad. No obstante, tanto las

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

asociaciones de personas con discapacidad como las empresas del sector y el ISEK consideran oportuno contar con una línea específica que fomente la innovación en favor de la accesibilidad universal y para todas las personas.

Por su parte, la acción 37 plantea la creación de un espacio abierto de innovación tecnológica y social que contribuya a desarrollar soluciones para mejorar la accesibilidad.

En el marco de esta acción y la anterior, el ISEK ha puesto en marcha un nuevo grupo de trabajo constituido por representantes de las siguientes entidades:

- Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura del Gobierno Vasco
- Dirección de tecnología e innovación del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco
- SPRI
- Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Gipuzkoa
- Departamento de cuidados y políticas sociales (Innovación social) de la Diputación Foral de Gipuzkoa
- Adinberri. Fundación que lleva a cabo la estrategia innovadora de la Diputación Foral de Gipuzkoa para maximizar el potencial de innovación al servicio del envejecimiento saludable.
- Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia
- Departamento de Desarrollo Económico e Inversión de la Diputación Foral de Álava.
- Grupo Egokituz de la Facultad de Informática de la UPV/EHU
- Máster en diseño estratégico de productos y servicios de la Universidad de Mondragón
- Área de arquitectura (viviendas amigables) de Tecnalía
- Área de investigación en proyectos de interacción persona-computadora de Tecnalía
- Elkartu
- FEVAS
- FEKOOR
- Fundación ONCE
- Euskal Gorraak

Este grupo se reunió por primera vez el pasado 27 de noviembre de 2023, donde se debatió sobre las vías para conseguir impulsar la innovación en accesibilidad universal. Algunas conclusiones del grupo de trabajo:

- Crear una línea específica que impulse la innovación en accesibilidad.
- Introducir la accesibilidad en los criterios de valoración de las convocatorias de ayudas a la innovación: puntos en las valoraciones por la contribución del proyecto a la mejora de la accesibilidad universal.
- Analizar la posibilidad de crear un clúster de accesibilidad
- Poner en contacto a las asociaciones con las empresas con actividad innovadora

Asimismo, en esta acción hay que destacar la iniciativa del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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.

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

Una de las líneas de investigación de este proyecto se centra en la **accesibilidad universal**, con el objetivo de hacer que las viviendas sean más accesibles e inclusivas. En este contexto, se ha llevado a cabo un diagnóstico de todos los edificios de Alokabide, así como de la accesibilidad dentro de las viviendas, identificando las barreras más significativas y recurrentes en el parque habitacional. Este análisis servirá de base para la elaboración de un Plan orientado a mejorar la accesibilidad y fomentar la inclusión en todas las viviendas.

Como parte de esta iniciativa, también se ha desarrollado una placa de inducción que se controla mediante comandos de voz y aplicaciones móviles con conexión Bluetooth y Wi-Fi. Esta innovación tecnológica facilita la experiencia en la cocina y reduce los riesgos para las personas con discapacidad visual.

Como resultado de las primeras reuniones, se destacó la importancia de continuar trabajando en conjunto para garantizar que los productos y servicios sean accesibles para todas las personas. En el encuentro realizado en 2023 se acordó crear un grupo de trabajo en el que se pudiera compartir la experiencia de las empresas innovadoras con las necesidades de las asociaciones del tercer sector.

El ISEK ha establecido contacto con diversas empresas que han trabajado para la mejora de la accesibilidad en diferentes ámbitos. Estas empresas fueron invitadas a participar en una exposición que tuvo lugar el 29 de octubre de 2024 con motivo de la celebración de la Jornada organizada por el ISEK: "Euskadi Accesible. Un compromiso compartido".

Las empresas que finalmente participaron en la exposición fueron:

- Puntodis
- 3D LAN
- ErrazTEA
- Gogoa Mobility
- Inntro
- Oroi
- Orona
- Park4dis
- Salto system
- Tecnalia
- Tifloactiva
- Zenta ortopedia
- Gaman
- Jolasplay



Como parte de las acciones estratégicas en esta área, se ha identificado la necesidad de impulsar la creación de un Clúster de Accesibilidad. Con este propósito, se estableció contacto con el Clúster HABIC, una organización que agrupa a empresas del sector de equipamiento, diseño y madera en el País Vasco y Navarra. El objetivo de esta interacción fue comprender su modelo de gestión, estructura organizativa y buenas prácticas que puedan servir de referencia para la iniciativa en accesibilidad.

De manera complementaria, se llevó a cabo un primer acercamiento con el Clúster SIVI (Soluciones Innovadoras para la Vida Independiente de Castilla y León), con el fin de explorar posibles sinergias

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

y colaboración en el ámbito de la accesibilidad y la innovación orientada a mejorar la calidad de vida de las personas con necesidades especiales.

En paralelo, la Dirección de Vivienda, perteneciente al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, identificó la necesidad de reforzar el apoyo a la innovación en accesibilidad mediante una nueva línea de ayudas económicas. Como resultado, se ha incorporado este apoyo dentro del programa Eraikal, que financia proyectos y estudios orientados a la innovación en el sector. Esta línea específica de subvenciones está destinada a fomentar el desarrollo de soluciones innovadoras en accesibilidad, ofreciendo un respaldo financiero de hasta 75.000 euros por proyecto.

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 Diseño universal como criterio de valoración de empresas*

<b>Acción 35. Impulsar que los fondos privados incorporen el diseño universal como criterio de valoración al financiar o mentorizar nuevas empresas, productos o servicios</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 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<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>
<b>RESPONSABLE</b>	<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>
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL
	HITO FINAL
<b>META</b>	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.
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha avanzado en esta acción.</li> </ul>	
<b>INDICADORES</b>	
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 Líneas de financiación pública para productos de accesibilidad

<b>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.</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 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<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>	
<b>RESPONSABLE</b>	<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>	
<b>Agentes implicados</b>		
<b>HITOS</b>	<b>HITO PARCIAL</b>	• Publicación de Guía Metodológica para la colaboración entre agentes diferentes
	<b>HITO FINAL</b>	
<b>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
Se ha realizado una recopilación de las líneas de ayudas existentes en los programas de innovación y promoción económica del Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales y Ayuntamientos.		
Los programas de ayudas del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco han destinado en la convocatoria de 2023 un total de 379,7 millones de euros. De este total, 208,3 M€ se han dirigido a programas de tecnología I+D, 20,5 M€ a la transformación digital y 6,5 M€ a programas de innovación. No existe ninguna línea específica que apoye específicamente actuaciones de innovación en accesibilidad.		
Se detallan a continuación las principales líneas de ayudas identificadas:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayudas del Gobierno Vasco: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hazitek</li> <li>Elkartek</li> <li>Hazinnova</li> <li>Programas de emprendimiento (ekintzaile, barnekintzaile, Basque Fondo,...)</li> </ul> </li> <li>Ayudas de la Diputación Foral de Álava: <ul style="list-style-type: none"> <li>Álava Innova – Digitaliza 2023</li> <li>Innovación Social</li> <li>Emprender en Álava</li> </ul> </li> <li>Ayudas de la Diputación Foral de Gipuzkoa: <ul style="list-style-type: none"> <li>Industria 4.0: Gipuzkoa Digitala</li> <li>Ayudas a proyectos de innovación social</li> <li>Ayudas para actividades de I+D+i para abordar el reto del envejecimiento (Adinberri)</li> <li>Compra pública de innovación (Adinberri)</li> <li>Programas de emprendimiento</li> </ul> </li> </ul>		

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

- Ayudas de la Diputación Foral de Bizkaia:
  - Programa de creación de empresas innovadoras
  - Ayudas a la innovación para el crecimiento de empresas
  - Programas de innovación social
- Ayudas del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián:
  - Programa Ekin+
  - Programa de emprendimiento
- Ayudas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:
  - Ayudas a la creación y consolidación de empresas
  - Ayudas al desarrollo de una idea empresarial
- Ayudas del Ayuntamiento de Bilbao:
  - Desarrollo de ideas emprendedoras
  - Puesta en marcha de iniciativas emprendedoras

En el grupo de trabajo específico de innovación y accesibilidad creado en 2023 (ver acción 36) se debatió sobre la conveniencia de crear una línea específica. Mientras las personas responsables de los programas de ayudas no ven esa necesidad, las empresas y las asociaciones sí lo ven necesario.

Cabe destacar que en esta reunión la Dirección de Tecnología e Innovación adquirió el compromiso de incorporar la accesibilidad en los pliegos en las convocatorias de los programas de ayudas y ya, en la convocatoria de **Hazitek 2024**, se ha introducido en el criterio de valoración de los proyectos “Impacto medioambiental y social de la propuesta”, la **contribución del proyecto a la accesibilidad universal**. Hasta ahora se valoraban la contribución del proyecto a las transiciones energético-climática y social y la integración de la perspectiva de género y el desarrollo del euskera.

Tanto la Universidad de Mondragón, como Tecnalia y las asociaciones consideran que incorporar al menos esta palabra en los pliegos tendría un efecto positivo. También se apunta que sería necesario que el ámbito de la salud de la RIS3 estuviera vinculado a la accesibilidad.

la Dirección de Vivienda, del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, ha incorporado el apoyo a la innovación en accesibilidad dentro del programa Eraikal, que financia proyectos y estudios orientados a la innovación en el sector.

Esta línea específica de subvenciones está destinada a fomentar el desarrollo de soluciones innovadoras en accesibilidad, ofreciendo un respaldo financiero de hasta 75.000 euros por proyecto

#### 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 Espacios abiertos de colaboración entre agentes

<b>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</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 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad	
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	<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>	
<b>RESPONSABLE</b>	<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>	
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>En dos años, al menos un espacio abierto de innovación en tecnología social para la accesibilidad por Territorio Histórico</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>GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS</b>		
En el marco de esta acción y la anterior, el ISEK ha puesto en marcha un nuevo grupo de trabajo “ <b>Grupo de innovación en accesibilidad universal</b> ” constituido por representantes de las siguientes entidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura del Gobierno Vasco</li> <li>Dirección de tecnología e innovación del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco</li> <li>SPRI</li> <li>Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Gipuzkoa</li> <li>Departamento de cuidados y políticas sociales (Innovación social) de la Diputación Foral de Gipuzkoa</li> <li>Adinberri. Fundación que lleva a cabo la estrategia innovadora de la Diputación Foral de Gipuzkoa para maximizar el potencial de innovación al servicio del envejecimiento saludable.</li> <li>Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia</li> <li>Departamento de Desarrollo Económico e Inversión de la Diputación Foral de Álava.</li> </ul>		

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

- Grupo Egokituz de la Facultad de Informática de la UPV/EHU
- Máster en diseño estratégico de productos y servicios de la Universidad de Mondragón
- Área de arquitectura (viviendas amigables) de Tecnalia
- Área de investigación en proyectos de interacción persona-computadora de Tecnalia
- Elkartu
- FEVAS
- FEKOOR
- Fundación ONCE
- Euskal Gorra

Como paso previo a la celebración de la primera sesión, se mantuvieron entrevistas con todas las entidades con el fin de conocer sus opiniones sobre las posibilidades de impulsar la innovación en accesibilidad universal.

La primera reunión de este grupo de trabajo tuvo lugar el 27 de noviembre de 2023.

Se incluyen aquí algunas de las conclusiones de esta reunión:

- Se considera que la **Compra Pública de Innovación** puede ser una buena fórmula para apoyar la innovación en aquellos ámbitos en los que se detecte una carencia en el mercado y, de esta forma, la Administración puede ejercer un efecto tractor incentivando así la innovación en accesibilidad.
- La I+D supone un riesgo para las empresas que optan por aquellos productos que les dan una mayor rentabilidad. En la actualidad no se ve la accesibilidad como negocio, por ello es necesario que se impulse desde la administración pública.
- Se propone introducir el concepto de accesibilidad universal en los criterios de evaluación de los pliegos de las convocatorias de ayudas a la innovación.
- Asimismo, se deben introducir los requisitos de accesibilidad en todos los pliegos de manera que las empresas que se presenten deban cumplir estos requisitos. Hay que tener presente que, en algunas ocasiones, algunos concursos han quedado desiertos por no existir en el mercado los productos solicitados. Estos serían claros ejemplos para acudir a la compra pública innovadora.
- Se va a hacer un acercamiento a las empresas que ya están trabajando en innovación en accesibilidad (benchmarking) y conocer así su valoración y análisis sobre posibles vías de investigación.
- Se plantea la necesidad de dar a conocer soluciones existentes que ya cumplen criterios de accesibilidad y no se están utilizando por desconocimiento.
- Es importante dar continuidad a proyectos de interés que no siguen adelante por falta de financiación.
- Se debe hacer pedagogía a las empresas: lo que es accesible para todas las personas también es más fácil de usar, es decir, un producto accesible está dirigido al mayor número de personas posible y por lo tanto tienen más mercado.
- El acceso a la financiación es una barrera importante para que el tercer sector pueda innovar.

Se señalan las principales necesidades detectadas por las asociaciones:

- Investigar para conseguir que la innovación logre productos accesibles también en precio
- Avanzar en las cosas pequeñas que generan un gran impacto en las personas
- Productos en los que se propone investigar:
  - máquinas de ticketing, vending, cajeros,...
  - elementos de urbanismo: bancos, fuentes, columpios, máquinas de deporte en parques, baños públicos portátiles

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

- ascensores con paredes de cristal
- elementos para mejorar la autonomía de las personas

Asimismo, las asociaciones demandan una mayor participación con las empresas, las universidades y escuelas técnicas y la administración pública.

Como resultado de este grupo de trabajo surgieron algunas acciones de interés a desarrollar en 2024. Algunas de ellas se han materializado a lo largo del año y otras serán objeto de trabajo a lo largo de 2025:

- Crear una línea específica de innovación en accesibilidad. Acción desarrollada en 2024.
- Crear un clúster de accesibilidad. Se están dando los primeros pasos para su creación.
- Hacer una reunión de intercambio de impresiones entre empresas innovadoras y asociaciones del Tercer Sector. En parte este intercambio tuvo lugar en la jornada sobre accesibilidad celebrada el 29 de octubre, pero se prevé mantener otra reunión en 2025.
- Incluir la variable accesibilidad en los pliegos de las convocatorias de ayudas a la innovación. En algunos casos ya se ha incluido.
- Analizar la posibilidad de lanzar una Compra Pública Innovadora para alguna carencia de interés detectada. Pendiente de explorar esta posibilidad.
- Por su parte, el **Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, junto con Alokabide**, ha desarrollado el proyecto **alokabizi**. 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.
- 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.
- 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.

Las asociaciones y entidades del ISEK están colaborando con las instituciones públicas en el fomento e impulso de la accesibilidad universal. Se describen a continuación algunas acciones desarrolladas en 2024:

- **Elkartu**
  - Ha participado en 14 reuniones con instituciones públicas y agentes privados y ha elaborado 23 informes y escritos remitidos a las instituciones públicas.
  - Ha impulsado proyectos de investigación vinculados con la generación y transferencia de conocimiento en materia de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, habiendo aportado tanto el conocimiento técnico como la experiencia acumulada en esta materia. En concreto, ha participado en 6 proyectos de investigación, innovación y gestión del conocimiento en 2024. Cabe destacar los siguientes proyectos.
    - Proyecto de investigación de Elkartean sobre las condiciones de accesibilidad en el uso, por las personas con movilidad reducida, de los autobuses que comunican los Territorios de Euskadi.

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

- Proyecto erabakiz (vivienda para la experimentación en el modelo de vida independiente).

INDICADORES	
Número de espacios abiertos de innovación en tecnología social para la accesibilidad	<b>1</b>
Número de agentes involucrados	<b>15</b>

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

d) *Acción 38 Innovación y tecnología para la autonomía personal*

<b>Acción 38. Promover la aplicación de la innovación y la tecnología que promueven la autonomía personal en todos los ámbitos</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 2.1. Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	
<b>Agentes implicados</b>	
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL HITO FINAL
<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 39 Programas sociales para la accesibilidad en la atención a las personas*

Acción 39. Impulsar programas sociales que ayuden a desarrollar la accesibilidad en la atención a las personas								
GRUPO	3. PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD							
EJE	PROMOCIÓN 2. SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN							
LÍNEA DE ACTUACIÓN	Promoción 2.2. Impulsar modelos de atención en la prestación de servicios a través de la innovación social							
DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO	<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>							
RESPONSABLE	<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>							
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> <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>						
META	<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>							
GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN / TAREAS REALIZADAS								
Esta acción está vinculada a la Acción 36, puesto que en el grupo de innovación se está analizando tanto la innovación tecnológica como la innovación social.								
INDICADORES								
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

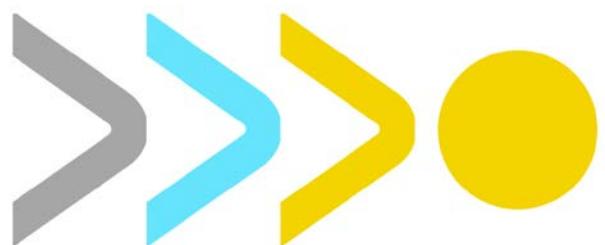
#### f) Acción 40 Procedimientos alternativos de resolución de conflictos

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	<table border="1"> <tr> <td>HITO PARCIAL</td><td> <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> </td></tr> <tr> <td>HITO FINAL</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> </td></tr> </table>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>				
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 Equipos especializados en procedimientos alternativos

Acción 41. Formar y acreditar equipos especializados en estos procedimientos alternativos en materia de accesibilidad		
<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 2.3. Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas
<b>DETALLES DE LA ACCIÓN / OBJETIVO</b>		<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>
<b>RESPONSABLE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.</li> <li>Departamento de Trabajo y Empleo</li> </ul>
<b>HITOS</b>	HITO PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
	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>
<b>META</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se pueda 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		
<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:

- a) Departamento de Gobernanza:
  - ✓ Atención Ciudadana y Servicios Digitales
  - ✓ Irekia
  - ✓ Recursos Generales
- b) Departamento de Justicia y Derechos Humanos
  - ✓ Dirección de Justicia
- c) Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico:
  - ✓ Área de Servicios Sociales / Dirección de Apoyo para la Vida Plena
- d) Departamento de Movilidad Sostenible
  - ✓ Dirección de Planificación del Transporte
  - ✓ ETS (Euskal Trenbide Sarea)
  - ✓ Euskotren
- e) Departamento de Vivienda y Agenda Urbana
  - ✓ Viceconsejería de Vivienda
  - ✓ Viceconsejería de Planificación Territorial y Agenda Urbana
- f) Departamento de Seguridad:
  - ✓ Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales
  - ✓ Dirección de Régimen Jurídico, Servicios y Procesos Electorales
- g) Departamento de Salud
  - ✓ Osakidetza
- h) Departamento de Turismo, Comercio y Consumo:
  - ✓ Kontsumobide
  - ✓ Dirección de Turismo y Hostelería
  - ✓ Dirección de Comercio
- i) Departamento de Cultura y Política Lingüística
- j) Departamento de Economía, Trabajo y Empleo
  - ✓ Lanbide
  - ✓ Osalan

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

- k) Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad
  - ✓ Viceconsejería de Tecnología, Innovación y Transformación Digital
- l) Departamento de Hacienda y Finanzas
- m) Departamento de Educación

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:

- a) COATAraba (Colegio de Arquitectos de Araba)
- b) COAVN (Colegio Oficial de Arquitectos Vasco Navarro)
- c) Elkartu
- d) FEKOOR
- e) FEVAS

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

## 4.2 Actividad de los Departamentos del Gobierno Vasco

## a) Departamento de Gobernanza

a.1. Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales	
DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA, ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y AUTOGOBIERNO	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
<i>En accesibilidad sitios web y dispositivos móviles:</i> Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa	
<i>En atención a la ciudadanía (ZUZENEAN)</i> 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	No
Presupuesto 2024	
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>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales no tiene Plan de Accesibilidad, pero sí se han realizado algunas acciones para la mejora de la accesibilidad universal.</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>En los últimos años, 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</li> </ul>	

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

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.

- Por otro lado, 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.

##### Servicio Web: Accesibilidad de Sitio Webs y aplicaciones móviles

- El año 2023 se aprobó el Decreto 91/2023 que establece los principios fundamentales de Accesibilidad Web según los criterios del RD 1112/2018. Se está tramitando como Orden el Modelo de Accesibilidad Web de Euskadi.eus que desarrolla dichos principios, modelo redactado por el Servicio Web que establece los roles y tareas concretas contempladas en el RD 1112/18 y el Decreto 91/2023. Se ha realizado una presentación a los distintos departamentos y organismos explicando los pormenores de dicha Orden.
- El año 2023 el Servicio Web realizó con la colaboración de una empresa externa y envió los Informes de Revisión de Accesibilidad (IRA) solicitados por el Observatorio de Accesibilidad Web del Gobierno Central (OAW), así como el envío de las URLs ("semillas") necesarias para la iteraciones automáticas realizadas por el mismo. Dichas iteraciones se realizaron sobre 13 portales, siendo 11 de ellos conformes a nivel A (3 portales) y AA (8 portales), siendo los 2 portales no conformes externos a la red Euskadi.eus. Durante este año 2024 se actualizó por parte del Servicio Web el IRA realizado sobre el portal "matriz" de Euskadi.eus (código web01) y se envió al OAW a petición de este último, dando como resultado "Conformidad Parcial a nivel AA". La Declaración de Accesibilidad se actualizó recogiendo dichos resultados.
- En virtud de las iteraciones realizadas en 2023, Euskadi.eus recibió un reconocimiento especial del OAW del Gobierno Central como uno de los mejores 4 sitios webs del Estado en la categoría "Comunidades Autónomas"  
([https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/2024/Abil/noticia-2024-04-04-Observatorio-Accesibilidad-resultados-seguimiento-sitios-web-2023.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/2024/Abil/noticia-2024-04-04-Observatorio-Accesibilidad-resultados-seguimiento-sitios-web-2023.html))
- Durante el año 2024 el Servicio Web continuó atendiendo al buzón de Reclamaciones en Materia de Accesibilidad Web según lo dispuesto en el RD 1112/2018. En el año 2023 se tramitaron un total de 10 reclamaciones, de las cuales solo una estaba realmente relacionada con la accesibilidad web.
- Durante el año 2023 el Servicio Web realizó mediante la herramienta del OAW exámenes automatizados de todos los portales de Euskadi.eus en virtud de lo establecido en el Plan Ardatz, dando como resultado un 8,79 de nota media y un 87,5% de los portales conforme a nivel A (33,4%) y AA (54,17%). De igual manera, a finales del 2024 o principios del 2025 se volverán a realizar dichos exámenes automatizados.
- En Junio del 2024 se volvió a realizar el curso presencial "Accesibilidad Web" de 20 horas de duración dirigido a personas editoras de contenidos y portales de la red Euskadi.eus, impartido por un Técnico del Servicio Web.  
(<https://www.ivap.euskadi.eus/ekitaldia/accesibilidad-web/2024-30-7-1/webivap00-a3prorok/eu/>)
- Se han efectuado acciones correctoras para mejorar la accesibilidad de los sitios webs de la red Euskadi.eus según las necesidades detectadas por los técnicos del Servicio Web.
- Se han implementado correcciones necesarias en las herramientas de gestión de contenidos y portales para generar código accesible según las normas WCAG 2.1
- En la migración de portales realizada a la nueva versión del sistema de gestión de portales se han realizado por parte del equipo de EJIE encargado de la migración correcciones en código para mejorar la accesibilidad de los portales migrados, así como exámenes automáticos de los mismos usando la herramienta del OAW.

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

<b>a.2. Dirección de Gobierno Abierto (Irekia)</b>	
<b>DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO</b>	
<b>DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD</b>	
Gestión web	
<b>¿Tiene Plan Accesibilidad?</b>	<b>No</b>
<b>Año de aprobación del Plan (formulario)</b>	-
<b>Presupuesto previsto</b>	-
<b>Presupuesto ejecutado</b>	-
<b>¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal</b>	<b>Sí</b>
<b>Presupuesto 2024</b>	54.000€
<b>Otras actuaciones</b>	
¿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 y Buen Gobierno no cuenta con un Plan de Accesibilidad, sí que ha desarrollado diversas actuaciones para la mejora de la accesibilidad universal. Las acciones correspondientes a 2024 han alcanzado un presupuesto ejecutado de 22.778,99€. El descenso respecto al año anterior se debe a los cambios que se han dado debido a las elecciones autonómicas que hubo en junio del 2024.</li> <li>• Desde 2022, la Dirección de Gobierno Abierto y Buen Gobierno distingue una línea de sus presupuestos específica para la accesibilidad (anteriormente los gastos de accesibilidad se introducían en una partida más genérica). En concreto, en 2022, 2023 Y 2024 dicha partida presupuestaria ascendió a 54.000€ anuales.</li> <li>• La plataforma digital Irekia se gestiona desde la Dirección de Gobierno Abierto y Buen Gobierno; 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, para facilitar tanto su lectura como su compresión.</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> </ul>	

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

- Se han introducido medidas como el texto a voz (con ReadSpeaker), la lengua de signos o la subtitulación de vídeos. Por ejemplo, en todas las ruedas de prensa posteriores al 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).
- Se han aumentado a 400 las horas disponibles de subtitulación simultánea para la retransmisión de eventos con esta funcionalidad hasta mayo de 2025.
- La Dirección de Gobierno Abierto y Buen Gobierno sigue publicando 3 o 4 noticias a la semana en formato de Lectura Fácil (todas en euskera y castellano). Lo hace a través de un servicio subcontratado, que cuenta con un presupuesto concreto.
- Irekia cuenta con 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.  
<https://www.irekia.euskadi.eus/es/site/contact>
- Finalmente, periódicamente Irekia sigue haciendo uso del Servicio de diagnóstico en línea que ofrece el Observatorio de Accesibilidad Web para comprobar el nivel de accesibilidad de su portal web.

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

a.3. Dirección de Recursos Generales	
DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA, ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y AUTOGOBIERNO	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Oficina técnica	
¿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 2024	-
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?	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>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 inmuebles de gestión unificada (IGU). 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, enmarcadas en los contratos de obra que gestionan anualmente para su mantenimiento y actualización.</li> <li>Dentro de la Dirección de Recursos Generales se llevan a cabo actuaciones de todo tipo en el ámbito que corresponde y englobamos, en la mayoría de los casos, las propuestas de mejora de la accesibilidad en dichas actuaciones, porque resultan actuaciones más lógicas y coherentes.</li> </ul> <p>En general, las necesidades que se van planteando para la 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre las actuaciones más específicas en materia de accesibilidad realizadas a lo largo del año 2024, podemos indicar:</li> </ul>	

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

- Asesoría técnica y Auditoría para garantizar la Accesibilidad Universal sobre el proyecto para la construcción del nuevo Centro de Recepciones de Ajuria Enea-ELKARGUNEA, tanto en el propio edificio como en su entorno.  
Entre las observaciones reflejadas en el documento, podemos destacar:
  - Incorporación de un itinerario accesible desde la vía pública hasta el edificio mediante un pavimento podotáctil.
  - Incorporación de bandas señalizadoras en los peldaños de las escaleras de acceso a la planta -1. También, la incorporación de pasamanos con diseño ergonómico.
  - Disposición de cabinas de grandes dimensiones para uso por personas con diversidad de necesidades fisiológicas.
  - Utilización de mecanismos y herrajes de carpinterías fáciles de manipular.
  - Instalación de bucle magnético en el mostrador de atención.Todas estas propuestas han sido ejecutadas incorporándolas al proceso constructivo de la propia obra. No hay un presupuesto asociado a las mismas, quedando incluido en el presupuesto de la propia obra.  
Presupuesto asociado al estudio: 6.890,00€
- Asesoría técnica y Auditoría en materia de accesibilidad sobre los espacios de uso público en la planta baja del edificio de la Sede Central del Gobierno Vasco en Lakua.  
Las observaciones realizadas y plasmadas en el documento servirán de guía de actuación en el futuro.  
Presupuesto asociado al estudio: 4.500,00€
- Se han instalado los elementos protectores en la fachada de la planta baja del edificio de Lakua 2, para conseguir una altura mínima de protección de 1,10m para salvar la diferencia de cota existente entre el espacio exterior y el suelo de la planta de sótano.  
Presupuesto asociado aproximado: 48.500,00€
- En la reforma de la quinta planta del edificio HABE en Donostia-San Sebastián, al convertir el antiguo estudio de grabación en sala para la realización de exámenes, se han hecho dos cabinas de aseo accesibles junto al resto de aseos de planta.  
Presupuesto asociado aproximado: 15.000,00€
- En el edificio de Gran Vía, en Bilbao, se ha realizado una actuación de mejora sobre el recorrido de evacuación hacia el patio interior, en el que se elimina un obstáculo existente en el acceso a la escalera de evacuación.  
Presupuesto asociado aproximado: 5.250,00€

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

## b) Departamento de Justicia y Derechos Humanos

b.1. Dirección de Justicia	
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Dirección de Justicia	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	Sí
Año de aprobación del Plan	2023
Presupuesto previsto	2.300.000
Presupuesto ejecutado	326.638,19
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	Sí
Presupuesto 2024	495.000
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?	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>La Dirección de Justicia cuenta con el Plan de acceso a la justicia de las personas con discapacidad 2023-2027, aprobado en diciembre de 2023, que pretende que las personas con discapacidad ejerzan su capacidad jurídica de forma autónoma y accedan a la justicia en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía, con los apoyos que precisen.</li> <li>El proceso de elaboración del Plan ha sido muy participativo, y para ello se ha conformado un grupo de trabajo con una presencia muy plural, con todo tipo de perfiles (incluyendo perfiles técnicos de la administración pública y asociaciones de personas con discapacidad, entre otros). Este enfoque participativo se ha aplicado tanto para el proceso de diagnóstico como para el diseño de propuestas de acción.</li> <li>Se ha hecho un diagnóstico muy amplio sobre todo aquello que es competencia de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco. Por ejemplo, se han revisado todos los edificios judiciales de Euskadi. Todo ello se recoge en los anexos del plan de manera extensa.</li> <li>Respecto a la implantación del Plan, se han definido 4 líneas estratégicas:           <ol style="list-style-type: none"> <li>El acceso a la justicia: plantea el estudio de un turno de oficio especializado en discapacidad y el estudio de la universalización de la asistencia jurídica gratuita a personas con discapacidad.</li> <li>El acceso a las sedes judiciales: trata de asegurar que las sedes judiciales físicas y la electrónica sean accesibles a las personas con discapacidad. En este 2024 se han iniciado de forma unificada los proyectos de obra de los ascensores para las salas de</li> </ol> </li> </ul>	

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

boda de Atotxa y Albia. Se ha llevado a cabo la renovación de 2 ascensores en el Palacio de Justicia de la calle Buenos Aires de Bilbao: sustitución de cabinas; apertura de huecos; sustitución de puertas. También se ha renovado el ascensor para funcionarios del Palacio de Justicia de Durango: sustitución de cabina; apertura de huecos; sustitución de puertas.

3. El acceso a los procedimientos: se trabajan los apoyos y ajustes necesarios para actuar en los procesos en igualdad de condiciones. Incluye la mejora en los Procedimientos de Provisión de medidas judiciales de apoyo, la generación de servicios soporte a las adaptaciones y ajustes de procedimiento en los procesos judiciales, la catalogación de los ajustes de procedimiento, y la creación del Programa de facilitadores. A través de medios propios se están dando los primeros pasos en la creación del Programa de facilitadores. Se han introducido mejoras en el Sistema de Gestión Procesal Avantius para hacer el control de medidas de personas con discapacidad. Inicio de un proyecto cuyo objetivo es desarrollar un traductor automático basado en la inteligencia artificial para adaptar documentos judiciales a la lectura fácil.
  4. El conocimiento: esta última línea se refiere a la accesibilidad de la información que produce y transmite la Administración de Justicia; la información especializada y la publicación de una Guía para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, la formación y sensibilización del personal de la Administración de Justicia, y la implantación de un sistema de medición de la satisfacción de las personas usuarias. A través de medios propios se está definiendo la formación que se va a ofrecer a ciertos servicios y a la Administración de Justicia.
- Destaca también la existencia de un detallado modelo de gestión, seguimiento y evaluación del Plan, que permite monitorizar su implantación. Se ha puesto en marcha un modelo de gestión del Plan basado en un equipo coordinador y grupos de trabajo, así como un Foro intersectorial de justicia y discapacidad de Euskadi, que va a actuar como órgano de seguimiento y evaluación del Plan.
  - Finalmente, en cuanto a los recursos disponibles, el Plan cuenta con una estimación financiera de 2.300.000 euros entre 2024 y 2027.

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

## c) Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico

c.1. Área de Servicios Sociales / Dirección de Apoyo para la Vida Plena	
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR, JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Responsable de Área de Servicios Sociales / Dirección de Apoyo para la Vida Plena	
¿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 2024	
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>El Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico no cuenta con un Plan de Accesibilidad propio, pero sí ha implementado diversas acciones de promoción de la accesibilidad universal en relación con los servicios que son de su competencia.</li> <li>El esfuerzo durante 2024 ha estado dirigido al mantenimiento, refuerzo y mejora de las actuaciones iniciadas en años anteriores, como las que se recogen a continuación.</li> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>la ficha de SATEVI -Servicio de Atención telefónica a mujeres víctimas de violencia,</li> <li>la ficha de Ayuda económica para mujeres víctimas de violencia de género...</li> <li>la guía de recursos y servicios para la atención de mujeres víctimas de violencia machista, “Violencia machista contra las mujeres: ¿qué puedes hacer?”</li> </ul> </li> <li>Además, se está intentando simplificar el lenguaje administrativo con el objetivo de favorecer su accesibilidad y usabilidad, facilitando su lectura y comprensión. Así las fichas de</li> </ul>	

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

Teleasistencia (servicio de atención permanente 24x7)<sup>1</sup> y del Bono Social Térmico<sup>2</sup> están en lenguaje claro. Además, para la tramitación de ambos servicios, se intenta redactar las resoluciones, subsanaciones y trámites en lenguaje claro.

- En la atención de mujeres víctimas de violencia machista, se aplica la herramienta SVIsual, un servicio de vídeo interpretación en lengua de signos, que permite la comunicación de las personas con discapacidad auditiva y/o del habla y de las profesionales de SATEVI (Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstico o por razón de sexo). Este servicio se lleva a cabo con la colaboración de la asociación Euskal Gorrok.
- Mientras, el servicio de Teleasistencia presta servicio a personas con problemas auditivos mediante una comunicación a través de pictogramas y símbolos.
- En el ámbito de las personas mayores, se han implementado diversas iniciativas, entre las que cabe destacar el proyecto 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. Se han elaborado diversas guías y se ofrece acompañamiento a municipios y establecimientos para reforzar la amigabilidad con las personas mayores. Dentro de este proyecto se trabajan distintas áreas, muchas de ellas, directamente relacionadas con la accesibilidad.
- Por otro lado, 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 sirven de referencia.
- 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:

Entidad	Actividad
FEDERACION COORDINADORA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA Y/U ORGANICA DE BIZKAIA - GUTXITASUN FISIKOA EDO ORGANIKOA DUTEN PERTSONEN BIZKAIKFEDERAZIO KOORDINATZAILEA "FEKOOR"	Programa de apoyo a la autonomía personal y promoción de la participación comunitaria: Acompañamiento Individualizado
Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa "elkartu" Gipuzkoako Desgaitasun Fisikoa duten Pertsonen Federazio Koordinatzalea	Programa "nik neuk" (Promoviendo de la vida independiente)

<sup>1</sup> Ver ficha teleasistencia: <https://www.euskadi.eus/teleasistencia-betion/web01-tramite/es/>

<sup>2</sup> Ver ficha Bono Social Térmico: [https://www.euskadi.eus/ayuda\\_subvencion/2024/bono-social-termico-2023/web01-tramite/es/](https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2024/bono-social-termico-2023/web01-tramite/es/)

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

ASOC T-4 DE LUCHA CONTRA EL SIDA/HIESAREN AURKAKO T4 ELKARTEA	Redes y sensores T4: Programa para la promoción y protección de la autonomía personal y la integración comunitaria con funciones promotoras, preventivas, protectoras y asistenciales. 2024	
ASOCIACION DE ESCLEROSIS MULTIPLE DE GIPUZKOA ADEMGI	Atención directa para el fomento de la autonomía personal de las personas con Esclerosis Múltiple y sus familias	
ASOCIACIÓN DE PADRES DE AFECTADOS DE AUTISMO Y OTROS TRASTORNOS DEL ESPECTRO AUTISTA DE BIZKAIA/BIZKAIKO AUTISMOA ETA BESTE AUTISMO ESPEKTROAREN NAHASTEAK DITUZTENEN GURASOEN ELKARTEA, APNABI	Proyecto entrenamiento a la vida independiente 2024	
HEGALAK ZABALIK FUNDAZIOA	DENUR BAÑOS SIN BARRERAS	
ASOCIACION BENEFICO ASISTENCIAL ELKARBANATUZ	Itinerarios Integrales para mejorar la autonomía y calidad de vida	
ATZEGI ASOCIACION GUIPUZCOANA EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCA	FORMACIÓN PARA LA VIDA INDEPENDIENTE	
ASOC DE DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO DE ALAVA ATECE	RECUPERANDO MI AUTONOMIA	
ASOC ENFERMEDADES RARAS PAÍS VASCO ESPINA BIFIDA E HIDROCEFALIA - ASEBIER	Programa de Capacitación en Competencias en Transición a la Vida Adulta	
RETINA ARABA BEGISARE: ASOC DE DISTROFIAS HEREDITARIAS DE RETINA	Estudio accesibilidad Vitoria-Gasteiz Gasteizko irisgarritasun-azterlana	
ASOC DOWN ARABA-ISABEL ORBE	Promoción y Autonomía Personal de personas con síndrome de Down	

• Finalmente, en los eventos y encuentros participativos organizados por este departamento, haya o no haya participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad, se han aplicado criterios de accesibilidad física y de accesibilidad sensorial.

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

## d) Departamento de Movilidad Sostenible

d.1. Dirección Planificación Transporte	
DEPARTAMENTO DE MOVILIDAD SOSTENIBLE	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Responsable de Ordenación y Gestión del Transporte	
¿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 2024	-
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	
<p>En materia de transporte público, el Gobierno Vasco tiene competencia en el transporte ferroviario, correspondiendo a las Diputaciones Forales y Ayuntamientos la competencia en el transporte por carretera.</p> <p>Euskal Trenbide Sarea (ETS) y Euskotren son las entidades públicas adscritas al Departamento de Movilidad Sostenible que llevan a cabo las actuaciones en el ámbito de la accesibilidad, de acuerdo a sus respectivos Planes de accesibilidad. En ese sentido, en 2024 el Departamento de Movilidad Sostenible, Euskotren y ETS han celebrado encuentros con las asociaciones de personas con discapacidad con el objetivo de compartir un diagnóstico de la situación actual y presentar una batería de medidas de mejora.</p> <p>Por otro lado, en el seno de la Autoridad del Transporte en Euskadi, cuya Secretaría técnica corresponde a la Dirección de Planificación del Transporte, se encuentra creada la Ponencia de Accesibilidad. Este grupo de trabajo está compuesto por representantes del Gobierno vasco, Diputaciones Forales y asociaciones de personas con discapacidad, con el fin de promover un nivel adecuado de accesibilidad en el uso de los servicios de transporte público. La última reunión de la misma tuvo lugar en junio de 2020.</p>	

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

d.2. ETS (Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca)	
DEPARTAMENTO DE MOVILIDAD SOSTENIBLE	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Dirección de Planificación y Proyectos. Gestión de Proyectos	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	Sí
Año de aprobación del Plan	2024
Presupuesto previsto	S/ disponibilidad
Presupuesto ejecutado	1.112.336,72 €
¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal	Sí
Presupuesto 2024	1.112.336,72 €
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?	EN PROCESO
¿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.</li> <li>ETS es quien gestiona las infraestructuras ferroviarias y se ocupa de adecuar, construir y mantener las estaciones. ETS aplica en sus proyectos 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, así como el diagnóstico del Plan de Accesibilidad vigente.</li> <li>ETS cuenta con el <b>Plan de Accesibilidad de las estaciones de ETS 2024-2028</b>, que actualmente está en fase de revisión final. La modificación más significativa que se pretende incorporar es la aplicación de los criterios definidos en la Guía de pautas y recomendaciones para la redacción de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal en entidades de la CAPV (1ª edición-2023), extendiendo la definición del plan a todas las actividades del ente.</li> <li>Cada año se asigna una <b>partida económica para la promoción de la accesibilidad</b> dentro del mantenimiento de las estaciones existentes, que en 2024 ascendió a 1.112.336,72 €. Por otra parte, se han colocado monitores y teleindicadores para mejorar la información de las personas viajeras y un punto lila de atención a la seguridad de las mujeres en la estación de Mundaka (5.194,9 €). Además, las Direcciones de Construcción, Instalaciones y Planificación realizaron obras y proyectos para la mejora de la accesibilidad de las estaciones existentes,</li> </ul>	

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

por un importe muy superior a lo expuesto anteriormente, pero difícil de determinar, ya que son actuaciones incluidas en obras de mayor calado (reforma integral o construcción de nuevas estaciones).

- Respecto a medidas para garantizar una **atención accesible**, se siguen instalando **búcles inductivos** para personas con discapacidad auditiva en las nuevas estaciones construidas durante el pasado año (Zarauz y San Pelayo). Se mantiene el sistema de guiado **Navilens** para personas con discapacidad visual y el sistema **SVisual**, para personas sordas usuarias de Lengua de Signos (SVisual únicamente en los interfonos de emergencia de las estaciones de la Línea 3 de Bilbao).
- En cuanto a **procesos participativos accesibles**, se ha elaborado un documento no técnico en **lectura fácil**, para la fase de Información pública de la Ampliación del Tranvía de Vitoria-Gasteiz a Zabalgana.
- Aunque no se ha impartido **formación** específica en accesibilidad durante este ejercicio 2024, se ha formado de manera transversal a personal técnico de la entidad. Tres personas del ente han asistido a la **jornada sobre accesibilidad Universal celebrada en Donostia** en octubre. Por otra parte, se ha transmitido a los integrantes del comité de dirección de ETS el contenido y los documentos informativos de la comisión interdepartamental para seguimiento del I Plan de acción de la estrategia de accesibilidad universal de Euskadi. Una persona del ente ha sido tutora en el área de transportes de la 2º edición del **Curso de accesibilidad Universal** que imparte el **Colegio de Ingenieros de caminos, canales y puertos junto con el Gobierno Vasco**. Se está preparando formación específica para el personal del ente, adecuada al área de transportes.
- Para la **recogida de las necesidades y carencias** detectadas por las personas usuarias, en todas las estaciones hay disponibles hojas de reclamaciones. También se pueden recibir sugerencias y quejas a través del servicio Zuzenean del Gobierno Vasco.

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

<b>d.3. Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A. (Euskotren)</b>	
<b>DEPARTAMENTO DE MOVILIDAD SOSTENIBLE</b>	
<b>DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD</b>	
Dirección Técnica y de Operaciones	
<b>¿Tiene Plan Accesibilidad?</b>	<b>Si</b>
<b>Año de aprobación del Plan (formulario)</b>	Diciembre 2024
<b>Presupuesto previsto</b>	-€
<b>Presupuesto ejecutado</b>	-€
<b>¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal</b>	<b>Si</b>
<b>Presupuesto 2024</b>	311.500€
<b>Otras actuaciones</b>	
¿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?	Si
<b>Avances en la implementación de las acciones</b>	
<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>A lo largo de 2024 se han identificado una serie de acciones a realizar en el material móvil (trenes y tranvías), para extender las soluciones aplicadas en las nuevas unidades al resto del parque móvil, con el fin de homogeneizar las condiciones de accesibilidad. Se ha realizado un diagnóstico de accesibilidad sobre el material móvil (trenes y tranvías).</li> <li>Además, ya se han iniciado algunas de las actuaciones para mejorar su accesibilidad, en concreto, las actuaciones realizadas han sido las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se han instalado pisaderas en las puertas de acceso de los trenes para reducir la distancia horizontal y altura vertical entre el andén y el vehículo. Esta acción se ha ejecutado mediante una inversión de 170.000€.</li> <li>Se han retirado los asientos estrapontines de los vehículos tranviarios para aumentar la capacidad las unidades, y evitar la utilización incívica de los espacios reservados a sillas de ruedas y/o carritos de bebé. Esta acción se ha ejecutado con un presupuesto de 65.000€</li> <li>Se ha solicitado la modificación del color de los asientos preferentes en tranvías para que sean más fácilmente identificables por los usuarios, y evitar la utilización indebida de éstos. Esta acción se ha dotado con un presupuesto de 32.500€ a ejecutar en el primer trimestre de 2025</li> </ul> </li> </ul>	

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

- Se ha solicitado la modificación de los pasamanos laterales adyacentes a las zonas reservadas para sillas de ruedas y carritos de bebé en los tranvías, para aumentar la distancia mínima libre de obstáculos en el acceso desde o hacia dichas zonas reservadas. Esta acción se ha dotado con un presupuesto de 44.000€, a ejecutar en el primer trimestre de 2025.
- Actualmente, las acciones identificadas en el plan aprobado en diciembre 2024 no tienen un presupuesto asignado al estar pendiente de la aprobación del presupuesto de inversiones.
- Finalmente, por otro lado, la web y la aplicación móvil de Euskotren disponen de un sistema para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias.

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

## e) Departamento de Vivienda y Agenda Urbana

e.1. VICECONSEJERÍA DE VIVIENDA	
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y AGENDA URBANA	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Responsable Servicio de Arquitectura, Normativa y Control de Calidad de la Edificación	
¿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 2024	Ver detalle por áreas
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>Se adjunta la información aportada desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda</li> <li>• Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura. Servicio de Suelo</li> <li>• Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura. Servicio de Proyectos</li> <li>• Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura. Servicio de Normativa, Control de Calidad y Arquitectura</li> <li>• Visesa, Vivienda y Suelo de Euskadi</li> <li>• Alokabide</li> </ul>	

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

Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda Servicio de Estudios, Planificación y Presupuestos (SEPYP)
<b>Ayudas y préstamos cualificados para OBRAS PARTICULARES (LÍNEA 1) en el marco el programa de medidas financieras para actuaciones protegibles en materia de rehabilitación de viviendas, edificios, accesibilidad y eficiencia energética.</b>
Ayudas y préstamos cualificados para OBRAS COMUNITARIAS (LÍNEA 2) en el marco el programa de medidas financieras para actuaciones protegibles en materia de rehabilitación de viviendas, edificios, accesibilidad y eficiencia energética.
Subvenciones Rehabilitación Vivienda:
Presupuesto 2024 plurianual de 17.725.149,00€ de las Líneas 1 y 2 para rehabilitación de obras de estructura, envolvente, accesibilidad y adecuación urbanística.
Línea 1 de subvenciones a obras particulares: Se han ejecutado 271.889€
Línea 2 de obras comunitarias: Se han ejecutado 17.453.260€
Información actualizada en materia de vivienda, a través del Observatorio Vasco de Vivienda. <a href="https://www.euskadi.eus/observatoriovivienda/">https://www.euskadi.eus/observatoriovivienda/</a>

Dirección de Vivienda, Innovación y Control Servicio de Suelo
<b>Ejecución de la Orden de Subvenciones a entidades locales para la implantación de la Estrategia de Accesibilidad Universal a través de Planes Integrales de Accesibilidad Universal y para la ejecución de actuaciones en ellos previstas. Carácter plurianual.</b>
<b>ACTUACIONES SUBVENCIONABLES</b> (actuaciones previstas en el Plan de Accesibilidad)
a) Línea 1.– Elaboración y redacción de Planes Integrales de accesibilidad universal, PIAU.
b) Línea 2.– Ejecución de actuaciones en materia de accesibilidad.
<b>DOTACIÓN PRESUPUESTARIA</b>
El importe total de la dotación presupuestaria para la presente convocatoria de subvenciones asciende total de cinco millones de euros (5.000.000,00), de acuerdo con el siguiente desglose: – Año 2024: un millón de euros ( <b>1.000.000,00€</b> ). – Año 2025: dos millones de euros (2.000.000,00€). – Año 2026: dos millones de euros (2.000.000,00€).

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

Dirección de Vivienda, Innovación y Control Servicio de Proyectos						
<b>Ayudas a fondo perdido para OBRAS COMUNITARIAS DE REHABILITACIÓN INTEGRAL Y EFICIENTE (LÍNEA 3) en el marco del programa de medidas financieras para actuaciones protegibles en materia de rehabilitación en viviendas y edificios, accesibilidad y eficiencia energética.</b>						
El presupuesto resuelto en 2023 es de 1.210.779,59 € (en este importe total se incluye la parte correspondiente a las actuaciones que en materia de accesibilidad se ha subvencionado en los expedientes aprobados sin que haya sido posible extraerlo del conjunto de las actuaciones subvencionadas que también incluye eficiencia energética y rehabilitación constructiva).						
TH	Nº VIVIENDAS	Nº LOCALES	Nº SOLICITUDES	Nº EDIFICIOS	SUBVENCIÓN TOTAL	SUBVENCIÓN ACCESIBILIDAD
	221	25	14	14	4.401.211,51 €	ASCENSOR con MODIF. ESCALERAS
Araba	0	0	0	0	- €	301.818,50 €
Bizkaia	159	21	13	13	3.666.706,18 €	105.520,00 €
Gipuzkoa	62	4	1	1	734.505,33 €	46.195,40 €
						- €
						551.188,04 €
						551.188,04 €
						301.818,50 €
						56.560,00 €
						33.088,40 €
						- €
						48.960,00 €
						13.107,00 €

**Redacción de Proyectos de VPP y Alojamientos dotacionales (ADA):**

Se han iniciado (en su caso Calificado inicialmente, o solicitado Licencia de obras), 4 proyectos de otras tantas promociones, que suman 223 viviendas o alojamientos (42 VPP, más 181 ADAs), que incluye 11 adaptadas para personas con movilidad reducida (3VPP, y 8 ADAs).

No se puede asociar un presupuesto dedicado expresamente a la promoción de la accesibilidad, dado que los proyectos obligatoriamente deben cumplir con la normativa en la materia.

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

Dirección de Vivienda, Innovación y Control Servicio de Normativa, Control de Calidad y Arquitectura
<p><b><u>Orden de 11 de junio de 2024, del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, por la que se regulan y se convocan, para el ejercicio de 2024, , las ayudas para la promoción de la implantación de sistemas de gestión, fomento de la calidad constructiva y arquitectónica y de la sostenibilidad y apoyo a la innovación en el sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco, programa Eraikal 2024.</u></b></p> <p>Dentro de las actuaciones subvencionables se identifican:</p> <p>Línea I: Proyectos o estudios de innovación referidos a la calidad funcional, arquitectónica y constructiva de la edificación residencial que aborden la cuestión de la accesibilidad y la implantación de soluciones domóticas, tanto en aspectos normativos como operativos.</p> <p>Línea II. Desarrollo de herramientas informáticas, campañas de divulgación, jornadas y cursos de formación referidos a la calidad funcional, arquitectónica y constructiva de la edificación residencial que aborden la cuestión de la accesibilidad y la implantación de soluciones domóticas, tanto en aspectos normativos como operativos.</p> <p>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.</p> <p>Del total de 57.229 ITEs publicadas en Registro, se observa que un elevado porcentaje, el 92,97 %, 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.</p> <p>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 siendo el 34,46 % del total de ITEs publicadas.</p> <p>Un buen número de ITEs tramitadas, en cumplimiento de la normativa vigente, se realizaron antes de las intervenciones de reforma o rehabilitación planteadas por la propiedad de los inmuebles, como condición para la solicitud de ayudas a la rehabilitación.</p> <p>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. Presupuesto asignado: 196.020,00 €</p> <p>Alimentación y dinamización del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi.</p> <p>Organización de Jornada “Euskadi Accesible: compromiso compartido”, celebrada el 29 de octubre de 2024. Presupuesto asignado: 37.562,44 €</p> <p>Elaboración de las guías:</p>

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

Guía “Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención”.

Guía “Recomendaciones para la organización de eventos accesibles”.

Implantación del Sello de accesibilidad en viviendas existentes. Presupuesto asignado: 90.735,02 €.

Atención de las consultas, internas y externas, relacionadas con la accesibilidad

Gestión de exenciones enviadas por los ayuntamientos

Emisión de resoluciones de desafectación de elementos reservados en viviendas de promoción libre a petición de los promotores de estas.

#### Visesa, Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A.

En los criterios de diseño de las promociones se aplican ratios que sobrepasan y mejoran los mínimos normativos, cuestiones de diseño que mejoran la accesibilidad tanto de las viviendas como de los espacios comunes: accesibilidad carpinterías de espacios comunes, visibilidad de los espacios comunes (acristalamiento a alturas accesibles), uso de pictogramas y Braille en letreros y placas identificativas de espacios comunitarios y viviendas, dentro de las viviendas se garantizan mayores holguras dimensionales en las estancias, se garantiza el acceso a los espacios exteriores con mínimo resalte, ...

#### Alokabide

La estrategia de Alokabide y La Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura en materia de vivienda social como servicio público, en donde se recogen aspectos transversales como la accesibilidad y la salud se puede visitar en la siguiente página web:

<https://www.alokabide.euskadi.eus/alokabizi/es/>

- Alokabide dispone de un Plan Específico para la gestión de la accesibilidad en su ámbito de trabajo:
  - Año de aprobación del Plan 2020
  - Presupuesto previsto 2020-2025 (Plan Zero Plana) 475.000,00 €
  - Presupuesto ejecutado en 2024 183.261,79 €
- Presupuesto/Gasto 2024 destinada a la promoción de la accesibilidad universal:
 

ZONAS COMUNES – 75.000 € presupuesto / 22.193,79 € gasto  
 VIVIENDAS – 100.000 € presupuesto / 161.068 € gasto
- Línea de investigación de ALOKABIZI “VIVIENDAS QUE GARANTIZAN LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL”:
 

<https://www.alokabide.euskadi.eus/alokabizi/viviendas-accesibilidad-universal/>
- Acciones de formación del personal
- Sistema para la **recogida de las necesidades** detectadas por las personas usuarias de sus servicios a través de instancia de solicitud en atención al cliente
- En las circunstancias en las que se desarrolla la gestión de ALOKABIDE (gestión de edificios y viviendas ya construidas) se atienden distintas solicitudes de adaptación y, según el parque en el que se registran, las actuaciones llevan distintas operaciones.

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

En concreto, ALOKABIDE valora positivamente las solicitudes de adaptación en edificios y viviendas públicas (titularidad de Alokabide o de Gobierno) de personas con movilidad reducida y de edad superior a 65 años.

Así mismo, para aquellas solicitudes que se enmarcan en el parque de vivienda vacía Bizigune, Alokabide informa de las solicitudes a los propietarios, facilitando su realización a cargo de Ayudas para la adaptación de viviendas, disponibles en estos casos para las personas arrendatarias.

- Solicitudes atendidas en 2024:**

##### ACTUACIONES EN EDIFICIOS

Descripción	Promoción Código	Importe
13/02/2024 TC-COLOCACION DE PUERTA	GOB-B88A	1.100,00
19/04/2024 TC-COLOCACION DE SEGURIDAD EN VENTANAS	ALO-B020	1.280,00
04/09/2024 TC-SILLA SALVAESCALERAS para GOB-G032-V104050	GOB-G032	9.889,66
02/10/2024 TC-CIERRES DE HERRERIA	GOB-G066	7.347,50
13/02/2024 TC-COLOCACION DE PUERTA	GOB-B88A	231,00
19/04/2024 TC-COLOCACION DE SEGURIDAD EN VENTANAS	ALO-B020	268,80
04/09/2024 TC-SILLA SALVAESCALERAS para GOB-G032-V104050	GOB-G032	2.076,83

##### ACTUACIONES EN VIVIENDAS

ARABA-ALAVA	36	62.386,00
Cambio bañera por ducha + mampara	30	50.573,00
reforma baño x movilidad reducida	1	258,00
barras en baño x movilidad reducida	2	91,00
llave magnética en portal x movilidad reducida	1	
mampara en baño	1	3.494,00
reforma cocina x movilidad reducida	1	7.970,00
BIZKAIA	47	68.828,00
Cambio bañera por ducha + mampara	34	58.900,00
reforma baño x movilidad reducida	3	7.300,00
barras en baño x movilidad reducida	8	1.751,00
plataforma escaleras x movilidad reducida	1	
barandillas escalera x movilidad reducida	1	877,00
GIPUZKOA	24	29.854,00
Cambio bañera por ducha + mampara	19	29.051,00
reforma baño x movilidad reducida	1	706,00
barras en baño x movilidad reducida	4	97,00
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>161.068,00</b>

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

<b>e.2. VICECONSEJERÍA DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y AGENDA URBANA</b>	
<b>DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y AGENDA URBANA</b>	
<b>DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD</b>	
Responsable del Servicio Ordenación del Territorio y Planeamiento	
<b>¿Tiene Plan Accesibilidad?</b>	No
<b>Año de aprobación del Plan (formulario)</b>	-
<b>Presupuesto previsto</b>	-
<b>Presupuesto ejecutado</b>	-
<b>¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal</b>	No
<b>Presupuesto 2024</b>	-
<b>Otras actuaciones</b>	
¿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?	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>	
Aunque la Viceconsejería de Planificación Territorial y Agenda Urbana no cuenta con un Plan de Accesibilidad, ni destina una partida económica específica a esta cuestión, sí ha desarrollado algunas actuaciones para su mejora. Por ejemplo, en el marco de la planificación territorial, las determinaciones de los instrumentos incluyen entre las cuestiones transversales a tener en cuenta la accesibilidad universal.	
Respecto al acceso digital a la información, en la página web se tienen en cuenta los requisitos de accesibilidad universal.	
Por otro lado, en relación con eventos organizados, en el marco de los Cursos de Verano de la UPV-EHU y de los Congresos Euskal Hiria y GeoEuskadi, se han tenido en consideración las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad universal.	

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

## f) Departamento de Seguridad

f.1. Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales	
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Asesoría de implantación de procesos de gestión de calidad del Departamento de Seguridad	
¿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 2024	-
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?	Si
¿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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección de Recursos Generales es responsable de la Accesibilidad Física y dotar a la Ertzaintza de herramientas que permitan mejora en la atención ciudadana. Por tanto, es responsabilidad de esta Dirección el mantenimiento y gestión de los edificios y locales utilizados por la Ertzaintza y la dotación de herramientas y equipos.</li> <li>Aunque no existe un Plan de Accesibilidad, sí se han realizado acciones para la mejora de la accesibilidad en el periodo 2023-2024, con un presupuesto total de: 1.934.145,91€:           <ol style="list-style-type: none"> <li>Hernani. Mejora de accesibilidad de la urbanización de la ertzain-etxea. Presupuesto 482.493,48 €.</li> <li>Donostia. Ertzain-etxea. Plan PIREP. Actuación de mejora de la accesibilidad. Presupuesto 80.000 €</li> <li>Donostia. Redacción de proyecto de urbanización con localización de bicicletas urbanas. 150.000 €.</li> <li>Laudio. Mejora de Accesibilidad en la ertzain-etxea. Presupuesto 2024-2025. 500.000 €.</li> <li>Muskiz. Mejora de la zona de atención ciudadana y ascensor. Proyecto 14.500 €.</li> <li>Errenteria. Mejora de accesibilidad y zona de atención ciudadana. Proyecto 14.600 €</li> <li>Erandio-Campa. Mejora de accesibilidad acceso principal edificio Servicios Generales. 12.000 €</li> <li>Erandio-Alzaga. Mejora en la accesibilidad exterior: 680.552,43</li> </ol> </li> </ul>	

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

- En 2024 la unidad canina, organiza eventos para la ciudadanía, con demostraciones donde se muestra la preparación y especialización de los perros para el rastreo de personas, estupefacientes y tráficos ilegales. Eventos en Bizkaia: Getxo y Bilbao. Araba: Durana (Araba), Gasteiz.
- Jornada de 40 aniversario de la Brigada de Móvil en Iurreta.
- En el año 2024 se ha procedido a contratar servicio de traducción con el fin de mejorar la accesibilidad de los ciudadanos, eliminando la barrera lingüística en una sociedad cada vez más diversa. Importe 400.000 € para tres años
- También se ha elaborado un Plan de movilidad laboral de la Central de Erandio, para mejorar la accesibilidad y hacerla más sostenible al puesto de trabajo.
- Por último, 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

f.2. Servicio de Procesos Electorales	
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD DEL SERVICIO DE PROCESOS ELECTORALES	
Servicio de Procesos Electorales	
¿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 2024	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Si
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos, destinados a la ciudadanía?	Si
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	Si
¿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?	Si
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>En el área de Servicios y Procesos Electorales no hay un Plan de Accesibilidad como tal. Tampoco existe una partida presupuestaria específica para la mejora de la accesibilidad dado que la partida para la gestión de la totalidad del proceso electoral es única. De ella se extraen los importes para la realización de todos gastos del proceso electoral, incluidos los destinados a la mejora de la accesibilidad.</li> <li>No hay un plan o documento de diagnóstico de accesibilidad, sin embargo, se ha llevado a cabo un análisis del que han derivado las medidas adoptadas en este ámbito.</li> <li>También ha tenido influencia en las medidas adoptadas en el proceso electoral de 2024 la modificación de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General (Ley Orgánica 2/2018), que garantiza el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad. Estas medidas se proyectaron el año 2023 y se recogieron en la ficha-resumen de ese año. En concreto, en las elecciones de abril de 2024, se han desarrollado las siguientes actuaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a las personas con discapacidad auditiva designadas integrantes de la mesa electoral, estaba preparado, en colaboración con la asociación Euskal Gorra, un servicio gratuito de intérprete de lengua de signos, que ya se había ofrecido en procesos anteriores. Como novedad, para el año 2024 existía la posibilidad de instalar un bucle magnético para aquellas personas que utilicen implantes o audífonos. Ambos servicios requerían de solicitud previa. Ninguna persona solicitó la utilización de tales servicios. En las elecciones de 2020 en cambio, 2 personas utilizaron el servicio de intérprete de lengua de signos.</li> </ul> </li> </ul>	

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

- En relación con las personas votantes discapacitadas visuales, existe desde hace años la opción del voto accesible en braille, que supone la posibilidad de disponer de un maletín de votación en braille (que garantiza el voto autónomo y secreto) en la mesa electoral. En febrero de 2024, la Junta Electoral de la Comunidad Autónoma aprobó, a petición del servicio electoral, la posibilidad de enviar el maletín de voto en braille al domicilio de las personas que lo solicitasen, manteniendo además la opción que ya existía de enviarlo a la mesa electoral. En consecuencia, el servicio de procesos electorales gestionó el envío del maletín tanto al domicilio de la persona electora como a su correspondiente mesa electoral. De esta forma, tuvieron la posibilidad de preparar el voto en su casa y llevarlo a la mesa, además de la opción ya existente anteriormente de preparar el voto en el local electoral. Ambos servicios requirieron de solicitud previa, para lo que se dispuso de un número de teléfono específico para que las personas con discapacidad visual hicieran la solicitud y obtuvieran información sobre el procedimiento. Para la difusión de la posibilidad del voto en Braille se contó con la colaboración de la ONCE.  
Un total de 66 personas hicieron uso del voto accesible en Braille.  
Además, se elaboraron un spot para televisión y una cuña de radio específicas explicando el procedimiento de voto Braille, que fue emitido en medios públicos de comunicación.
- Respecto a las personas votantes con discapacidad cognitiva se han desarrollado con ocasión de las elecciones al parlamento vasco de 2024, las siguientes actuaciones, todas ellas con la colaboración de APNABI:
  - para una mejor comprensión de la mecánica de votación, se publicó en la web electoral una guía en lectura fácil sobre los aspectos fundamentales del procedimiento de votación.
  - se elaboraron un spot para televisión y una cuña de radio específicos con el fin de explicar el procedimiento/mecánica de votación con lenguaje fácil e imágenes apropiadas para personas con discapacidad cognitiva y dificultades de comprensión. El spot y la cuña fueron ampliamente difundidos en los medios públicos de comunicación.
  - se elaboró, para las personas con discapacidad cognitiva que fueran designadas miembros de mesa y quisieran actuar como tales, una versión en lectura fácil del manual de instrucciones para integrantes de la mesa electoral, que estuvo disponible en la web electoral.
  - en el manual de las personas designadas miembros de mesa electoral se facilitaron unas directrices para que las personas integrantes de la mesa garantizasen que las personas con discapacidad pudieran votar con la mayor autonomía y accesibilidad posible.Igualmente, en el video dirigido a las personas miembros de la mesa, que estuvo disponible en la web electoral, se reiteraron estas indicaciones.
- se puso en marcha un proyecto piloto de adaptación de accesibilidad cognitiva de los locales electorales. Para ello, el día de la votación se instaló cartelería accesible en 8 locales electorales (dos en cada una de las capitales y dos en Barakaldo). El objetivo de este proyecto era facilitar la deambulación por los locales a las personas con discapacidad cognitiva (personas con discapacidad intelectual, personas con dificultades de comprensión por edad, bajo nivel educativo o desconocedoras del idioma) eliminando las barreras cognitivas y facilitando así el ejercicio de su voto. La cartelería en lectura fácil fue elaborada

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

por el servicio Erraztea de APNABI y se distribuyó a los ayuntamientos seleccionados junto con una guía para su colocación en los locales electorales elegidos. El día de la votación, un equipo de validadores de APNABI formados en validación de entornos accesibles evaluaron la accesibilidad de los locales elegidos, el correcto uso y colocación de la señalización. Posteriormente, una vez analizada las evaluaciones de los validadores se ha completado la Guía de Señalización que se utilizará en futuras elecciones, al ser objetivo del servicio de procesos electorales que en las próximas elecciones autonómicas se coloque cartelería accesible en todos los locales electorales Euskadi

- Para las personas enfermas o con problemas de movilidad, en colaboración con la DYA, se estableció, como en elecciones precedentes, un servicio para el traslado a los locales electorales en ambulancia, vehículo adaptado o acompañamiento a pie de las personas que tienen dificultades para llegar a los mismos por sus propios medios. Este servicio había de solicitarse previamente de forma telefónica. Un total de 108 personas hicieron uso de tal servicio.
- Con carácter general, y en relación con todos los colectivos afectados, se han realizado las siguientes actuaciones:
  - los spots televisivos (un total de 8) correspondientes a las campañas informativas que se han desarrollado para informar a la ciudadanía de los diferentes aspectos del proceso electoral han contado con subtitulado e interpretación en lengua de signos.
  - en colaboración con la Dirección de Comunicación del departamento se ha desplegado un especial esfuerzo para divulgar las medidas adoptadas en los medios de comunicación, de modo tal que personal técnico del servicio electoral intervino por dos veces en informativos de televisiones públicas explicando diferentes aspectos relativos a las mismas.

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

## g) Departamento de Salud

g.1. Osakidetza	
DEPARTAMENTO DE SALUD	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Subdirección de Infraestructuras	
<b>¿Tiene Plan Accesibilidad?</b>	No
<b>Año de aprobación del Plan (formulario)</b>	-
<b>Presupuesto previsto</b>	-
<b>Presupuesto ejecutado</b>	-
<b>¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal</b>	Si
<b>Presupuesto 2024</b>	1.000.000,00€
<b>Otras actuaciones</b>	
¿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?	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>Osakidetza no cuenta con un Plan de Accesibilidad como tal; no obstante, dispone de una priorización informal de los centros de salud (con el foco puesto en los puntos de acceso) según la cual 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. La iniciativa parte del Departamento de Salud con el objetivo de impulsar las actuaciones encaminadas a la mejora de la accesibilidad de toda la red de Osakidetza. 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>En 2024 se ha ejecutado un total de 1.311.253,54€, cerca del 51% se ha destinado a la adecuación de accesos y un 36% a la reforma interior (ascensores, aseos, escaleras, ...).</li> <li>En paralelo, Osakidetza inició en 2022 la adecuación de las Áreas Administrativas. En 2024, se han reformado los correspondientes a Hernani, Berriz y Usansolo, e iniciado los de Bidebieta y Zarautz. Se están sustituyendo los mostradores por mesas.</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</li> </ul>	

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

ella se priorizan las obras necesarias para la supresión de barreras arquitectónicas, tanto en el exterior como en el interior de los centros y la accesibilidad a las mismas. En 2024, el importe total del programa ascendió a 500.000€.

- Osakidetza elaboró internamente hace unos años un pequeño manual o guía relacionado con los criterios de accesibilidad en aseos, 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.).
- Por otro lado, respecto a la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias, Osakidetza cuenta con un Servicio de Atención a Pacientes y Usuarios (SAPU).
- En los exámenes de ofertas públicas de empleo convocadas en este periodo se adaptaron los exámenes a lectura fácil y durante las pruebas se dispuso personal de apoyo para aquellas personas que lo requiriesen.

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

## h) Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

h.1.KONTSUMOBIDE	
DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	
DATOS DE LA 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 2024	-
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 no existe una partida específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal Kontsumobide trabaja de forma activa en implementar cuestiones que aunque no están diseñadas en exclusiva desde el ámbito de la accesibilidad, si que pueden considerarse acciones que tienen en cuenta los parámetros que conlleva ser accesibles de forma universal; así, conscientes de la importancia de saber dirigirse a la ciudadanía y relacionarse con ella, el instituto trabaja de forma continua en tener una comunicación clara con la ciudadanía y, además, presta especial atención a los colectivos más vulnerables.</li> <li>- La formación del personal que desarrolla actuaciones de interacción con la ciudadanía es fundamental y debido a ello en este ejercicio 2024, tanto el técnico de prenda como la responsable de administración y servicios se han formado en accesibilidad universal no sólo para su propio conocimiento, si no para ser un referente en sus respectivas áreas e implicar al resto del personal. De esta forma, Kontsumobide entiende que no se trata de llevar a cabo actuaciones aisladas en materia de accesibilidad, si no que lo realmente importante es diseñar todo tipo de actuaciones teniendo en cuenta que la accesibilidad universal debe estar integrada en todas ellas de forma sistemática. A modo de ejemplo, en las jornadas formativas que se organizan desde Kontsumobide, como la organizada para abordar el asunto de la inteligencia artificial, se escogió un sitio accesible y en el cuestionario de inscripción se realizaron preguntas concretas sobre las necesidades que el personal asistente quisiera trasladar a Kontsumobide.</li> </ul>	

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

- Por último, teniendo en cuenta la importancia de la página web y la necesidad de llegar a todos los públicos, este 2024 el desarrollo del nuevo web site de Kontsumobide se ha revelado como un proyecto de mayor profundidad del previsto lo que ha supuesto un replanteamiento de los plazos y también que sea el faro en lo que a trabajos referentes a la accesibilidad comunicativa se refiere. Además, de forma continua se trabaja en generar unos contenidos de fácil comprensión para todos los públicos y en informar activamente de las distintas formas de relacionarse con Kontsumobide. En este sentido, se ha reforzado la atención telefónica gratuita a través de una línea 900 ya que junto a la página web es una forma eficaz de relacionarse con la ciudadanía y hacer, a su vez, que la ciudadanía puede relacionarse de forma ágil y sencilla con la administración.

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

h.2. Dirección de Turismo y Hostelería	
DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Responsable de Ordenación Turística	
¿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 2024	
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?	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>La Dirección de Turismo y Hostelería se compone por el Servicio de Ordenación Turística y el Servicio de Promoción Turística.</li> <li>A lo largo de 2024, la Dirección de Turismo y Hostelería ha desarrollado actuaciones a favor de la accesibilidad universal, a pesar de no tener un Plan de Accesibilidad o una partida económica específica.</li> </ul>	
Desde el <b>Servicio de Ordenación</b> se han acometido las siguientes mejoras a lo largo del ejercicio 2024:	
<p><b>1.- Entrada en vigor del DECRETO 26/2024, de 5 de marzo, de la actividad de guía de turismo en Euskadi:</b> el 20 de marzo de 2024 se publicó en el BOPV el decreto que regula por primera vez la actividad de guía de turismo en Euskadi. Dicha normativa fue gestionada y elaborada desde el Servicio de Ordenación de la Dirección de Turismo y Hostelería.</p> <p>El proyecto dedica un apartado específico a la acreditación de las competencias lingüísticas en lengua de signos, lengua oficial reconocida en la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas, de manera que se posibilite el acceso a la habilitación de personas que precisen del uso de dicha lengua en sus relaciones con las demás personas, conforme establece el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y se garantiza el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en la lengua de signos a fin de hacer efectivos los mandatos de igualdad de oportunidades, no discriminación y</p>	

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

accesibilidad universal en favor de las personas consumidoras y usuarias vulnerables en la citada Ley y en la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.

**2- Adaptación distintivo guías de turismo:** el distintivo acreditativo de persona guía de turismo habilitada en Euskadi se reguló mediante la Orden de 3 de julio de 2024 e incorporó un QR y una grafía con un tamaño superior al estándar recomendado para facilitar la visibilidad a las personas con discapacidad visual.

**3- Mejoras en la documentación relativa al procedimiento sancionador:** el Servicio de Ordenación es el responsable del inicio del procedimiento sancionador a los establecimientos turísticos regulador por la normativa sectorial. Dicho servicio ha realizado a lo largo de 2024 nuevas revisiones del documento de acuerdo de inicio del procedimiento sancionador para hacerlo aún más comprensible y accesible a la ciudadanía. Además, se ha incorporado un nuevo documento con instrucciones para llevar a cabo el pago de sanciones tras detectarse muchas dudas en este ámbito por parte de la ciudadanía.

Desde el **Servicio de Promoción Turística** de la Dirección de Turismo y Hostelería, se han implementado las siguientes actuaciones:

**1.- PORTAL DE TURISMO:** Dentro de la estrategia online del destino turístico Euskadi, el Departamento cuenta con el portal temático de turismo con contenidos propios en euskera, castellano, inglés, francés y alemán <https://turismo.euskadi.eus>, herramienta de promoción de los recursos turísticos de Euskadi cuyo objetivo principal es ser la fuente de información referente y principal en internet para el visitante potencial, a quien se trata de atraer y fidelizar. Su gestión y mantenimiento corresponde al servicio de promoción turística de la Dirección de Turismo y Hostelería pero, debido a la insuficiencia de medios en dicho órgano directivo, su mantenimiento, actualización y dinamización, así como el de las redes sociales asociadas, se realiza mediante contrato. El 8 de marzo de 2023 se formalizó el contrato, adjudicado a la empresa UTE MERKATU-TEKNEI TCC 2023-23, (en adelante, MERKATU), con un plazo de ejecución de 12 meses y 2 prórrogas e importe de adjudicación de 217.785,48 €. El plazo de ejecución fue del 09/03/23 hasta el 08/03/24, habiéndose acordado la primera prórroga que se extiende desde el 09/03/24 hasta el 09/03/25. Desde el punto de vista de la ACCESIBILIDAD, el contrato exige a la empresa que todos los diseños que realice tengan un diseño adaptable (*responsive design*) ajustándose el diseño a diferentes dispositivos y resoluciones. Además, todas las páginas, contenidos y diseños deberán cumplir los siguientes requisitos:

1.- Adecuación a la normativa autonómica que regula el modelo de presencia de la Administración Pública de la CAE en Internet (en la actualidad, el Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos <https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/bopv2/datos/2023/06/2303141a.pdf>). La empresa contratista debe realizar la maquetación y desarrollo en el entorno proporcionado por las herramientas comunes de euskadi.eus establecidas en el citado Decreto, así como adecuarse a los libros de estilo y pautas establecidas por la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación del Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno a través del servicio web/web zerbitzua <https://www.euskadi.eus/webzerbitzua>

2.- Accesibilidad y adecuación al Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-12699-consolidado.pdf>. Del mismo modo, el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, establece que todos los contenidos, páginas, documentos y/o aplicaciones deberán cumplir con las Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.1 (WCAG 2.1) establecidas por la [WAI https://www.w3.org/WAI/](https://www.w3.org/WAI/) (Web Accessibility Initiative) a nivel AA.

Durante 2024, en el portal de turismo hemos implementado las siguientes actuaciones en materia de ACCESIBILIDAD:

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

**I.- REVISIONES DE ACCESIBILIDAD REALIZADAS POR MERKATU:****1.- Auditoria de accesibilidad.**

La empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento, actualización y dinamización del portal de turismo de Euskadi realizó en febrero 2024 una auditoría de accesibilidad de las siguientes páginas:

- Navidad en Euskadi
- Ficha museos de Euskadi
- Ficha playas de Euskadi
- Listado de playas
- Nuevo megamenú
- Turismo industrial landing
- Euskadi en bicicleta
- LGBTQ+
- BUSCADOR general

**2.- Tareas de mantenimiento.**

Dentro de las tareas de mantenimiento, MERKATAU realiza una media de 30 horas mensuales en la revisión de la accesibilidad.

Durante en año 2024 han ejecutado las siguientes tareas:

TAREA	HO RA S	Mes ejecució n
Turismo industrial ajustes post publicación y revisión informe	8	enero
Playas listado ajustes	3	enero
Añadir Back to top en Euskadi en bici 2	2	enero
Landing LGBTQ+ ajustes post publicacióny revisión informe	16	enero
Playas / museos fichas css ajustes	2	enero
Ajuste prefooter AA 3	3	febrero
Revisar informe turismo industrial	3	febrero
Revisar informe LGTBQ	4	febrero
Informe trimestral de AA	20	febrero
Error 404 - ajustes AA 8	8	marzo
Semana santa (ajustes mayus y aria labels)	8	marzo
Turismo industrial tipografía (legibilidad)	4	marzo
Ajustes en subhome playas	6	marzo
Ajustes landings altura video/img main (por cabecera nueva)	8	marzo
Ajustes maqueta Mis favoritos AA	6	abril
Ajustes plantillas parques naturales + patrimonio	4	abril
Revisión AA de todo en los mapas	8	abril
Ajuste megamenu link azules	2	abril
Ajuste Blog padding nueva cabecera	2	abril
Revisión blog y post AA	4	abril
Revisión post detalle AA	4	abril

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

Informe seguimiento	16	mayo
Revisión AA subhome playas tras su publicacion	5	mayo
Arreglar ruta de migas en mobile (subhome playas)	2	mayo
Arreglar cabecera en mobile altura	2	mayo
Meter botón "cerrar menú por teclado" en las cabeceras menu mobile	6	mayo
Todo en los mapas revisión AA - aumentar grid, tamaño de tipos, revisión de colores, revisión de errores, revisión de alt	10	junio
Footer mobile: revisar espaciados, tamaños min de enlaces, colores	6	junio
Ajustes AA landing golf y revisión	14	junio
Ajustes y revisión formulario y resto de pág subhome guías turísticos	8	julio
Revisión accesibilidad landing golf - post informe	12	julio
Revisión altura cabeceras fichas	10	julio
Informe AA trimestral	16	agosto
Revisión altura cabeceras fichas con foto	6	agosto
Planes por Euskadi altura video main	2	agosto
Módulo INCLUDE más panes por Euskadi añadir Aria label	4	agosto
Ajuste fichas estáticas	3	agosto
Revisar altura landings section main	4	agosto
Cultura vasca adaptar nuevo diseño mejoras AA	8	septiembre
Revisión informe accesibilidad migración	14	septiembre
Landing código ética ajustes	8	septiembre
Informe mejoras pendientes para EJIE	12	octubre
Revisar informe de AA , preparar documento para desarrollo	12	octubre
Revisar ficha top, ficha localidades	6	octubre
Total	311	

**II.- INFORMES DE ACCESIBILIDAD SOLICITADOS AL MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN DIGITAL Y FUNCIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DEL SERVICIO WEB/WEB ZERBITZUA DEL DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA, ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y AUTOGOBIERNO:**

## 1.- Landing de Golf.

<https://www.turismo.euskadi.eus/es/euskadibasquecountrygolf/>

Tras la entrada en producción de la nueva landing de Golf, se solicita el informe de accesibilidad al Ministerio para la Transición Digital y Función Pública.

El informe es remitido con fecha 12 de julio de 2024 y devuelve el siguiente resultado:

	Resultado
Puntuación media del sitio web	6.70
Nivel de adecuación estimado	No Válido
Situación de cumplimiento estimada	Parcialmente conforme

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

Se realiza la revisión y corrección de post informe en el mes de julio (12 horas).

**2.- Accesibilidad en el Portal de Turismo de Euskadi.**

Durante el año 2024 se ha producido la migración del portal de turismo a la versión 2 del Gestor de Portales.

Tras la migración del portal, y previo a la entrada en producción, se solicita Informe de Accesibilidad al Ministerio para la Transición Digital y Función Pública.

El informe es remitido con fecha 17 de septiembre 2024. Se realiza sobre muestreo de 51 páginas y devuelve el siguiente resultado:

	Resultado
Puntuación media del sitio web	8.70
Nivel de adecuación estimado	AA
Situación de cumplimiento estimada	Parcialmente conforme

Se realiza la revisión y corrección de post informe en el mes de octubre (14 horas). Y se realiza un informe de ajustes en HTML que se traslada a EJIE para su corrección (12 horas).

**2.- Por lo que respecta a los EVENTOS DESTINADOS A LA CIUDADANÍA**, se ha contratado el **ACTO DE ENTREGA DE LOS PREMIOS EUSKADI AL TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO VASCOS 2024**, adjudicado a la empresa KULTUR ATELIER, S.L. por un importe de 46.678,51 €. El pliego de bases técnicas para la contratación de la prestación de servicios consistentes en la organización y ejecución de la gala de entrega de premios exige que se debe garantizar la accesibilidad a las personas con diversidad funcional gestionando las necesidades en el evento. En cuanto al escenario, su acceso debe cumplir con las normas de accesibilidad. Por último, y en relación al servicio de autobús para traslado de asistentes desde las tres capitales vascas hasta el lugar de celebración del evento, estos serán adaptados a necesidades de asistentes con movilidad reducida.

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

h.3. Dirección de Comercio	
DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Dirección de Comercio	
¿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 2024	-
Otras actuaciones	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	NO
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	SI
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	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
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Dirección de Comercio no cuenta con un Plan de Accesibilidad ni una partida económica específica destinada a la mejora de la accesibilidad universal</li> <li>- Desde la Dirección se han organizado eventos y campañas y se tiene en cuenta criterios de accesibilidad</li> <li>- La Dirección de Comercio ofrece una fuerte ayuda para el sector del comercio para equipamientos, modernización de establecimientos, etc. Entre las inversiones subvencionables, se incluyen las reformas realizadas para la eliminación de barreras arquitectónicas que faciliten la accesibilidad de las personas con movilidad reducida</li> </ul>	

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

## i) Departamento de Cultura y Política Lingüística

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Archivo, Biblioteca y Documentación	
¿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 2024	343.500€
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?	-
¿Han puesto en marcha algún sistema para la recogida de las necesidades detectadas por las personas usuarias?	-
Avances en la implementación de las acciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe un presupuesto anual destinado a acciones a favor de la accesibilidad universal, que en 2024 ha ascendido a 343.500€. Estas son las partidas específicas asignadas durante el año 2024 por el Departamento de Cultura y Política Lingüística:</li> </ul>	
<b>Deportes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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. IMPORTE: 35.000 €.</li> <li>FEDERACIÓN DE DEPORTE ADAPTADO. Subvenciones otorgadas en 2024. IMPORTE: 104.343€</li> <li>CONTRATOS PEQUEÑOS DE PATROCINIO: <ul style="list-style-type: none"> <li>BASKET UP DEPORTISTAS DI (BB UP). Patrocinio del Campeonato a través de la marca Euskadi-Basque Country. 30- 31 de marzo, Fundación Bilbao Basket Fundazioa (G95380945). IMPORTE: 5.000€</li> <li>EVENTO INTERNACIONAL DE PARABADMINTON VITORIA GASTEIZ 2024, apoyo a través de la marca Euskadi-Basque Country. Del 15 al 21 de abril. SOLO CLUB BADMINTON. (G01558303). IMPORTE: 5.000 €</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Política Lingüística:</b>	

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

- FEDERACIÓN VASCA DE ASOCIACIONES DE PERSONAS SORDAS (EUSKAL GORRAK), estudio sobre la lengua de signos y su uso en la CAE, desde el Servicio de Investigación. IMPORTE: 20.000€.

**HABE:**

- SUBVENCIÓN. Se ha concedido una subvención directa al EUSKALTEGI BAI BY para adaptar la plataforma inteligente de aprendizaje de euskera a las personas con discapacidad intelectual. IMPORTE: 54.700 €.
- ADAPTACIONES DE EXAMEN. En la convocatoria para la acreditación de los niveles de comunicabilidad del euskera, se han tramitado en los exámenes las adaptaciones solicitadas por los examinandos con necesidades específicas. 2024: 450 adaptaciones.
- FORMACIÓN. En julio de 2024 se organizó el CURSO "La dislexia y las discapacidades sensoriales en el marco de la L2/LE" / "Dislexia y discapacidades sensoriales en el marco de la AH/H2". La principal razón para organizar este curso ha sido la creciente demanda por parte del alumnado y profesorado en el sector de la euskaldunización de adultos de cara a que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolle de forma no discriminatoria y en igualdad de condiciones con el resto de los alumnos y alumnas con discapacidad, favoreciendo la realización de ajustes razonables y medidas de acción legal positiva. IMPORTE: 1.565 €.
- BECA PARA LA FORMACIÓN DE INVESTIGADORES. RESOLUCIÓN de 12 de diciembre de 2024, del Director de HABE, por la que se aprueban y convocan las bases para la concesión de una BECA de formación de investigadores en el campo de la metodología de la enseñanza del euskera a adultos. La convocatoria tiene por objeto la concesión de una beca para la formación de investigadores en el ámbito de la metodología de la didáctica aplicada de la euskaldunización de adultos, en concreto, a partir del análisis de la situación del alumnado con discapacidad en la euskaldunización de adultos, para la adquisición de formación en materias relacionadas con los procesos de enseñanza-aprendizaje de segundas lenguas y los ámbitos de discapacidad. Los recursos económicos destinados a esta convocatoria, de los créditos presupuestarios establecidos en los presupuestos de HABE ascienden a cuarenta y cinco mil quinientos euros. IMPORTE: 45.500€

**Biblioteca:**

- FUNDACIÓN ONCE. Desde el Servicio de Bibliotecas se concedió una SUBVENCIÓN nominativa a la ONCE - ASOCIACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES - para la elaboración de diversos textos literarios de lectura para ciudadanos/as euskaldunes con discapacidad visual. En total se transcribieron 54 títulos en el sistema Braille y también se grabaron en formato de audio daisy. IMPORTE: 30.000€.

**Museos**

- JORNADAS ARTIS+: JORNADAS ANUALES DE GERTU KULTURA, destinadas en esta edición a reflejar y reflexionar sobre una situación transversal, la soledad no deseada y el papel de la cultura para combatirla. Contaron con el apoyo de la Diputación Foral de Gipuzkoa, Fundación la Caixa y el Centro de Museos del Departamento de Cultura de Gobierno Vasco. Esta última colaboración emarcada en el Programa Poctefa. IMPORTE: 20.381,68€
- GRUPO DE MUSEOS Y ACCESIBILIDAD DE EUSKADI: MUSEOS Y ALZHEIMER, un proyecto y estudio piloto que busca acercar el arte y el patrimonio cultural a personas en los primeros grados de la enfermedad de Alzheimer, así como a sus cuidadoras y familiares. Se desarrolla en el marco del Grupo de Museos y Accesibilidad, impulsado por el Centro de Museos del Departamento de Cultura de Gobierno Vasco y coordinado por Kultur Kabia elkarte, y en esta edición en el marco del Proyecto europeo EFA130/01 ARTIS+, dentro del programa POCTEFA. IMPORTE: 45.000€, de los cuales 22.000€ han sido otorgados por el Gobierno Vasco gracias a los fondos FEDER de la UE en el plan POCTEFA.
- En 2025 se pretende continuar junto con los museos en conseguir la plena inclusión social.

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

**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.

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

## j) Departamento de Economía, Trabajo y Empleo

j.1. Lanbide-Servicio Vasco de Empleo	
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Dirección 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 2024	-
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?	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>• Aunque Lanbide carece de Plan de Accesibilidad, sí se han implantado diversas medidas para promover la accesibilidad universal. Existe previsión a medio-largo plazo de elaborar un Plan Integral de Accesibilidad Universal propio para Lanbide-Servicio Vasco de Empleo. No obstante, su elaboración está condicionada por la futura conversión de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo en un Ente Público de Derecho Privado.</li> <li>• Respecto a los centros colaboradores, se han remitido cuestionarios de autoevaluación a todos los centros ya colaboradores o aspirantes a serlo, de cara a conocer su grado de adaptación a la normativa de accesibilidad universal. En cuanto a los centros y oficinas propios de Lanbide, se van recogiendo las posibles necesidades de actuación, de cara a planificar las futuras intervenciones de mejora.</li> <li>• Cabe señalar que, para optar a ser centro colaborador de Lanbide, existe la obligación de cumplimiento de las medidas de accesibilidad que emanan del Decreto 68/2000.</li> <li>• Además, existe una guía de accesibilidad redactada por parte de Lanbide, destinada a los centros y entidades que deseen colaborar impartiendo cursos de formación. La guía establece los sistemas de autoevaluación para evaluar el grado de accesibilidad física, visual, auditiva e</li> </ul>	

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

intelectual. Es necesaria la condición de accesibilidad o practicabilidad en cada una de las cuatro diversidades funcionales para colaborar en la formación.

- Igualmente, Lanbide tiene un contrato con EuskalGorrak (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.
- Dentro del ámbito de trabajo de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo se ha continuado en el año 2024 con las actuaciones iniciadas anteriormente, entre las cuales cabe destacar:
  - La adaptación y simplificación del lenguaje en las comunicaciones con las personas usuarias: Se contempla el derecho de las personas titulares y beneficiarias de las prestaciones económicas, ayudas, instrumentos y servicios, a obtener información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz. Aunque en años anteriores existía una contratación para estos fines, en 2024 no se ha vuelto a realizar y se ha optado por continuar con recursos propios.
  - Servicio de apoyo a personas usuarias para la presentación de solicitudes telemáticas (ayudas, subvenciones...) en colaboración con los centros de KZ Gunea y en sus instalaciones.
  - Modernización progresiva de las oficinas de Lanbide. En 2024 se han finalizado las obras de la oficina de Bilbao Santutxu y se han iniciado las de la oficina de Oyón-Oion.
  - Realización de modificaciones en las aplicaciones informáticas y en la página web de Lanbide para mejorar su usabilidad. En estos momentos se está trabajando en una renovación completa de la página web.
- Por otro lado, los eventos y campañas publicitarias organizados por Lanbide incluyen criterios de accesibilidad (por ejemplo, el diseño del stand de una feria de empleo, los colores, las tipografías o el tamaño de los caracteres de los materiales impresos, etc.).
- En estos momentos, desde Lanbide-Servicio Vasco de Empleo no se ha implementado ningún sistema de detección de necesidades y de carencias más allá del sistema de autoevaluación ya mencionado anteriormente, pero que se refiere exclusivamente a un análisis realizado por las propias entidades colaboradoras y no por parte de las personas usuarias. En estos momentos Lanbide cuenta con un total de 111 Centros Colaboradores.

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

<b>J.2. OSALAN- INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES</b>	
<b>DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO</b>	
<b>DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD</b>	
Subdirección de Organización, Administración y Recursos Humanos	
<b>¿Tiene Plan Accesibilidad?</b>	<b>No</b>
<b>Año de aprobación del Plan (formulario)</b>	-
<b>Presupuesto previsto</b>	-
<b>Presupuesto ejecutado</b>	-
<b>¿Tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal</b>	<b>No</b>
<b>Presupuesto 2024</b>	-
<b>Otras actuaciones</b>	
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	Si
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	Si
¿Se han tenido en cuenta criterios de accesibilidad en su organización?	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>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Osalan carece de Plan de Accesibilidad, y tampoco tiene una partida económica específica destinada a la promoción de la accesibilidad universal.</li> <li>En cuanto a las actuaciones realizadas en relación con la accesibilidad universal en 2024, Osalan ha organizado diversos eventos, entre los que destacan, un curso de verano que contó con traducción simultánea, y diversos talleres para personal técnico, personal sanitario, etc., así como distintas jornadas y cursos. En todos los eventos se han observado criterios de accesibilidad física.</li> <li>En general, en su actividad diaria, desde Osalan sí se tiene en cuenta que sus edificios e instalaciones cumplen las normas de accesibilidad física (rampas, ascensores, equipos de trabajo etc.). Asimismo, se presta atención a la ciudadanía de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos y el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.</li> <li>Por otra parte, se realizan actividades específicas y adaptaciones concretas destinadas al colectivo de "personas con necesidades especiales", como colectivo específico que recibe una especial atención en la documentación, formación, asesoramiento, etc. desarrollada por Osalan para las empresas. Se trata de un colectivo vulnerable que requiere de un trato especial en su puesto de trabajo.</li> </ul>	

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

## k) Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad

k.1. Viceconsejería de Tecnología, Innovación y Transformación Digital	
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Responsable de Programas Transformación Digital	
¿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 2024	-
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?	SÍ
¿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>La Viceconsejería de Tecnología, Innovación y Transformación Digital no cuenta con un Plan de Accesibilidad, ni destina un presupuesto específico a acciones de mejora de la accesibilidad universal.</li> <li>La Dirección de Tecnología e Innovación tiene varios programas de ayudas a proyectos de I+D y, entre ellos, destacar el programa Hazitek. Este programa tiene como objeto el apoyo a la realización de Proyectos de Investigación Industrial o Desarrollo Experimental, tanto de carácter competitivo como de carácter estratégico, en el sector empresarial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y en los ámbitos de especialización enmarcados en el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación, Euskadi 2030.</li> <li>En relación a la accesibilidad universal, durante 2024 se han realizado 2 actuaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>En la convocatoria de Hazitek se ha actualizado uno de los criterios generales de valoración de los proyectos de I+D, "Impacto medioambiental y social de la propuesta", añadiendo la contribución del proyecto a la accesibilidad universal, junto con el resto de los criterios que se venían valorando, como son la contribución del proyecto a las transiciones energético-climática y social, la integración de la perspectiva de género y el desarrollo del euskera.</li> </ul> </li> </ul>	

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

- Se ha pretendido analizar los proyectos financiados en los últimos años para detectar la inclusión de servicios o productos de mejora de la accesibilidad universal. Dada la complejidad metodológica y técnica de la explotación de la base de datos de los proyectos financiados, no ha sido realizar dicho análisis.
- Por otro lado, una persona del Departamento ha recibido un curso de formación de lectura fácil y está tratando de generar documentos y resoluciones más entendibles

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

## I) Departamento de Hacienda y finanzas

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD	
Dirección 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 2024	--
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?	NO
¿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	
Las funciones del Departamento de Hacienda y Finanzas son fundamentalmente de gestión administrativa transversal (competencias de control económico, contratación administrativa, presupuestos de la CAE, política financiera, coordinación de la política económica, evaluación de políticas públicas,... ), promovidos por el resto de departamentos y organismos autónomos, no presta servicios externos y no tiene contacto directo con la ciudadanía, por lo que no ha realizado ninguna actuación directa ni indirecta con la finalidad de promover la accesibilidad universal.	

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

## m) Departamento de Educación

m.1. Dirección de Infraestructuras, Recursos y Tecnologías		
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN		
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD		
(pendiente)		
¿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 2024	---	
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		
Aunque no haya un Plan de Accesibilidad establecido en el Departamento, las actuaciones para la mejora de la accesibilidad son prioritarias para el Servicio de Construcciones de la Dirección de Infraestructuras, Recursos y Tecnologías, tal y como se desprende de las actuaciones llevadas a cabo durante el 2024:		
OBRAS EN EJECUCIÓN		
Bilbao	CEIP Birjinetxe HLHI	Accesibilidad
Lemoa	CPI Juan B. Eguzkitza Meabe IPI	Adecuación DB-SI y accesibilidad
Sestao	CEIP Kueto HLHI	Accesibilidad
Eibar	IES Mogel Isasi BHI	Accesibilidad y apertura hueco
Erreterria	CEIP Cristobal Gamón HLHI	Accesibilidad
Soraluze	CEIP Plaentxi HLHI	Accesibilidad
Usurbil	CIFP Usurbil LHII	Accesibilidad y nueva cubrició
PROYECTOS REDACTADOS Y EN PROCESO DE LICITACIÓN DE OBRA		
Vitoria-Gasteiz	CEIP Antonio López de Gereñu HLHI	Accesibilidad

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

Abanto-Zierbena	CEIP Buenos Aires HLHI	Accesibilidad
Barakaldo	CEIP Rontegi HLHI	Accesibilidad y SI
Bilbao	CEIP Otxarkoaga HLHI	Eliminación barreras arquitectónicas
Muskiz	CEIP Kantarranas HLHI	Accesibilidad gimnasio
Zalla	EOI Zalla HEO	Adecuación CTE DB -SI y accesibilidad
Zizurkil	CEIP San Millán HLHI	Accesibilidad
<b>EN PROCESO DE REDACCIÓN DE PROYECTO</b>		
Laudio	CEIP Lateorro HLHI	Accesibilidad
Vitoria-Gasteiz	CEIP Landazuri HLHI	Accesibilidad gimnasio
Vitoria-Gasteiz	CEIP Luis Dorado HLHI	Supresión barreras arquitectó
Vitoria-Gasteiz	CEIP Luis Dorado HLHI	Supresión barreras arquitectó
Vitoria-Gasteiz	CEIP San Martin HLHI	Barreras arquitectónicas
Vitoria-Gasteiz	CPI Sansomendi IPI	Accesibilidad edificio infantil
Vitoria-Gasteiz	CPI Sansomendi IPI	Accesibilidad edificio secunda
Abanto-Zierbena	CEIP Askartza Isusi HLHI	Accesibilidad
Amorebieta	CEIP Amorebieta-Larrea HLHI	Barreras y SI
Basauri	CEIP Kareaga-Goikoa HLHI	Barreras y SI
Otxandio	CEIP Otxandio HLHI	Accesibilidad y DB SI
Portugalete	CEIP Maestro Zubeldia HLHI	Accesibilidad
Beasain	IES Beasain BHI	Accesibilidad y salidas SI edific
Eibar	CEIP Amaña HLHI	Reforma y accesibilidad
Elgoibar	IES Elgoibar BHI (Ed. Ecenarro)	Accesibilidad edificio Ecenarr

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

## 4.3 Actividad de las Asociaciones y Colegios profesionales

## a) Colegio Oficial de Arquitectos de Araba

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 2024	1.500 €
Otras actuaciones	Sí / No
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	NO
¿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?	SÍ
¿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>Se ha realizado una charla abierta a toda la ciudadanía en la que han participado asociaciones afectadas como ITXAROPENA, EGINAREN EGINEZ, DAÑO CEREBRAL ARABA Y ASPADOR.</li> <li>Se hizo una primera parte de formación y otra segunda de coloquio.</li> </ul>	

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

## b) Colegio oficial de arquitectos vasco navarro

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN / ENTIDAD	
COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS VASCO NAVARRO (COAVN)	
Persona responsable de accesibilidad	
Arquitecto/as 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 2024	-
Otras actuaciones	Sí / No
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	SÍ
¿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?	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 (Detalle de las actuaciones realizadas en materia de accesibilidad)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de obras para la nueva Sede del COAVN en Gipuzkoa. Incluye la adecuación a la normativa de accesibilidad.</li> <li>Actualización de las siguientes fichas justificativas incluyendo comparativa D.68/2000 vs. DB-SUA: <ul style="list-style-type: none"> <li>D. 68/2000 sobre accesibilidad en el País Vasco: edificación en general, vivienda y reforma.</li> <li>DB-SUA.</li> </ul> </li> </ul>	

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

c) Elkarto

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN / ENTIDAD	
<b>elkartu (Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa)</b>	
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	NO
Presupuesto 2022	
Otras actuaciones	Sí / No
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	SÍ
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	SÍ
¿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
<b>Avances en la implementación de las acciones</b> (Detalle de las actuaciones realizadas en materia de accesibilidad)	
Participación de elkartu en diversos proyectos de investigación vinculados con la generación y transferencia de conocimiento en materia de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, habiendo aportado tanto el conocimiento técnico como la experiencia acumulada en esta materia:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de investigación de Elkartean sobre las condiciones de accesibilidad en el uso, por las personas con movilidad reducida, de los autobuses que comunican los Territorios de Euskadi.</li> <li>• Colaboración con Mondragon Unibertsitatea para desarrollar acciones formativas y proyectos innovadores en materia de diseño inclusivo.</li> <li>• Diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad de los establecimientos de uso público de Hernani.</li> <li>• Proyecto erabakiz (vivienda para la experimentación en el modelo de vida independiente).</li> <li>• Diseño de vídeo sobre las condiciones que ha de cumplir una vivienda accesible e inclusiva.</li> <li>• Difusión e incidencia política sobre el proceso de participación llevado a cabo sobre el servicio de baño asistido para personas con discapacidad en las playas de Gipuzkoa.</li> </ul>	

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

- Acción formativa en materia de accesibilidad universal con el personal de conducción de la empresa Avanza.
- Participación docente en el Curso sobre accesibilidad universal organizada por el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.

A modo de resumen, destacan los siguientes datos respecto a las actuaciones en materia de accesibilidad universal llevadas a cabo en 2024:

27 análisis presenciales de viviendas, edificios o espacios, y 121 consultas atendidas en materia de accesibilidad	14 reuniones con instituciones públicas y agentes privados	23 informes y escritos remitidos a las instituciones públicas	Participación en 6 proyectos de investigación, innovación y gestión del conocimiento	12 intervenciones en medios de comunicación para abordar la accesibilidad universal
--	--	---	--	---

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

## d) FEKOOR

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN / ENTIDAD	
<b>FEKOOR</b>	
Persona responsable de accesibilidad	
Presidenta	
¿Tiene Plan Accesibilidad?	NO
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	NO
Presupuesto 2024	
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?	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?	SÍ
<b>Avances en la implementación de las acciones (Detalle de las actuaciones realizadas en materia de accesibilidad)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con una partida específica. Sí para mantenimientos “varios”.</li> <li>En el pasado 2024 se han realizado diferentes actuaciones en oficinas centrales /centro de día Arbolarte para mejorar la accesibilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambiar suelo en el centro de día Arbolarte (más liso al ser nuevo y antideslizante).</li> <li>Mejorar señalética de indicadores de dirección.</li> <li>Adosar indicador informativo de llamada al timbre para apertura de puerta.</li> <li>Para este año, las personas del centro de día contarán con un mando con sensor de aproximación para acceder a las oficinas/centro de día sin tener que llamar al timbre o teclear código de acceso.</li> </ul> </li> <li>Respecto a la recogida de necesidades, contamos con el feedback continuo de las personas socias y usuarias de Arbolarte</li> </ul>	

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

En 2024, Fekoor impulsó diversas iniciativas para mejorar la accesibilidad en Bizkaia. Se mantuvieron reuniones con administraciones locales y entidades para proponer mejoras en movilidad, transporte y espacios públicos. Destacan:

- Análisis y propuestas sobre la OTA con el Área de Movilidad del Ayuntamiento de Bilbao.
- Aportaciones al Consejo Vasco de Accesibilidad y participación en el Plan Integral de Accesibilidad de Barakaldo.
- Evaluación de tarifas y accesibilidad en Bilbao Kirolak.
- Colaboración con Last Tour para la inclusión en el Festival BBK LIVE.
- Desarrollo de la asignatura "Ciudadanía por el Cambio" con la Universidad de Deusto y Alboan.
- Participación en comisiones y grupos de trabajo sobre accesibilidad (Bizkaibus, Aste Nagusia, Cultura de Bilbao, Caminos Escolares de Leioa, entre otros).
- Reuniones con Euskotren, Metro Bilbao y otros operadores ferroviarios.
- Propuestas de accesibilidad en municipios por donde pasó La Gabarra.
- Interlocución con ayuntamientos para mejoras en accesibilidad universal.
- Ponencia en las Jornadas Ciudades del Futuro (Bilbao Urban and Cities Design).
- Análisis de reformas en los Museos Etnográficos y de Bellas Artes de Bilbao.
- Gestión de 150 consultas, quejas y denuncias sobre accesibilidad, resolviendo todas ellas.

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

e) FEVAS

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN / ENTIDAD	
<b>FEVAS Plena inclusión Euskadi</b>	
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	NO
Presupuesto 2022	
Otras actuaciones	Sí / No
¿Han desarrollado actuaciones para la mejora de la accesibilidad?	SÍ
¿Han organizado eventos, campañas, procesos participativos,... destinados a la ciudadanía?	SÍ
¿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?	SÍ
¿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> (Detalle de las actuaciones realizadas en materia de accesibilidad)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participación en la segunda edición del Curso sobre Accesibilidad Universal en el entorno, organizado por el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos del País Vasco junto con el Gobierno Vasco. FEVAS impartió el módulo “Accesibilidad cognitiva en el transporte” (11 de enero).</li> <li>■ Adaptación a Lectura Fácil del documento “Diagnóstico para sentar las bases del Modelo de vida independiente para las personas con discapacidad en Euskadi. Resumen ejecutivo” de Gobierno Vasco.</li> <li>■ Colaboración con Bai&amp;By para adaptar su plataforma online de aprendizaje de euskera a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual.</li> <li>■ Colaboración con HABE y EHLABE para adaptar los perfiles lingüísticos de euskera y la oferta formativa de este idioma a las personas con discapacidad intelectual.</li> <li>■ Colaboración en la iniciativa de Gobierno Vasco y APNABI- Autismo Bizkaia para mejorar la accesibilidad cognitiva de los colegios electorales, en el marco de las elecciones al Parlamento Vasco del 21 de abril.</li> <li>■ Curso "Lectura Fácil, de la teoría a la práctica"(Donostia, 12 y 19 de abril). Dirigido a profesionales de las entidades miembro de FEVAS, con el fin de mejorar el conocimiento</li> </ul>	

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

de la Norma UNE 153103: 2018 EX de Lectura Fácil y extender el uso de la Lectura Fácil en las entidades. Participantes: 10 personas de 7 entidades.

- Nos sumamos a la campaña de Plena inclusión España “Historia de la lectura fácil”, para visibilizar la contribución de FEVAS en este ámbito (abril).
- Formación en accesibilidad y Lectura fácil a alumnado de Grado Superior en Mediación en Comunicación (CIPFP Barakaldo). 2 ediciones (mayo y noviembre)
- Evaluación de la comprensión de pictogramas de transporte (mayo). A solicitud de Metro Bilbao, que en el marco de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos Atuc Movilidad Sostenible, constituyó un grupo de trabajo con el objetivo de armonizar y unificar los pictogramas que se utilizan en las distintas redes de transporte. FEVAS envió 10 cuestionarios de evaluación realizados por personas con discapacidad intelectual.
- Colaboración en un estudio impulsado por EuskoTren con Ingartek Consulting cuyo objetivo era realizar un diagnóstico de accesibilidad de los convoy y máquinas expendedoras. FEVAS y 3 entidades miembro (Gorabide, Aspace Bizkaia y Apnabi) participaron en un focus group que tuvo lugar el 5 de junio .
- Elaboración de la Guía “La música como instrumento para la inclusión. Únete al reto” (nº 6 de la colección “Únete al reto”). Esta guía dirigida a la comunidad educativa, pretende sensibilizar sobre el derecho a la cultura de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, a través de una enseñanza musical más accesible e inclusiva.

Castellano: <https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Guia-La-musica-como-instrumento-para-la-inclusion.pdf>

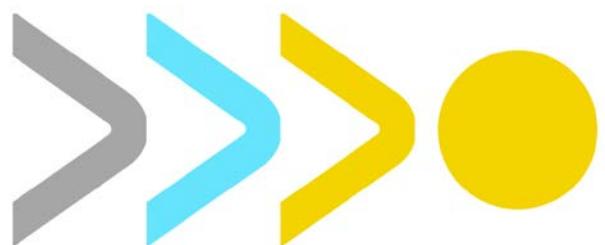
Euskera: <https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Guida-Musika-inklusiorako-tresna-giza.pdf>

- Elaboración de la Guía en Lectura Fácil “Acaba nuestra actividad laboral. ¡Nueva etapa en nuestra vida!

Castellano:<https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Acaba-nuestra-actividad-laboral.-Nueva-etapa-en-nuestra-vida-1.pdf>

Euskera: <https://fevas.org/wp-content/uploads/2024/12/Amaitu-da-gure-laneko-jarduera.-Etapa-berria-gure-bizitzan.pdf>

Todas las noticias de la web de FEVAS están en versión adaptada a lectura fácil



5.

# Evaluación de la implementación del Plan

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

### 5.1 Cuadro de mando del grado de avance de las 41 acciones

En el capítulo anterior se ha presentado un análisis exhaustivo del grado de avance de cada una de las 41 acciones contempladas en el Plan de Acción. A continuación, se muestra un cuadro de mando que sintetiza esta evaluación, permitiendo visualizar de manera clara y estructurada el estado de cada acción.

En la primera columna del cuadro se incluye una valoración de las actuaciones realizadas: se evalúa el nivel de ejecución de cada acción en función de las actividades concretas llevadas a cabo para su cumplimiento.

En la segunda columna se presentan los resultados alcanzados: se mide el grado en que la acción ha logrado los objetivos previstos, reflejando el impacto de las actividades implementadas.

Para ilustrar la metodología empleada en esta evaluación, se toma como ejemplo la acción número 3, destinada a identificar a los responsables de accesibilidad en las entidades públicas. En este caso, se han realizado diversas iniciativas orientadas a su implementación, lo que supone un alto nivel de ejecución en términos operativos (valoración reflejada en la primera columna). Sin embargo, los resultados obtenidos indican que muchas de las entidades consultadas aún no han designado un responsable de accesibilidad, a pesar de que el objetivo es que la totalidad de ellas cuenten con esta figura (reflejado en la segunda columna).

Para facilitar la interpretación del estado de cada acción, se ha implementado un sistema de semáforos en la evaluación. Este sistema se aplica tanto a la columna de actuaciones realizadas como a la de resultados obtenidos:

- Las acciones marcadas en verde, son acciones que ya han iniciadas y desarrolladas activamente entre 2022 y 2024.
- Las acciones marcadas en naranja, indican acciones en las que se han puesto en marcha algunos de los hitos planificados, aunque aún restan actividades por ejecutar.
- Por último, las acciones marcadas en rojo están pendientes de poner en marcha.

Por otro lado, en la segunda columna se hace referencia al grado de avance en el cumplimiento de los resultados esperados por esa acción:

- Las acciones marcadas en verde, son acciones que han alcanzado resultados favorables (organización de jornada, elaboración de guía,...) aunque sean acciones que puedan requerir continuidad en ejercicios futuros.
- Las acciones marcadas en naranja, indican que aunque se han logrado avances no se ha alcanzado el objetivo final.
- En rojo se han señalado las acciones que, por el momento, no han generado los resultados esperados.

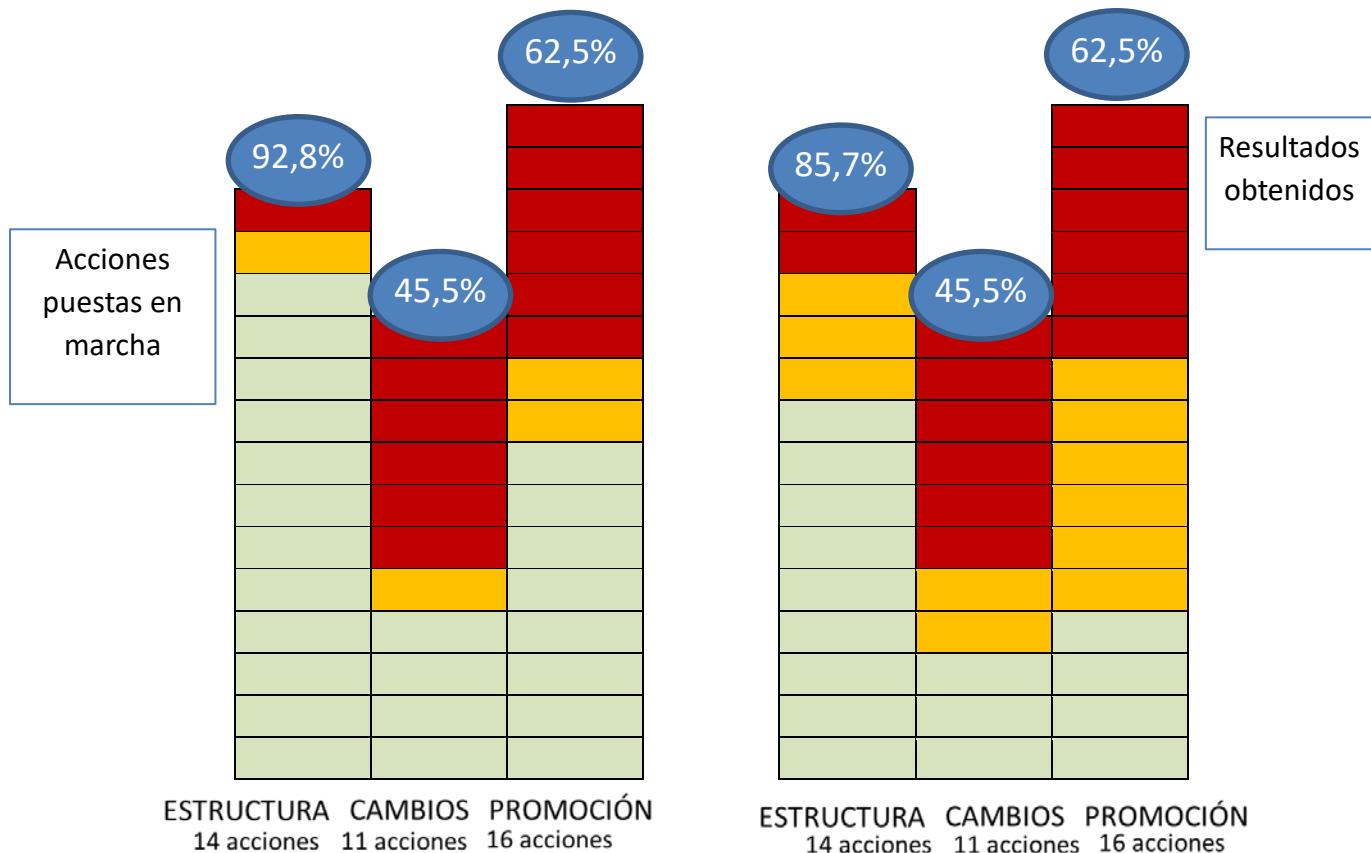
Finalmente, se incluye una tercera columna con la programación prevista para cada acción. Esta planificación se ha elaborado a partir de las conclusiones extraídas en el proceso de evaluación y se detallará en los siguientes apartados.

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Tabla 5.1 Cuadro de mando Grado de Avance Acciones del Plan de Acción

EJE	ACCIÓN	GRADO DE AVANCE		PROGRAMACIÓN
		Actuaciones realizadas	Resultados	
1	Acción 1 Dotar de recursos económicos y humanos a ISEK			2022-2025
	Acción 2 Servicio de apoyo y asesoramiento			2023-2025
	Acción 3 Identificación de responsables de accesibilidad			2022-2025
	Acción 4 Planes cuatrienales de accesibilidad			2022-2025
	Acción 5 Observatorio de Accesibilidad de Euskadi			2023-2025
2	Acción 6 Definición y diseño de los grupos de trabajo normativa			2023-2025
	Acción 7 Puesta en marcha grupos de trabajo			2022-2025
	Acción 8 Emisión informes acción 7 y acción 29			2022-2025
	Acción 9 Elaboración manuales aplicación normativa			2022-2025
	Acción 10 Confección guías accesibilidad			2022-2025
	Acción 11 Informe delimitación competencial			2023-2025
	Acción 12 Diseñar soluciones a la problemática detectada			2025
	Acción 13 Sistema de recogida de incidencias, necesidades,...			2023-2025
3	Acción 14 Diseñar clínica jurídica			2025
	Acción 15 Organización de eventos sobre accesibilidad			2024-2025
	Acción 16 Observar criterios de accesibilidad en los eventos			2023-2025
	Acción 17 Redactar carta de derechos de accesibilidad			2024
4	Acción 18 Suscribir cartas de adhesión a la carta de derechos			2024
	Acción 19 Crear espacios de debate, ponencias, encuentros			2022-2025
	Acción 20 Incorporar perspectiva accesibilidad en todos los planes			2022-2025
	Acción 21 Incorporar accesibilidad en los ciclos educativos			2025
	Acción 22 Definir perfil profesional en accesibilidad universal			2025
	Acción 23 Actividades de formación continua en accesibilidad			2023-2025
	Acción 24 Adecuación de certificados de profesionalidad			2025
5	Acción 25 Evaluación ya acreditación competencias profesionales			2025
	Acción 26 Impulsar la accesibilidad en los servicios de atención			2022-2025
	Acción 27 Establecer protocolos de actuación en la atención			2023-2025
	Acción 28 Servicio experto que verifique la accesibilidad			2025
	Acción 29 Diagnosticar la cadena de accesibilidad por ámbitos			2023-2025
	Acción 30 Sistemas de recogida de necesidades y carencias			2022-2025
	Acción 31 Presupuestos públicos para accesibilidad universal			2022-2023
	Acción 32 Línea financiación privada para proyectos de accesibilidad			2025
6	Acción 33 Cadena de accesibilidad proceso participación política			2023-2025
	Acción 34 Compromiso redacción programas electorales accesibles			2023-2025
	Acción 35 Diseño universal como criterio de valoración de empresas			2024
	Acción 36 Líneas financiación pública productos accesibilidad			2024-2025
	Acción 37 Espacios abiertos colaboración entre agentes			2023-2025
	Acción 38 Innovación y tecnología para la autonomía personal			2023-2025
	Acción 39 Programas sociales accesibilidad atención a las personas			2024
	Acción 40 Procedimientos alternativos de resolución de conflictos			2025
	Acción 41 Equipos especializados en procedimientos alternativos			2025

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN



## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

### a) *"Crear Estructura Necesaria"*

En los tres primeros años de ejecución del Plan de Acción, se ha avanzado significativamente en las acciones previstas dentro de los dos primeros ejes del bloque “**Crear la Estructura Necesaria**”. De las 14 acciones planificadas en este bloque, 12 se encuentran en distintas fases de desarrollo. Tal como establece la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi, es imprescindible disponer de una estructura organizativa que facilite la transformación necesaria para alcanzar los objetivos planteados.

La implementación de la mayor parte de estas acciones es responsabilidad del propio ISEK. Sin embargo, el éxito de la implementación depende en gran medida de la colaboración y compromiso de todas las administraciones públicas. Para que la accesibilidad universal se consolide como un principio rector en la gestión pública, es fundamental contar con un liderazgo institucional y político decidido.

Desde el inicio de ejecución del Plan, se ha trabajado en la identificación de las personas responsables de accesibilidad de las diferentes entidades públicas. Se ha contactado con la totalidad de Ayuntamientos, Diputaciones Forales y Departamentos del Gobierno Vasco. Este contacto ha permitido divulgar tanto la Estrategia, como el Plan de Acción. Se ha detectado que muchas administraciones desconocían su existencia e implicaciones, por lo que este proceso ha servido para sensibilizar sobre la accesibilidad universal y su carácter transversal.

En 2022 se realizaron diversas sesiones de información generales a todas las entidades, entre ellas, el webinar informativo que tuvo lugar en junio de 2022 con el fin de difundir el Plan de Acción entre los ayuntamientos de Euskadi.

El trabajo realizado ha evidenciado la necesidad de contar con responsables de accesibilidad en todas las entidades públicas, tanto para conocer y coordinar las actuaciones que se están desarrollando como para impulsar la accesibilidad como una cuestión transversal que tiene que estar presente en todas las esferas de la administración pública.

Los contactos realizados han permitido comprobar que son muy pocas las entidades que cuentan con una figura específica para desarrollar esta función. En la mayoría de los casos se trata de una persona interlocutora que asume responsabilidades dentro de su área (principalmente urbanismo), pero no del resto de la entidad pública.

En cuanto a los Departamentos del Gobierno Vasco, han sido identificadas personas responsables en casi todas las áreas de trabajo de los Departamentos. Estas personas están asistiendo a las mesas interdepartamentales que el ISEK convoca periódicamente (constituida oficialmente en 2023) con el fin de tratar temas específicos, compartir conocimiento y, avanzar en la implementación de la accesibilidad universal en el Gobierno Vasco.

En 2024, se convocó una reunión con personal técnico del ayuntamiento de Donostia-San Sebastián en la que participaron más de 30 técnicos municipales. En esta reunión se pudo constatar que, a pesar de no contar con una Plan de Accesibilidad, se han realizado avances significativos en la materia en muchas áreas, aunque estos dependen en gran medida de la sensibilidad individual del personal.

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

No obstante, el personal ha manifestado la necesidad de contar con un compromiso político firme para que la accesibilidad sea una prioridad institucional. Esta demanda es común a muchos de los ayuntamientos y otras instituciones como las Diputaciones Forales en las que, tras múltiples intentos, no ha sido posible contar con personas responsables de accesibilidad, siendo necesario un compromiso político y una designación de responsabilidades con el fin de contar con una Estrategia de Accesibilidad de la Entidad.

En cuanto a otros ayuntamientos más pequeños, en muchos casos, se comprueba como la accesibilidad sigue asociándose a la supresión de barreras arquitectónicas, delegando la responsabilidad en los/as arquitectos/as municipales.

El elevado número de planes de accesibilidad existentes tiene su explicación en la línea de financiación del Gobierno Vasco, que hasta el año 2020 ha estado subvencionando la elaboración de estos planes. No obstante, la mayoría de los planes de accesibilidad existentes han quedado obsoletos debido a la falta de seguimiento en su ejecución, aunque muchos ayuntamientos han ejecutado actuaciones para la mejora de la accesibilidad en función de las necesidades, sin estar vinculadas a estos planes.

En noviembre de 2023, el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco lanzó una convocatoria de ayudas extraordinarias para la elaboración de planes integrales de accesibilidad universal y la ejecución de las actuaciones contempladas en ellos. Esta iniciativa ha contribuido al impulso de la elaboración de estos planes en los municipios vascos durante 2024 y 2025, habiéndose recibido un total de 90 solicitudes.

La resolución de 22 de abril de 2024 concedió subvenciones a 39 ayuntamientos para la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad Universal, por un importe conjunto de 629.971,05 €. De estos 39 municipios, 20 corresponden a Gipuzkoa (51,3%), 11 a Bizkaia (28,2%) y 8 a Álava (20,5%).

En este sentido, se ha contactado con los ayuntamientos que han sido beneficiarios de las ayudas para la redacción del Plan Integral de Accesibilidad Universal (PIAU), con el objetivo de conocer el grado de avance en la elaboración del plan. Hasta marzo de 2025, la mayoría se encuentra en fase de elaboración, habiéndose detectado 5 Planes que han sido elaboradas en el último bienio correspondientes a los Ayuntamientos de Barakaldo, Iurreta, Ormaiztegi y Tolosa en 2024 y el más reciente elaborado por el Ayuntamiento de Basauri en 2025.

El resto de ayuntamientos que han percibido la ayuda se encuentran en fase de elaboración sus planes, por lo que cabe pensar en un importante incremento en el número de planes de accesibilidad a lo largo de 2025, cuando el 31 de octubre finalice el plazo para la justificación de la elaboración del plan.

Por otra parte, los ayuntamientos beneficiarios de estas ayudas manifiestan que el plan responde a los criterios de ser un plan integral de accesibilidad universal, contemplando aspectos que van más allá de la accesibilidad física y entendida como un plan transversal del ayuntamiento. En la mayoría de los casos, la elaboración del plan contempla la participación de distintos agentes (ciudadanía, asociaciones, etc.), así como de las distintas áreas del ayuntamiento, si bien la responsabilidad de la elaboración del plan se gestiona principalmente desde el área de urbanismo.

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Cabe destacar que Barakaldo ha sido el primer ayuntamiento elaborar un plan de accesibilidad universal siguiendo este modelo. En concreto, inició el proceso en noviembre de 2023 con la celebración de las primeras mesas participativas en las que se ha dado la posibilidad de participación al conjunto de la población y con especial atención a las personas con discapacidad. El Plan se ha elaborado durante un período de 12 meses y fue finalmente aprobado a finales de 2024. En la actualidad se está procediendo a su implementación siguiendo también un proceso participativo.

Por su parte, uno de los hitos más relevantes de este bloque de acciones “Crear la Estructura Necesaria”, ha sido la creación por parte del ISEK del “Observatorio de la Accesibilidad de Euskadi”. El Observatorio contribuye a la difusión entre la sociedad vasca de la importancia de la accesibilidad universal para que todas las personas puedan acceder a los espacios, productos y servicios. La Web constituye un importante canal de comunicación con la ciudadanía porque además de ofrecer información y formación, recoge las opiniones, consultas, sugerencias e incidencias detectadas por la ciudadanía, dando así cumplimiento a las acciones 2 “Servicio de apoyo y asesoramiento”, 5 “Observatorio de la Accesibilidad de Euskadi” y 13 “Sistema de recogida de incidencias y necesidades”.

La web del Observatorio ha recopilado hasta 2024 un total de 374 recursos en castellano y euskera, incluyendo documentos, normativas, noticias y eventos:

- 217 documentos
- 107 normativas
- 20 noticias
- 7 eventos
- 14 elementos en el mapa
- 27 buenas prácticas
- 2 ponencias

La Web del tiene seis apartados:

- **¿Qué es?**. Apartado en el que se explican además las funciones, misión, visión y principios del Observatorio.
- **Documentación y marco legal.** Incluye documentación, normativa, estándares de reconocimiento internacional y preguntas frecuentes.
- **Actualidad:** las noticias más destacadas sobre accesibilidad y eventos de interés.
- **Participación ciudadana:** desde el Observatorio de Accesibilidad de Euskadi se promueve la participación ciudadana y de todos los agentes interesados para fomentar la accesibilidad en la comunidad. Se incluye aquí información sobre las ponencias, grupos de trabajo y encuestas.
- **Diagnóstico:** muestra de forma transparente y clara toda la información que el Observatorio de Accesibilidad de Euskadi va recopilando sobre acciones de accesibilidad desarrolladas en Euskadi.
- **Innovación:** se incluyen ejemplos de “Buenas Prácticas” puestas en marcha tanto por ayuntamientos, entidades públicas o privadas como también acciones desarrolladas por el Tercer Sector, que ayudan a que cada día los entornos, servicios y productos tengan menos barreras.

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Dentro del bloque "Crear la Estructura Necesaria", el ISEK ha impulsado otras acciones clave, como la realización de ponencias especializadas.

Se considera una experiencia positiva la realización de **ponencias específicas**: a la ponencia celebrada en 2022 para la elaboración de la guía para la elaboración de Planes Integrales de Accesibilidad Universal, le ha seguido en 2023, la ponencia sobre normativa. En ambos casos se ha seguido un proceso colaborativo con la participación de miembros del ISEK y otros agentes externos (4 en la elaboración del PIAU y 7 en las ponencias de normativa).

En 2024 se ha continuado con esta dinámica, lo que ha permitido elaborar una guía para la interpretación de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal. Asimismo, se está trabajando en la elaboración de fichas prácticas. En 2024 se han elaborado 19 fichas sobre elementos de urbanismo:

- FICHA 1. Itinerario peatonal
- FICHA 2. Pavimentos
- FICHA 3. Vados y pasos peatonales
- FICHA 4. Semáforos peatonales
- FICHA 5. Vados de vehículos
- FICHA 6. Obras en la vía pública
- FICHA 7. Elementos de urbanización
- FICHA 8. Mobiliario
- FICHA 9. Protección peatonal
- FICHA 10. Escalera
- FICHA 11. Rampa
- FICHA 12. Ascensor
- FICHA 13. Aseos
- FICHA 14. Aparcamientos
- FICHA 15. Paradas de autobús
- FICHA 16. Paradas de tranvía
- FICHA 17. Bocas de metro
- FICHA 18. Iluminación
- FICHA 19. Señalización

La utilidad de estas guías, con una buena valoración de todas las personas participantes, ha llevado al ISEK a decidir continuar con esta ponencia en 2025 con la elaboración de 10 fichas más que se desarrollarán en 2 sesiones de trabajo colaborativo.

Además, el ISEK está dando respuesta a una de las necesidades transmitidas por las administraciones públicas: la necesidad de contar con guías prácticas que les ayuden a favorecer la accesibilidad universal en sus ámbitos de trabajo. Con este objetivo y, dando cumplimiento a la acción 10 "Confección de guías de accesibilidad", se han elaborado 3 guías:

- Guía de lectura fácil
- Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención ciudadana (en elaboración en 2023 y finalizada en enero de 2024)
- Guía para la realización de eventos accesibles

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

### b) "Cambios Necesarios"

En lo que respecta al segundo bloque del Plan de Acción, denominado "Cambios Necesarios" que está estructurado en dos ejes: "Corresponsabilidad y Coparticipación" y "Capacitación en Accesibilidad", se han conseguido avances significativos en 5 de las 11 acciones previstas. La responsabilidad de ejecución de gran parte estas acciones recae en los ayuntamientos, Diputaciones, Departamentos del Gobierno Vasco, así como en entidades que trabajan específicamente en favor de la accesibilidad universal.

Por su parte, el ISEK ha realizado progresos concretos en el ámbito formativo en accesibilidad dirigido a las entidades públicas. Así, cabe destacar la formación impartida a los ayuntamientos los días 26 y 27 de abril de 2023, organizada conjuntamente con EUDEL y el IVAP bajo el título: "La Estrategia Vasca de accesibilidad universal de Euskadi en las políticas y los servicios municipales":

- El objetivo de esta formación ha sido capacitar al alumnado para trasladar el concepto de accesibilidad universal a la actividad municipal.
- En la formación participaron un total de 44 personas provenientes de 24 ayuntamientos distintos.
- Las personas participantes valoraron positivamente la acción y manifestaron su interés en participar en más actividades formativas.

A lo largo de estos tres años, la formación se ha consolidado como un aspecto clave para la implementación efectiva de la accesibilidad universal en Euskadi. Por este motivo, se ha elaborado en 2024 un Plan de formación específico que contempla las actividades de formación previstas para los próximos dos años, detallando objetivos concretos, público destinatario, formatos de cursos, avanzando los contenidos principales de dichas actividades.

Además, desde el ISEK se ha generado diverso material didáctico en accesibilidad universal:

- Material elaborado para las acciones formativas impartidas a los ayuntamientos y los departamentos del Gobierno Vasco.
- Una guía sobre lectura fácil
- Una guía sobre el protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención ciudadana
- Una guía para la realización de eventos accesibles

En cuanto a la trayectoria de la implementación del Plan en este ámbito específico, se observa que 2022 estuvo dedicado a extender el conocimiento de la Estrategia y sensibilizar sobre accesibilidad universal. Durante 2023 se consolidaron grupos de trabajo estables para crear materiales prácticos que facilitaran la aplicación de la normativa. El año 2024 supuso un avance considerable con la elaboración de diversas guías y la celebración de la jornada "Euskadi Accesible: un compromiso compartido", impulsando considerablemente la difusión social del concepto de accesibilidad universal. Para 2025 se prevé centrar los esfuerzos en ampliar las acciones formativas en materia de accesibilidad.

En efecto, uno de los hitos más relevantes de este bloque ha sido la celebración de la jornada "Euskadi Accesible: un compromiso compartido". La jornada contó con la participación activa de personas expertas en accesibilidad, quienes aportaron conocimiento y experiencia en aspectos como

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

el premio europeo a ciudades accesibles, la participación en la elaboración de Planes de Accesibilidad y otros Planes Estratégicos o nuevas iniciativas en materia de innovación en accesibilidad. El evento tuvo un gran éxito de participación puesto que se inscribieron un total de 288 personas, de las que finalmente asistieron 232.

Además, de manera paralela a esta jornada se celebró una exposición que mostró productos y servicios innovadores destinados a mejorar la accesibilidad en la que participaron 14 empresas.

La jornada constituyó en sí misma un ejemplo de buena práctica en la organización de un evento accesible. El ISEK ha elaborado una Guía para facilitar a las instituciones públicas y privadas a organizar eventos accesibles. Esta Guía se encontrará disponible en la web del Observatorio de la Accesibilidad de Euskadi, además de distribuirse mediante otros canales.

Toda la información relacionada con la jornada – ponencias, fotografías y vídeos - está disponible en la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi.

En cuanto a las acciones ejecutadas por el resto de agentes responsables, se ha avanzado principalmente en la identificación de las jornadas, eventos o procesos participativos que las diferentes entidades están realizando con el fin de conocer si están teniendo en cuenta criterios de accesibilidad que garanticen la participación de todas las personas. Asimismo, se han identificado entidades que han participado en actividades de formación en accesibilidad universal.

En cuanto a este bloque cabe destacar los siguientes aspectos:

- El 74% de las entidades que organizan eventos o procesos participativos destinados a la ciudadanía, tienen en cuenta criterios de accesibilidad física. Afirman seleccionar locales que cumplan las condiciones necesarias de accesibilidad. En algunas ocasiones, cuando se externaliza la organización del evento, la entidad pública asume el cumplimiento de estos criterios, aunque sin verificarlo directamente.
- En cuanto a los criterios de la accesibilidad sensorial y accesibilidad cognitiva tienen una presencia minoritaria. El 26% afirma haber tenido en cuenta la accesibilidad sensorial, el 23% la cognitiva y sólo el 11% ha incorporado la lengua de signos.
- La mayoría de las entidades no posee un registro exacto del número de eventos organizados, sobre todo en ayuntamientos más grandes o Departamentos que organizan muchas actividades. La información facilitada es acerca de si observan criterios de accesibilidad física, cognitiva, sensorial, o si utilizan intérprete de lengua de signos.
- Por este motivo, se ha modificado el indicador original “número de eventos organizados con criterios de accesibilidad”, por el indicador “número de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad”.
- En cuanto a las actividades de formación, en los ayuntamientos más pequeños apenas se ha detectado algún caso en el que se haya impartido formación en accesibilidad.
- En 2024 se han identificado un total de 20 ayuntamientos que afirman haber realizado acciones formativas en materia de accesibilidad entre el personal de su entidad. Asimismo, 8 Departamentos del Gobierno Vasco o Sociedades Públicas han participado en cursos de formación sobre accesibilidad.

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

- Cabe destacar las acciones formativas desarrolladas por el Ayuntamiento de Bilbao, tanto por la variada temática de los cursos impartidos, como por el volumen de personas asistentes a los cursos.
- Finalmente, el resto de acciones destinadas a la capacitación en accesibilidad e incluidas en este bloque, son acciones de mayor calado, responsabilidad del Departamento de Educación y de Lanbide. En el momento actual y, por los contactos realizados con el Departamento, se ve muy complicado poner en marcha estas acciones, puesto que necesitan un compromiso político firme.

### c) *"Promoción de la accesibilidad"*

Este es el tercer bloque del Plan de Acción, el cual abarca do líneas estratégicas: "Fomento de la Accesibilidad" y "Soluciones a través de la innovación". En este caso se han puesto en marcha 10 de las 16 acciones contempladas en este bloque.

En estas líneas estratégicas cabe destacar las siguientes acciones implementadas por el ISEK:

- Se ha comprobado que muchas entidades públicas desconocen los criterios esenciales para garantizar una atención accesible. Por ello, en 2023 se ha elaborado una **guía con los protocolos para cada tipo de atención** (presencial, telefónica/backoffice y digital) a la ciudadanía. En 2024 se ha trabajado en su maquetación en un formato accesible, además de generar una versión en lectura fácil. Esta guía ha sido difundida a través de la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi, y distribuida por correo electrónico a entidades públicas y privadas. Asimismo, se prevé realizar una acción formativa sobre estos protocolos al personal de la administración pública en 2025.
- Se han **impulsado medidas destinadas al fomento de la innovación en accesibilidad universal**. Como parte de estas acciones, en noviembre de 2023 se creó un grupo de trabajo en innovación, donde se reunieron representantes de programas de ayudas de distintas áreas del Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales, asociaciones de personas con discapacidad, universidades y empresas tecnológicas. Las conclusiones extraídas de este encuentro han sido clave para definir nuevas líneas de actuación.
- A partir de las conclusiones de este grupo de trabajo, se identificó la necesidad de establecer una línea de ayudas específicas para fomentar la innovación en accesibilidad. Como resultado, el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana ha implementado esta iniciativa dentro del programa Eraikal.
- Asimismo, se ha reconocido la importancia de integrar el criterio de accesibilidad en las bases de las convocatorias de ayudas a la innovación. Un avance significativo en esta línea es la inclusión del concepto de accesibilidad en la última convocatoria del programa Hazitek.
- Además, se han llevado a cabo diversas gestiones para promover la creación de un clúster de accesibilidad en Euskadi, con el objetivo de impulsar la colaboración entre los diferentes agentes del sector.
- También se han establecido contactos con empresas innovadoras en materia de accesibilidad que participaron en la exposición de productos y servicios accesibles durante la Jornada "Euskadi

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Accesible. Un compromiso compartido.” Con el fin de fortalecer esta relación y avanzar en la innovación en accesibilidad, en 2025 se prevé mantener el contacto con estas empresas y constituir un grupo de trabajo que facilite el intercambio de ideas con asociaciones de personas con discapacidad.

- En el ámbito de la vivienda, el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana ha puesto en marcha el proyecto Alokabizi, financiado por el Plan de Ciencia y Tecnología de Euskadi (PCTI 2030). Este proyecto colaborativo incluye una línea de investigación enfocada en la creación de viviendas más accesibles e inclusivas. Se ha llevado a cabo un diagnóstico de los edificios del parque de viviendas protegidas en alquiler social de Alokabide, y actualmente se está analizando el interior de las viviendas. Además, se están explorando soluciones tecnológicas, como placas de inducción adaptadas para personas con visibilidad reducida.
- Por su parte, la **acción 31** busca que todas las entidades públicas reserven una **partida presupuestaria anual para financiar proyectos que impliquen la implantación de la accesibilidad universal**. Esta es una acción fundamental, puesto que sin presupuesto será difícil desarrollar iniciativas en esta materia. Sin embargo, se ha detectado que muchas entidades no cuentan con una partida específica para accesibilidad, a pesar de estar abordando actuaciones en este ámbito. En este indicador se han recogido los importes totales destinados a la mejora de la accesibilidad, ya sea previamente presupuestados o fuera de planificación. En el período 2022-2024, el presupuesto total ejecutado por los 121 ayuntamientos que han aportado esta información asciende en conjunto a 182,5 millones de euros, es decir, un promedio anual de 60,8 M€.
- En cuanto a la **accesibilidad en los servicios de atención (acción 26)**, se ha comprobado que el Gobierno Vasco ha realizado muchas actuaciones de cara a mejorar el modelo de relación entre la administración y la ciudadanía. Desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales, así como desde la Dirección de Gobierno Abierto, se han desarrollado herramientas que contribuyen a mejorar la accesibilidad y la usabilidad: documentos de lenguaje claro y lectura fácil, textos a voz, lengua de signos, subtitulación de vídeos, Insuit, SVisual,... Se está trabajando para extender el SVisual a todo el Gobierno Vasco.
- Además, se ha procedido a la elaboración de pautas y plantillas para simplificar los trámites administrativos. Como parte de este trabajo, se han agrupado trámites y, se han elaborado plantillas básicas estandarizadas para su difusión a los Departamentos (lenguaje sencillo, homogeneización de formularios, minimizar la información solicitada,...). Se han elaborado videotutoriales.
- En la reunión interdepartamental celebrada en julio de 2024 Zuzenean e Ireak presentaron estos avances al resto de Departamentos del Gobierno Vasco bajo el lema: “avanzando en crear trámites más sencillos y accesibles para la ciudadanía”. En este encuentro se dieron a conocer las plantillas estandarizadas y la herramienta de formularios para solicitudes electrónicas y presenciales de la ciudadanía.
- Asimismo, la Dirección de Recursos Generales, encargada de las reformas en los edificios de gestión unificada ha acometido diversas actuaciones para garantizar la accesibilidad en la atención presencial.

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

- No obstante, a pesar de los avances realizados, se considera que queda mucho trabajo por hacer y sería deseable extender las buenas prácticas aplicadas en algunos departamentos al conjunto del Gobierno Vasco. Las reuniones de la mesa interdepartamental han permitido compartir estas buenas prácticas.
- En este sentido, un ejemplo de buena práctica compartida en la mesa interdepartamental ha sido el proceso participativo en la elaboración del “Plan de acceso a la justicia para las personas con discapacidad” de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco.
- Por último, se ha comprobado que tanto Zuzenean como Irekia disponen de un sistema para la recogida de las necesidades y/o carencias detectadas por las personas usuarias (**acción 30**).
- En el caso de los ayuntamientos, se han detectado pocos casos en los que tengan implantado un sistema para la recogida de las necesidades y carencias identificadas por las personas usuarias, si bien, la mayor parte de ellos aluden al buzón de la ciudadanía en el que se pueden recoger estas incidencias.
- Es necesario fortalecer esta acción y alinearla con la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal. Estos planes deben diseñarse mediante procesos participativos que recojan las necesidades de la ciudadanía y cuenten con la participación de personas con discapacidad o con dificultades de accesibilidad. Gracias a la subvención del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana para la elaboración de Planes integrales de Accesibilidad Universal, se espera avanzar significativamente en esta materia.

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

### 5.2 Cuadro de mando de los indicadores del Plan de Acción

El Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi ha definido un total de 80 indicadores para el seguimiento de la implementación de las diferentes acciones. Como ya se ha apuntado al inicio de este documento, la información disponible no permite calcular muchos de los indicadores definidos.

En algún caso, se ha modificado ligeramente el indicador para poder proceder a su cálculo, como es el caso del “número de eventos que han sido organizados con criterios de accesibilidad”, que ha sido sustituido por “número de entidades que organizan eventos con criterios de accesibilidad”. El motivo es que la mayoría de las entidades no tienen un registro de los eventos realizados, por lo que no son capaces de cuantificarlos, pero sí pueden decir si en la organización de estos eventos han observado criterios de accesibilidad física, sensorial o cognitiva. Asimismo, se ha añadido algún indicador nuevo.

En otros casos, no se puede aportar valor al indicador porque en el momento actual se desconoce su grado de avance. Por lo tanto, como se ha mencionado anteriormente, la evaluación realizada de la implementación del primer Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad de Euskadi tiene un carácter más cualitativo, y los indicadores aquí calculados ofrecen una aproximación al grado de avance en alguna de las acciones, pero no son lo más importante de esta evaluación.

En lo que respecta a los indicadores calculados:

- Se han identificado 199 ayuntamientos con responsable de accesibilidad (79,3% del total), si bien en muchos casos no es una figura que ejerza estas labores, sino que se trata de un interlocutor de cara a suministrar información sobre las actividades de accesibilidad que se han realizado en su municipio.
- Se han identificado 21 personas responsables de accesibilidad en 12 de los 13 Departamentos del Gobierno Vasco.
- De los 251 ayuntamientos de Euskadi, 230 (92%) del total han elaborado en algún momento un Plan Cuatrienal de Accesibilidad.
- 39 ayuntamientos de Euskadi (13,5%) tienen un Plan de Accesibilidad Cuatrienal aprobado entre 2021 y 2025.
- El presupuesto previsto por los 125 Planes que han aportado esta información asciende a 480 millones de euros.
- El presupuesto previsto de los 85 planes de accesibilidad que han aportado también los datos de ejecución asciende a 330,3 millones de euros
- El presupuesto ejecutado por los 85 planes de accesibilidad que han aportado esta información asciende a 85,2 millones de euros (25,8% del total previsto)
- El presupuesto total ejecutado en actividades de accesibilidad universal por los ayuntamientos consultados (fuera o dentro de Plan) asciende a 182,5 millones de euros (dato de 121 ayuntamientos)
- El ISEK ha atendido un total de 130 consultas en el año 2024
- Se han creado cinco grupos de trabajo entre 2023 y 2024:
  - Grupo para la elaboración de una guía que ayude a las entidades a la interpretación y aplicación de la normativa de accesibilidad. Se han celebrado 4 sesiones de este

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

grupo de trabajo en las que han participado 30 personas que pertenecen a 20 entidades diferentes.

- Mesa interdepartamental para compartir experiencias, buenas prácticas y tratar de homogeneizar la documentación y tramitación administrativa. Se han celebrado 2 sesiones en las que han participado 27 personas de 21 direcciones /sociedades diferentes.
- Grupo de innovación en accesibilidad. Se ha celebrado 1 sesión en la que han participado 25 personas pertenecientes a 17 entidades.
- Grupo de trabajo con ayuntamientos Se ha celebrado una primera sesión de formación en la que han participado 44 personas de 24 ayuntamientos diferentes.
- Grupo de trabajo para tratar el tema de los ajustes razonables. Se ha celebrado la primera sesión para definir el alcance de los trabajos a realizar en la que han participado diez personas expertas de diferentes instituciones.
- Se han elaborado 20 manuales de apoyo sobre normativa y se han identificado 51 guías de inclusión de la accesibilidad en los diferentes ámbitos. El ISEK ha elaborado 4 guías:
  - una sobre lectura fácil
  - una para la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal (PIAU)
  - una sobre protocolos para una atención accesible.
  - una para la realización de eventos accesibles
- Desde el ISEKI se han impartido dos cursos de formación: a los ayuntamientos y a los departamentos del Gobierno Vasco.
- Se han identificado 59 entidades que han observado criterios de accesibilidad en la organización de jornadas y eventos.
  - El 77,6% de las entidades que han organizado algún tipo de evento ha tenido en cuenta criterios de accesibilidad física
  - El 35,5% de las entidades que han organizado algún tipo de evento ha tenido en cuenta criterios de accesibilidad sensorial
  - El 32,9% de las entidades que han organizado algún tipo de evento ha tenido en cuenta criterios de accesibilidad cognitiva
  - El 19,7% de las entidades que han organizado algún tipo de evento ha utilizado lengua de signos

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

**Tabla 5.2 Cuadro de mando de los indicadores del Plan de Acción**

EJE	Acción	Indicador	2022	2023	2024
1.1	2	Número de asesoramientos realizados por el servicio de apoyo y asesoramiento	266	228	130
1.1	3	Número de responsables de accesibilidad identificados en los Ayuntamientos	173	201	199
	3	% respecto del total	68,9%	80,1%	79,3%
1.1	3	Número de Departamentos del Gobierno Vasco con personas responsables de accesibilidad	8	10	12
1.1	3	Número de personas del Gobierno Vasco responsables de accesibilidad	16	21	21
1.1	4	Número de Programas Cuatrienales de accesibilidad de las diferentes Entidades Públicas	228	229	230
1.1	4	% respecto del total	91%	91%	92%
	4	Número de ayuntamientos con Programas Cuatrienales de accesibilidad aprobados en los últimos cuatro años.	47	34	39
1.1	4	Presupuesto anual previsto en los Planes Cuatrienales en las diferentes entidades públicas	430.834.803 €	453.010.929 €	480.543.802 €
	4	Presupuesto anual previsto en los Planes Cuatrienales que también han aportado dato de ejecución del Plan	282.247.824 €	311.478.520 €	330.307.329 €
1.1	4	Presupuesto ejecutado en materia de accesibilidad. Porcentaje de cumplimiento respecto del Programa Cuatrienal de dicha entidad	63.132.803 €	69.827.176 €	85.160.462 €
1.1	4	Porcentaje de cumplimiento respecto del programa Cuatrienal de cada entidad	22,4%	22,4%	25,8%
1.1	5	Número de informes-diagnósticos detallados sobre las condiciones de accesibilidad de los distintos ámbitos	--	--	--
1.1	5	Número de indicadores de seguimiento incorporados a los planes y servicios sectoriales	--	--	--
1.1	5	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"	--	--	--
1.1	5	Tráfico de la web con información relativa a accesibilidad universal en Euskadi	--	--	--
1.1	7	Número de grupos de trabajo creados (acumulado)	1	4	5
1.1	7	Número de sesiones de trabajo realizadas (acumulado)	4	8	18
1.1	7	Número de entidades participantes en los grupos de trabajo (acumulado)	17	82	85
1.1	7	Número de personas participantes en los grupos de trabajo (acumulado)	26	126	129
1.1	9	Número de manuales de apoyo sobre normativa (acumulado)	3	4	20
1.1	10	Número de guías de inclusión de la accesibilidad en los diferentes ámbitos (acumulado)	36	40	51
1.2	11	Elaboración del informe asociado a acción 11	--	--	--
1.2	13	Número de incidencias recogidas	--	--	--
1.2	13	Número de incidencias redireccionadas al órgano competente	--	--	--

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

EJE	Acción	Indicador	2022	2023	2024
1.2	13	Número de incidencias solucionadas	--	--	--
1.2	14	Creación de la clínica jurídica especializada	--	--	--
2.1.	15	Número de jornadas/campañas destinadas a administraciones públicas para la difusión del modelo de accesibilidad (acumulado)	3	10	11
2.1.	15	Número de agentes participantes	280	300	232
	15	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)	--	--	--
2.1.	16	Número de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad	47	50	59
2.1.	16	% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad física	75,8%	74,6%	77,6%
2.1.	16	% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad sensorial	32,2%	32,8%	35,5%
2.1.	16	% de entidades que han organizado eventos con criterios de accesibilidad cognitiva	27,4%	31,3%	32,9%
2.1.	16	% de entidades que han organizado eventos utilizando lenguaje de signos	16,1%	17,9%	19,7%
2.1.	17	Carta de Derechos de Accesibilidad de la Persona	--	--	--
2.1.	18	Número de cartas de adhesión a la Estrategia de accesibilidad universal	--	--	--
2.1.	18	Número de entidades que han suscrito la Estrategia de accesibilidad universal	--	--	--
2.1.	19	Número de encuentros participativos municipales, para la mejora de barrios y entornos, con participación directa de personas con especiales dificultades de accesibilidad	9	10	35
2.1.	19	Número de entidades participantes en los procesos de participación	--	--	--
2.2	21	Referencias a la accesibilidad universal en los diferentes programas de estudio	--	--	--
2.2	21	Material didáctico desarrollado para su difusión en los ciclos educativos	--	--	--
2.2	21	Número de jornadas participativas con alumnado, para su acercamiento a la accesibilidad universal	--	--	--
2.2	22	Informe-Estudio sobre la creación de un perfil profesional en accesibilidad universal	--	--	--
2.2	22	Número de cursos de especialización en accesibilidad universal	--	--	--
2.2	23	Creación y publicación de material didáctico sobre accesibilidad y diseño universal transversal a formaciones en diversos ámbitos	--	3	4
2.2	23	Número de cursos impartidos	--	2	44
2.2	23	Asistentes a los cursos en los diferentes ámbitos profesionales	--	71	--
2.2	23	Número de formaciones 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	--	1	2
2.2	23	Personas formadas en programa de formación-acción sobre el lenguaje claro y lectura fácil para		27	--

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

EJE	Acción	Indicador	2022	2023	2024
		mejorar la usabilidad de los servicios o programas dirigidos a la ciudadanía en general			
272.2	23	Número de cursos y personas asistentes a cursos de lengua de signos	--	--	--
2.2	23	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	4
2.2	23	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...)	--	--	--
2.2	25	Número de acreditaciones de competencias profesionales adquiridas por la experiencia	--	--	--
3.1	26-28	Número de servicios públicos presenciales identificados. % accesibles	--	--	--
3.1	26-28	Número de servicios públicos de atención telefónica identificados. % accesibles	--	--	--
3.1	26-28	Número de sedes electrónicas identificadas. % accesibles	--	--	--
3.1	26-28	Número de contenidos publicados (en cualquier soporte) identificados. % accesibles	--	--	--
3.1	29	Número de diagnósticos realizados	--	--	--
3.1	29	Número de personas formadas	--	--	--
3.1	29	Número de grupos de trabajo establecidos identificadas. % accesibles	--	--	--
3.1	29	Número de contenidos publicados (en cualquier soporte) identificados. % accesibles	--	--	--
3.1	30	Número de sistemas de recogida de necesidades puestos en marcha	--	1	1
3.1	31	Número de presupuestos de ayuntamientos con asignaciones a proyectos de accesibilidad universal (acumulado)	94	100	121
3.1	31	Volumen total de los presupuestos ejecutado - ayuntamientos - (acumulado)	98,93	131,19	182,5
3.1	31	Número de presupuestos de entidades del Gobierno Vasco con asignaciones a proyectos de accesibilidad universal (acumulado)	--	13	16
3.1	31	Volumen total de los presupuestos ejecutados - GV -(acumulado)	--	6,46	12,44
3.1	32	Número de líneas de financiación privadas creadas	--	--	--
3.1	32	Volumen total de las líneas de financiación creadas	--	--	1
3.1	33	Número de colegios electorales accesibles	--	--	--
3.1	33	% de elecciones con papeletas accesibles	--	--	--
3.1	34	Número de programas electorales accesibles	--	--	--

## 5. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

EJE	Acción	Indicador	2022	2023	2024
3.2	35	Presupuesto destinado, público y privado, a la investigación e innovación tecnológica ofrezca soluciones a la accesibilidad	--	--	--
3.2	36	Número de nuevas empresas, productos o servicios financiados o mentorizados por incorporar el diseño universal	--	--	--
3.2	37	Número de espacios abiertos de innovación en tecnología social para la accesibilidad (acumulado)	--	1	2
3.2	37	Número de agentes involucrados (acumulado)	--	25	39
3.2	39	Número de programas y proyectos de atención financiados	--	--	--
3.2	39	Presupuesto destinado a programas que ayuden a desarrollar la accesibilidad en la atención a las personas	--	--	--
3.2	39	Número de líneas específicas para la innovación en metodologías y prestación de servicios para todas las personas	--	--	--
3.2	40	Número de campañas de difusión a la ciudadanía de estos sistemas alternativos.	--	--	--
3.2	40	Número de conflictos intervenidos mediante estos mecanismos. % respecto al número de casos judicializados	--	--	--
3.2	41	Número de profesionales especializados.	--	--	--
3.2	41	Número de sesiones formativas realizadas para la especialización de profesionales y equipos	--	--	--



6.

## Recomendaciones y próximos pasos

## 6. RECOMENDACIONES Y PRÓXIMOS PASOS

### 6.1 Recomendaciones

Con base en la evaluación realizada, se presentan las siguientes recomendaciones de cara avanzar en la implementación del primer Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi:

- Garantizar un compromiso político firme para promover la accesibilidad universal en todas las entidades públicas bajo el lema: "Euskadi accesible: un compromiso compartido".**

En estos años de implementación del Plan de Acción se han evidenciado grandes dificultades para identificar personas responsables de accesibilidad. Aún es común que las entidades identifiquen la accesibilidad únicamente con cuestiones relacionadas con la supresión de barreras arquitectónicas y no lo asuman como parte de sus competencias. Por otro lado, en algunas entidades las actuaciones dependen de la buena voluntad de personas sensibilizadas con el tema, lo que hace imprescindible una mayor implicación política para lograr avances concretos y coordinados.

- Proporcionar directrices a los ayuntamientos para gestionar adecuadamente la accesibilidad universal en su entidad.**

A partir del contacto con los ayuntamientos, se observa que los municipios de menor tamaño enfrentan dificultades para desarrollar un plan de accesibilidad debido a la escasez de recursos, mientras que en los más grandes el reto radica en la falta de coordinación entre departamentos, una responsabilidad que debería asumir la alcaldía. Para los municipios pequeños, es recomendable ofrecer sesiones de formación apoyadas en una guía específica adaptada a sus necesidades. En cambio, en las ciudades de mayor tamaño, el progreso en esta materia depende fundamentalmente del compromiso político.

- Establecer comisiones interdepartamentales en las Diputaciones Forales y en los principales Ayuntamientos para abordar la accesibilidad universal.**

El funcionamiento de estas instituciones debería seguir un modelo similar al del Gobierno Vasco, donde se fomenta un enfoque integral y coordinado. Para ello, se recomienda replicar la dinámica del Gobierno Vasco mediante la creación de una mesa de trabajo en la que participen representantes de todas las áreas. Esta mesa garantizaría que la accesibilidad universal se trate como un aspecto transversal dentro de la entidad, promoviendo soluciones inclusivas en todas sus políticas y actuaciones.

- Continuar impulsando la elaboración de los Planes Cuatrienales de Accesibilidad, así como su seguimiento y evaluación**

La reciente subvención extraordinaria del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco ha sido clave para que numerosos ayuntamientos actualicen sus Planes de Accesibilidad con un enfoque integral y participativo. Sin embargo, tan importante como la elaboración es garantizar un riguroso seguimiento de su implementación. Se ha constatado que, si bien muchos municipios desarrollan estos planes, son pocos los que disponen de información precisa sobre su nivel de ejecución. Por ello, desde el ISEK se promoverá activamente el monitoreo y la evaluación de estos planes para conocer su grado de avance.

## 6. RECOMENDACIONES Y PRÓXIMOS PASOS

**5. Continuar impulsando la elaboración de guías y protocolos de actuación y difundir las existentes con el objetivo de facilitar la implementación de acciones y el cumplimiento de la normativa por parte de las entidades.**

Durante los primeros años de ejecución del Plan, y tras un proceso participativo, desde el ISEK se han desarrollado cuatro guías de accesibilidad. Se ha identificado que tanto los ayuntamientos como los distintos departamentos del Gobierno Vasco requieren apoyo en la aplicación del Plan de Acción. Por esta razón, resulta clave ampliar la difusión de estas guías, tanto las propias como las elaboradas por asociaciones y otras entidades.

**6. Reforzar las iniciativas de capacitación en accesibilidad.**

Durante el primer año de ejecución, las acciones del ISEK se centraron en la difusión de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi y la concienciación en esta materia. En los años posteriores, se han consolidado grupos de trabajo estables en los que se va avanzando en la elaboración de guías y protocolos que facilitan la implementación del Plan de Acción y el cumplimiento de la normativa de accesibilidad. La experiencia adquirida ha evidenciado que la formación es un pilar esencial para lograr una implementación efectiva de la accesibilidad universal en la sociedad vasca. Por este motivo, en 2024 se ha elaborado un Plan de Formación que comenzará a implementarse en 2025.

**7. Continuar impulsando la innovación en accesibilidad universal.**

En 2023 se creó un grupo de trabajo con el fin de fomentar la innovación en accesibilidad universal. El Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco lanzó en 2024 una nueva línea de ayudas destinada a respaldar proyectos innovadores que fomenten la accesibilidad. Asimismo, durante la Jornada “Euskadi Accesible. Un compromiso compartido” se llevó a cabo una exposición en la que 14 empresas presentaron sus productos y servicios accesibles. Para seguir avanzando en esta dirección, es fundamental continuar promoviendo iniciativas que impulsen la innovación en accesibilidad, como la posible creación de un clúster especializado que facilite una mayor colaboración y coordinación entre los distintos actores involucrados.

## 6. RECOMENDACIONES Y PRÓXIMOS PASOS

### 6.2 Próximos pasos

A continuación, se detalla las actividades concretas a desarrollar a lo largo de 2025 dentro de cada una de las acciones contempladas por el Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi.

#### a) Estructura Necesaria

“Qué estructura se necesita para que se den los cambios necesarios para alcanzar los objetivos finales, qué gestión debe haber, qué liderazgo, qué funciones, qué seguimiento de las acciones y cómo reforzar el marco jurídico”.

EJE 1	GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
LÍNEA	E1.1 Contar con un liderazgo institucional, político y crear la estructura responsable del PIAU	
Acción 1	Dotar de recursos y humanos a ISEK Continuidad de la asistencia técnica de la UTE IKEI+ILUNIÓN	En marcha
Acción 2	Protocolo de actuación del servicio de apoyo y asesoramiento que tendrá su sede en el Observatorio de Accesibilidad	En marcha
Acción 3	Identificación de personas responsables de accesibilidad en las entidades públicas Clarificar el perfil de la persona responsable de accesibilidad y sus funciones Organización de sesiones informativas: - Sesiones interdepartamentales con las personas de los Departamentos del Gobierno Vasco identificadas como responsables de accesibilidad - Ayuntamientos de las capitales - Diputaciones forales	En marcha
Acción 4	Promover la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal por parte de las distintas entidades, con especial incidencia del ámbito municipal - Continuar con el seguimiento para conocer el grado de ejecución a nivel municipal	En marcha
LÍNEA	E1.2 General y compartir información y conocimiento sobre accesibilidad	
Acción 5	Puesta en marcha de la web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi Puesta en marcha del Servicio de Apoyo y Asesoramiento (Acción 2) Puesta en marcha del Servicio de recogida de incidencias, carencias y necesidades (Acción 13) Difusión de la Web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi Difusión de los documentos elaborados en la web del Observatorio Dotar de contenidos al Observatorio (noticias, documentación, eventos, etc.) Incluir píldoras formativas en el Observatorio Publicar documentos propios en formatos accesibles - Resumen de la Estrategia (pdf accesible y lenguaje sencillo) - Guía de lectura fácil (pdf accesible y lectura fácil) - Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención ciudadana (pdf accesible y lectura fácil) - Guía de eventos accesibles (pdf accesible y lectura fácil) - Guía para hoteles accesibles (pdf accesible y lectura fácil)	En marcha
EJE 2	MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
LÍNEA	E2.1 Revisar la normativa para clarificar conceptos y establecer criterios uniformes de actuación	
Acción 7	Puesta en marcha de la ponencia sobre normativa: - Sesiones de trabajo para la elaboración de nuevas fichas sobre edificación y urbanismo EDIFICACIÓN FICHA 1. Accesos a la edificación FICHA 2. Puertas y elementos de acceso FICHA 3. Vestíbulos y zonas de atención al público	En marcha

## 6. RECOMENDACIONES Y PRÓXIMOS PASOS

	FICHA 4. Itinerario horizontal accesible  URBANISMO FICHA 20. Ficha de parques, jardines, plazas y espacios libres públicos FICHA 21. Tramos urbanos de las playas FICHA 22. Espacios reservados al tránsito de bicicletas y vehículos de movilidad personal. FICHA 23. Áreas de descanso y áreas con presencia de espectadores FICHA 24. Sectores de juegos infantiles y de ejercicios FICHA 25. Elementos vinculados a actividades comerciales	
Acción 7	<b>Acción 11 + Acción 29</b> Grupo de trabajo por ámbito temático para el <u>análisis de competencias, normativa y diagnóstico de la cadena de accesibilidad</u> Los diagnósticos son responsabilidad de cada administración responsable. En el grupo de trabajo se trataría de aclarar las competencias, la aplicación de la normativa y facilitar e impulsar la realización del diagnóstico. Se impulsará también la elaboración de guías para la inclusión de la accesibilidad en cada ámbito ( <b>Acción 10</b> ). Se propone comenzar por uno de estos dos ámbitos: - Checklist para diagnósticos de la cadena de accesibilidad SANIDAD - Checklist para diagnósticos de la cadena de accesibilidad TRANSPORTE	En marcha
LÍNEA	<b>E2.2</b> Elaborar instrumentos y mecanismos que faciliten la interpretación y aplicación adecuada de la normativa	
Acción 8	Guía para la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal - Elaboración de un resumen PIAU - Elaboración de un Checklist sobre PIAU para municipios pequeños	En marcha
Acción 9	Guía para facilitar la aplicación de la normativa - Guía normativa completa y maquetada para distribución en formato accesible (pdf accesible) - Diseño de una nueva ficha (más visual) y adaptación de las fichas realizadas en 2024 - Publicación en la Web de las fichas finalizadas y divulgación a nivel municipal	En marcha
Acción 10	Guía sobre la cadena de accesibilidad en el ámbito sectorial analizado en la Acción 7. - Publicación en la Web del Observatorio las guías identificadas	2025
LÍNEA	<b>E2.3</b> Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa de accesibilidad	

### b) Cambios Necesarios

“Qué cambios han de operarse en las personas, en las entidades públicas y privadas, en actitudes, en valores, en visión, en su capacitación para poder construir un entorno accesible y llegar a los objetivos finales”

EJE 3	CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN	
LÍNEA	<b>C1.1</b> Compartir, con el conjunto de la sociedad, los valores de la accesibilidad	
Acción 15	Difusión de la Estrategia y el Plan de Acción entre las entidades privadas: • Entidades bancarias • Compañías de telefonía • Centros comerciales y grandes supermercados	En marcha
Acción 15	Difusión de la guía para la elaboración de los Planes Integrales de Accesibilidad Universal	En marcha
LÍNEA	<b>C1.2</b> Corresponsabilizar a las entidades en los valores de la accesibilidad universal	
Acción 17	Carta de derechos de accesibilidad desde la persona (Ararteko)	2025
Acción 18	Solicitud de adhesión a la Carta de Derechos de accesibilidad y a la Estrategia de Accesibilidad Universal	2025
LÍNEA	<b>C1.3</b> Impulsar iniciativas de consulta pública y participación	

## 6. RECOMENDACIONES Y PRÓXIMOS PASOS

EJE 4	CORRESPONSABILIDAD Y COPARTICIPACIÓN																																																											
LÍNEA	C2.1	Capacitar en accesibilidad en ciclos formativos																																																										
LÍNEA	C2.2	Capacitar profesionales en accesibilidad universal																																																										
Acción 23	Plan de formación - Aprobación del Documento del Plan de formación				2025																																																							
Acción 23	Acción formativa a otras entidades: Diputaciones, Gobierno Vasco. - Organización de píldoras formativas y de formación específica dirigida a Ayuntamientos, administración pública y ciudadanía en general				2025																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Título</th> <th>2º trimestre 2025</th> <th>3er trimestre 2025</th> <th>4º trimestre 2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Píldoras formativas (vídeos en la web)</b></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>1. Fundamentos de la accesibilidad universal</td><td>Vídeo</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>2. El lenguaje claro y la lectura fácil</td><td></td><td>Vídeo</td><td></td></tr> <tr> <td>3. La atención presencial accesible</td><td></td><td></td><td>Vídeo</td></tr> <tr> <td><b>Formación específica (Ayuntamientos)</b></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>1. Planes de accesibilidad en ayuntamientos pequeños (1 jornada por TTHH)</td><td></td><td>4 horas</td><td>4 horas</td></tr> <tr> <td><b>Formación específica (administración pública)</b></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>1. Aplicación de la normativa sobre accesibilidad (Guía de aplicación y fichas explicativas) Curso avanzado (1 jornada por trimestre)</td><td>4 horas</td><td>4 horas</td><td>4 horas</td></tr> <tr> <td>2. El protocolo de atención accesible</td><td></td><td>4 horas</td><td></td></tr> <tr> <td>3. El lenguaje claro y la lectura fácil</td><td></td><td></td><td>4 horas</td></tr> <tr> <td><b>Formación básica (ciudadanía y sector privado)</b></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>1. Fundamentos de la accesibilidad universal</td><td></td><td>Ciudadanía 2 horas</td><td></td></tr> <tr> <td>2. Cómo organizar un evento accesible</td><td></td><td></td><td>Sector privado (3 horas)</td></tr> </tbody> </table>				Título	2º trimestre 2025	3er trimestre 2025	4º trimestre 2025	<b>Píldoras formativas (vídeos en la web)</b>				1. Fundamentos de la accesibilidad universal	Vídeo			2. El lenguaje claro y la lectura fácil		Vídeo		3. La atención presencial accesible			Vídeo	<b>Formación específica (Ayuntamientos)</b>				1. Planes de accesibilidad en ayuntamientos pequeños (1 jornada por TTHH)		4 horas	4 horas	<b>Formación específica (administración pública)</b>				1. Aplicación de la normativa sobre accesibilidad (Guía de aplicación y fichas explicativas) Curso avanzado (1 jornada por trimestre)	4 horas	4 horas	4 horas	2. El protocolo de atención accesible		4 horas		3. El lenguaje claro y la lectura fácil			4 horas	<b>Formación básica (ciudadanía y sector privado)</b>				1. Fundamentos de la accesibilidad universal		Ciudadanía 2 horas		2. Cómo organizar un evento accesible			Sector privado (3 horas)
Título	2º trimestre 2025	3er trimestre 2025	4º trimestre 2025																																																									
<b>Píldoras formativas (vídeos en la web)</b>																																																												
1. Fundamentos de la accesibilidad universal	Vídeo																																																											
2. El lenguaje claro y la lectura fácil		Vídeo																																																										
3. La atención presencial accesible			Vídeo																																																									
<b>Formación específica (Ayuntamientos)</b>																																																												
1. Planes de accesibilidad en ayuntamientos pequeños (1 jornada por TTHH)		4 horas	4 horas																																																									
<b>Formación específica (administración pública)</b>																																																												
1. Aplicación de la normativa sobre accesibilidad (Guía de aplicación y fichas explicativas) Curso avanzado (1 jornada por trimestre)	4 horas	4 horas	4 horas																																																									
2. El protocolo de atención accesible		4 horas																																																										
3. El lenguaje claro y la lectura fácil			4 horas																																																									
<b>Formación básica (ciudadanía y sector privado)</b>																																																												
1. Fundamentos de la accesibilidad universal		Ciudadanía 2 horas																																																										
2. Cómo organizar un evento accesible			Sector privado (3 horas)																																																									
LÍNEA	C2.3	Reconocimiento formal del conocimiento y la experiencia de las personas en materia de accesibilidad universal																																																										

### c) Promoción de la accesibilidad

"Actuaciones con carácter dinámico, con vocación de continuidad y que impulsen un nuevo modelo, una nueva forma de relacionarse, que garantice la accesibilidad en todos los ámbitos, a través de soluciones concretas, adaptables a los nuevos retos y con el apoyo de la innovación tecnológica y social"

EJE 5	FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD		
LÍNEA	F1.1	Impulsar un modelo de relación accesible entre administración y ciudadanía	
Acción 27	Protocolos de actuación para cada tipo de atención (presencial, telefónica...) - Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención ciudadana (pdf accesible y lectura fácil) - Formación a la administración pública sobre el protocolo de atención accesible	En marcha	
LÍNEA	F1.2	Garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos del plan	
LÍNEA	F1.3	Financiar las acciones para el fomento de la accesibilidad	
Acción 31	Reservar presupuestos públicos para acciones de accesibilidad y hacer un seguimiento de las actuaciones realizadas. Elaboración de una herramienta Excel para la recogida de la información sobre las actuaciones de accesibilidad en las entidades públicas en relación con las acciones del Plan de Acción que son de su responsabilidad (cuadro de mando de la accesibilidad)	2025	
LÍNEA	F1.4	Garantizar la participación política	

## 6. RECOMENDACIONES Y PRÓXIMOS PASOS

<b>Acción 33</b>	Conseguir un compromiso político para la elaboración de programas electorales en formatos accesibles (pdfs accesibles, lenguaje sencillo, lectura fácil)	2025
<b>Acción 34</b>		

<b>EJE 6 SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN</b>		
LÍNEA	<b>F2.1</b>	Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad
<b>Acción 37:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar los trabajos iniciados con el Grupo de innovación en accesibilidad</li> <li>• Analizar la posibilidad de crear un clúster de accesibilidad</li> </ul>	2025
LÍNEA	<b>F2.2</b>	Impulsar modelos de apoyo y atención a través de la innovación social
LÍNEA	<b>F2.3</b>	Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas