

PIAU EUSKADI

PLANES INTEGRALES DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN ENTIDADES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

Pautas y orientación para su
redacción
I Edición junio 2023

INDICE

1. FUNDAMENTACIÓN DE LOS PIAU EN EUSKADI	8
1.1 Necesidad de seguir trabajando la accesibilidad en Euskadi	10
1.2 Los planes de accesibilidad en Euskadi	11
2. CUESTIONES CLAVE	12
3. LA IMPORTANCIA DE ELABORAR UN PIAU	15
4. PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	17
4.1 Visión y Misión	18
4.2 Principios estratégicos	18
4.3 Cuestiones transversales	19
4.4 Ejes, objetivos y medidas de actuación	20
4.5 Ámbitos de actuación	22
4.6 Gobernanza.....	22
5. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL....	23
6. TRABAJOS PREVIOS.....	26
6.1 Establecimiento de una comisión de desarrollo del plan.....	26
6.2 Determinación del alcance del plan	27
6.3 Valorar la necesidad de contratar personal experto externo	30
6.4 Elaboración de pliegos y publicación de la licitación.....	31
6.5 Presentación y difusión del proyecto de elaboración del plan	31
7. FASE 1. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA	33
7.1 Análisis general de la entidad.....	34
7.2 Análisis documental.....	35
7.3 Procesos participativos.....	36
7.4 Trabajo de campo	38
7.5 Diagnóstico	39
8. FASE 2. PLAN DE ACTUACIÓN	41
8.1 Identificación de las medidas de actuación	41
8.2 Priorización de las medidas de actuación.....	42
8.3 Presupuesto y calendarización de las medidas de actuación	43
8.4 Fichas de acción.....	44
8.5 Implicaciones del plan de actuación.....	45
9. FASE 3. PLAN DE GESTIÓN	46
9.1 El cuadro de mando.....	46
9.2 Validación	47

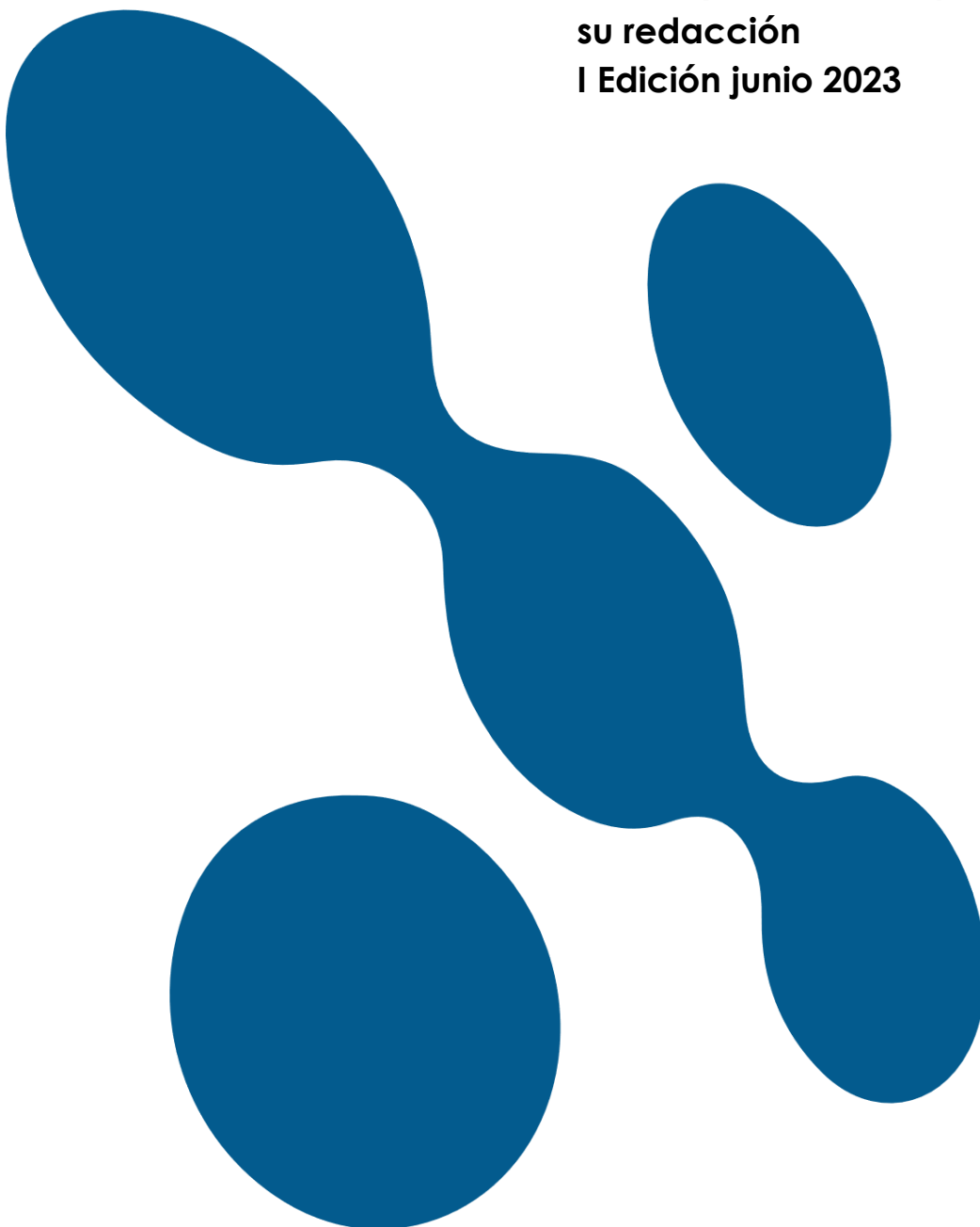
9.3	Preparación de los documentos finales	48
9.4	Presentación del PIAU	48
10.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	49
Anexo I.	ANÁLIS Y DIAGNÓSTICO POR EJES ESTRATÉGICOS	52
Anexo II.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO SEGÚN ÁMBITOS.....	59
Anexo III.	CONTENIDO NORMATIVO	70
Anexo IV.	FUENTES DOCUMENTALES.....	73
Anexo V.	FUENTES ESTADÍSTICAS	76
Anexo VI.	PROPUESTA DE ÍNDICE BÁSICO DE UN PIAU	77
Anexo VII.	DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.....	78
Anexo VIII.	PROCESO DE GENERACIÓN DE ESTE DOCUMENTO	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Los PIAU dentro de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi	9
Figura 2.	Cuestiones clave	12
Figura 3.	Esquema general de fases a desarrollar para la redacción de un PIAU	16
Figura 4.	Esquema general de fases a desarrollar: propuesta estratégica	17
Figura 5.	Objetivos, líneas y actuaciones dentro de una propuesta estratégica	20
Figura 6.	Ejes del Plan de Acción de Accesibilidad Universal	21
Figura 7.	Ámbitos de actuación en el marco de un PIAU	22
Figura 8.	Esquema general de fases a desarrollar	25
Figura 9.	Esquema general de fases a desarrollar: trabajos previos	26
Figura 10.	Tipos de comisión de desarrollo	27
Figura 11.	Esquema general de fases a desarrollar: Fase 1. Análisis y diagnóstico	33
Figura 12.	Ejemplo de ficha de toma de datos	39
Figura 13.	Matrices DAFO y CAME para análisis y diagnóstico	40
Figura 14.	Ejemplo de corrección de debilidad detectada	40
Figura 15.	Esquema general de fases a desarrollar: Fase 2. Plan de actuación	41
Figura 16.	Ejemplo de fichas de diagnóstico	42
Figura 17.	Matriz de materialidad	43
Figura 18.	Ejemplo de ficha de acción	44
Figura 19.	Esquema general de fases a desarrollar: Fase 3. Plan de gestión	46
Figura 20.	Esquema de cuadro de mando para el seguimiento del plan	47
Figura 21.	Esquema general de fases a desarrollar: Seguimiento y evaluación	49
Figura 22.	Ejemplo de planificación y seguimiento de plan a cuatro años	50
Figura 23.	Ejes del Plan de Acción de Accesibilidad Universal	52
Figura 24.	Ámbitos de actuación en el marco de un PIAU	59
Figura 25.	Sesiones celebradas en el marco de la Ponencia de Planes Integrales de Accesibilidad Universal	81

PLANES INTEGRALES DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN ENTIDADES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

**Pautas y orientación para
su redacción
I Edición junio 2023**



PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

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.

Se ha pretendido emplear una estructura intuitiva, en la que sea posible ir identificando las diferentes fases del proyecto con la manera en la que el resultado puede ir viéndose reflejado en la propia estructura del PIAU.

Si bien cada Plan Integral de Accesibilidad Universal habrá de ajustarse a medida para la entidad que los promueva, esperamos que este documento facilite todo lo posible y oriente de manera clara cada una de las fases del proceso.

Pautas de lectura:

- El enfoque del documento se corresponde con lo que sería la estructura de un Plan Integral Municipal en Accesibilidad Universal, pues se ha considerado que el Municipio es la entidad pública con capacidad de actuación en un mayor número de los ámbitos que se plantean, si bien, el mismo planteamiento podría aplicarse a cualquier otra entidad pública o privada que deberá adaptarlo a su propia configuración.
- Los diferentes apartados del documento se ha intentado que mantengan una pauta cronológica del propio desarrollo del plan.
- A lo largo del articulado será posible acceder a los textos íntegros de otros documentos a los que se hace referencia. Estos aparecerán subrayados y clicando sobre ellos permitirán dirigirse al texto correspondiente.

Ejemplo: [Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi](#)

- Para ayudar a la comprensión de alguno de los conceptos utilizados en la redacción del articulado, estos se han incorporado en el Anexo VII de Definiciones y Terminología y se han destacado mediante la utilización de la letra cursiva con la incorporación de un asterisco al final del concepto correspondiente.

Ejemplo: [accesibilidad física](#)*

- Para facilitar la movilidad interna dentro del propio documento se han habilitado enlaces internos a otra parte del documento en el que se trata un tema relacionado. Para ello se ha insertado el símbolo de una flecha y clicando en el enlace nos llevara a esa otra parte del documento.

Ejemplo: [propuesta estratégica →](#)

1. FUNDAMENTACIÓN DE LOS PIAU EN EUSKADI

La integración y la participación en la vida social y comunitaria constituyen no sólo una aspiración legítima, sino un deseo de toda persona en cualquier sociedad moderna. Sin embargo, en muchas ocasiones el ejercicio de estos derechos se ve dificultado e incluso impedido por la existencia de barreras, tanto físicas como de comunicación, que imposibilitan un normal desenvolvimiento de las personas.

Este párrafo introductorio recogido en la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco](#), refleja la necesidad de incorporar la accesibilidad universal, en ese momento y aún a día de hoy, en los entornos, productos, bienes y servicios a disposición de la ciudadanía.



Con esta vocación, y conmemorando el 20º aniversario de esta Ley, nace la [Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi](#), 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.

El texto reconoce la necesidad de definir un **nuevo concepto de accesibilidad** para evitar toda discriminación e identifica las actuaciones y enfoque de las políticas institucionales como eje vertebrador de la accesibilidad universal en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en línea con la necesidad de realizar una hoja de ruta en materia de accesibilidad universal, **bajo la forma de programas cuatrienales**, recogida en el artículo 13 de la citada Ley.

Hacer realidad los compromisos recogidos en el texto de la Estrategia es posible gracias al [Plan de Acción](#) que desarrolla la misma: *un conjunto de acciones que permita hacer efectivo el derecho de acceso y uso de todas las personas a los entornos, productos, servicios e informaciones, de manera libre y autónoma, en todos los ámbitos de nuestra sociedad.*



Se trata de un PLAN DE PLANES que, una vez definida la propuesta estratégica para toda la Comunidad Autónoma, permita que esta vaya calando en todos los ámbitos de la sociedad. Para ello se dejó previsto, a través de la **Acción 4** la necesidad de Redacción y actualización de programas cuatrienales para la promoción de la accesibilidad, es decir, de planes integrales de accesibilidad universal en las diferentes entidades, tanto públicas como privadas, como respuesta a su eje de Gobernanza para la gestión de la accesibilidad y concretamente como la Línea Estratégica de *Contar con liderazgo institucional, político y crear la estructura responsable del plan de acción de la estrategia de accesibilidad universal de Euskadi* (Estructura 1.1)

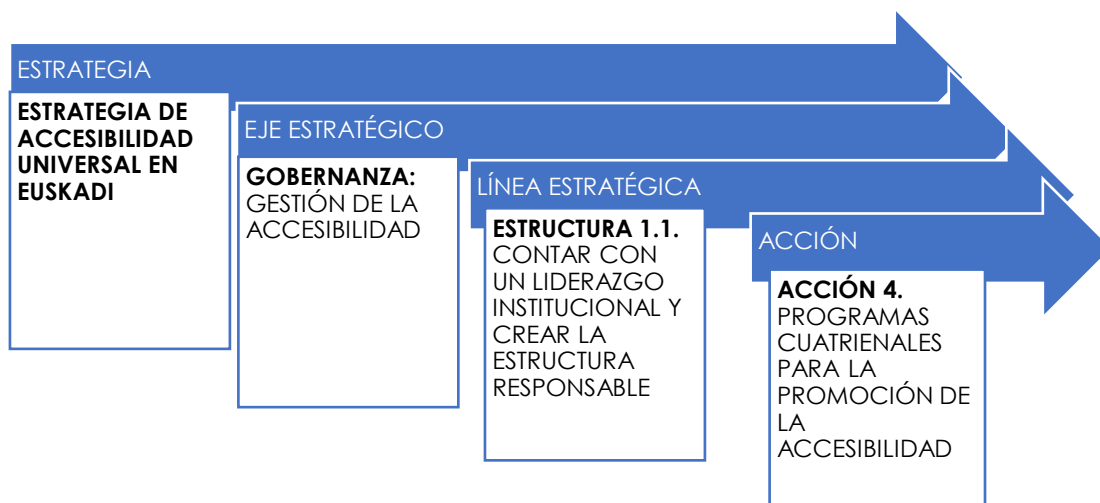


Figura 1. Los PIAU dentro de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi

En este contexto, y tras un proceso de contacto con diferentes entidades públicas de Euskadi, se ha estimado necesario impulsar el desarrollo e implementación de estas estrategias cuatrienales de accesibilidad universal en las entidades públicas, bien se trate de entidades locales, de organismos públicos e incluso entidades privadas en su apuesta, todas ellas con la Estrategia de la CAPV.

Surge así, en el seno de ISEK- Consejo Vasco para la promoción de la accesibilidad como órgano encargado de la implantación de la Estrategia, el planteamiento de desarrollar unas sesiones de trabajo, convocando una específica sobre este tema, denominada [Ponencia sobre Planes Integrales de Accesibilidad Universal](#). En ella, diferentes participantes, entre ellos asociaciones, entidades públicas, colegios profesionales y expertos, han podido reflexionar sobre los planes integrales de accesibilidad universal y qué elementos se deben tener en cuenta en su desarrollo. En el [Anexo VIII →](#) se recoge una mayor información sobre las sesiones celebradas y los participantes a las mismas.

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.

Como se ha mencionado en la presentación de este documento, el alcance que se ha tomado como base y al que se hace continuas referencias en el mismo es el del ámbito municipal por entender que la entidad municipal es la que tiene capacidad de acción sobre la mayor parte de los ámbitos identificados en el alcance que deben abarcar este tipo de planes; sin embargo, el esquema es posible trasladarlo a cualquier otra entidad, pública o privada, debiendo para ello delimitar su ámbito concreto de actuación.

1.1 Necesidad de seguir trabajando la accesibilidad en Euskadi

Tomando como referencia el diagnóstico realizado durante la elaboración de la [Estrategia de Accesibilidad en Euskadi](#), en el cual participaron asociaciones, ayuntamientos e instituciones públicas, se ha avanzado en el cumplimiento de la [Ley Vasca de Accesibilidad](#) y en general se percibe que la situación de la Accesibilidad Universal en Euskadi se ha ido implantando en los diferentes ámbitos, si bien existen diferencias notables entre diferentes ámbitos y entidades.

Sin embargo, la accesibilidad no se concibe como una cuestión transversal. En la práctica se trabaja en una «accesibilidad puntual», no se aplica realmente una «accesibilidad universal». En muchos casos, se sigue entendiendo el concepto de accesibilidad como *accesibilidad física**, no contemplándose la *visual*, *auditiva* o *cognitiva**. Por este motivo se ha avanzado más en la mejora de la *accesibilidad física** que en el resto, habiendo avanzado sobre todo en los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y en la edificación.

Por tanto, ya hace 20 años de la aprobación de la Ley y aún queda mucho por hacer. Son todavía muchas las personas que se ven privadas de su derecho fundamental de acceder a muchos productos, bienes, entornos y servicios.

La realidad de los Territorios y de los Municipios de Euskadi en materia de accesibilidad universal es bien distinta de la que era hace cuarenta años; pero, pese a los avances logrados, aún queda mucho camino por recorrer, y para ello hay que perseverar en el empeño, con el trabajo conjunto de las Organizaciones del Tercer Sector, el Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales, las Entidades Locales, las entidades públicas y privadas, la Universidad, los Colegios Profesionales, las Organizaciones Sindicales así como la sociedad civil en su conjunto.

No se trata, por tanto, de partir de cero ni mucho menos; se trata más bien de aplicar el pragmatismo y la eficacia, de dotarnos de herramientas útiles que faciliten el trabajo a realizar; y en esta línea se orienta este documento.

Así, los principales cambios esperados con la aplicación de este nuevo modelo de plan, con respecto a los planes ya existentes en materia de accesibilidad universal, son:

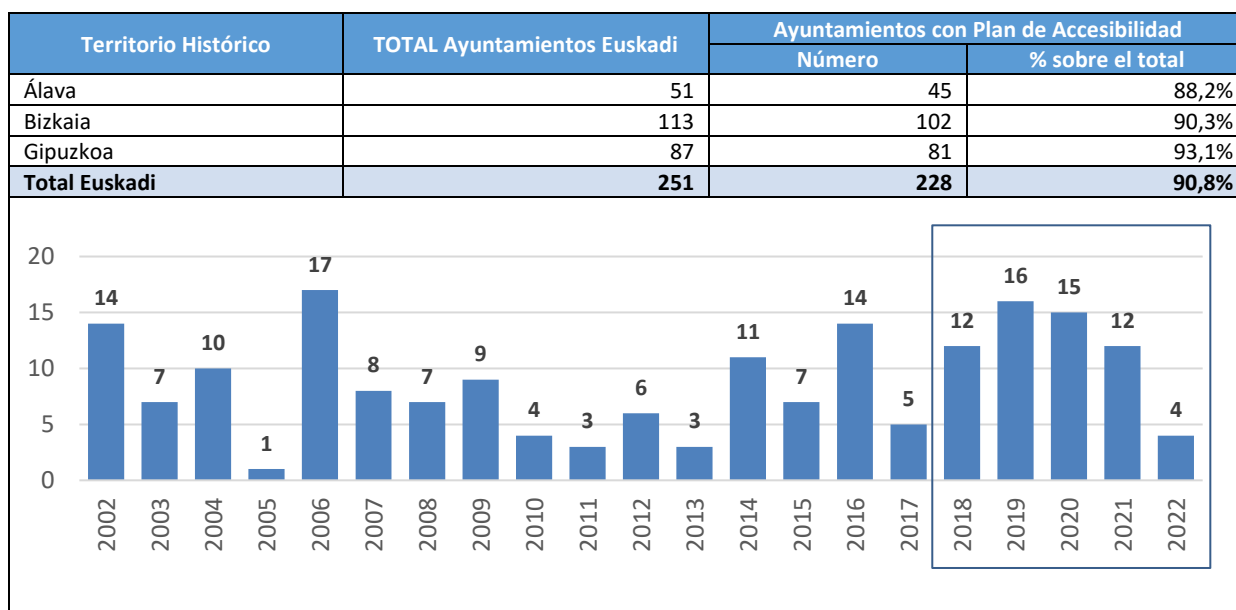
- Alineación con la Estrategia de Accesibilidad de la CAPV.
- Implicación de todas las entidades de Euskadi, sean públicas o privadas.
- Mayor transversalidad y aplicación de la “universalidad” de la accesibilidad, con avances en todos los ámbitos.
- Mayor incidencia en los ámbitos en los que menos avances se han registrado (empleo; bienes, productos y servicios a disposición del público; relaciones con las administraciones; nuevas tecnologías, etc.).
- Introducción sistemática de la participación a lo largo de todo el proceso.
- Apuesta firme por la formación de más profesionales en accesibilidad universal y por incrementar los niveles generales de concienciación ciudadana e institucional.

Complementariamente, se espera incidir en el ámbito de la información existente en materia de accesibilidad universal en la CAPV, favoreciendo fuentes de información y datos más homogéneos, actualizados y concentrados, en contraposición a la dispersión actual.

1.2 Los planes de accesibilidad en Euskadi

En los 20 años de vigencia de la [Ley Vasca de Accesibilidad](#), el 90% de los ayuntamientos de Euskadi ha contado en algún momento con un plan de accesibilidad, si bien la gran mayoría no han sido actualizados.

En esta línea, los resultados del análisis y diagnóstico llevado a cabo para el seguimiento de la implementación del Plan de Acción de la [Estrategia de Accesibilidad de Euskadi](#) concluyen que, de los 251 municipios vascos, 228 han elaborado en algún momento un Plan de Accesibilidad. De estos planes, únicamente 59 han sido aprobados a partir de 2018. De este modo, se comprueba que la mayoría de los municipios no cuentan con un plan de accesibilidad en vigor; los planes quedan desactualizados y no se realiza un seguimiento de su grado de cumplimiento.



2. CUESTIONES CLAVE

La realización de un Plan Integral de Accesibilidad Universal por parte de una entidad supone el firme compromiso de ésta por evitar, identificar y corregir cualquier situación que, dentro de su ámbito de actuación, pudiera identificarse como “barrera” para el uso y disfrute de manera autónoma de los entornos y de los servicios que estos ofrecen a la ciudadanía.

Este epígrafe tiene por objeto presentar una serie de cuestiones clave que se consideran necesarias tener en cuenta para la realización de un plan integral de accesibilidad universal y que se enuncian en la siguiente imagen.

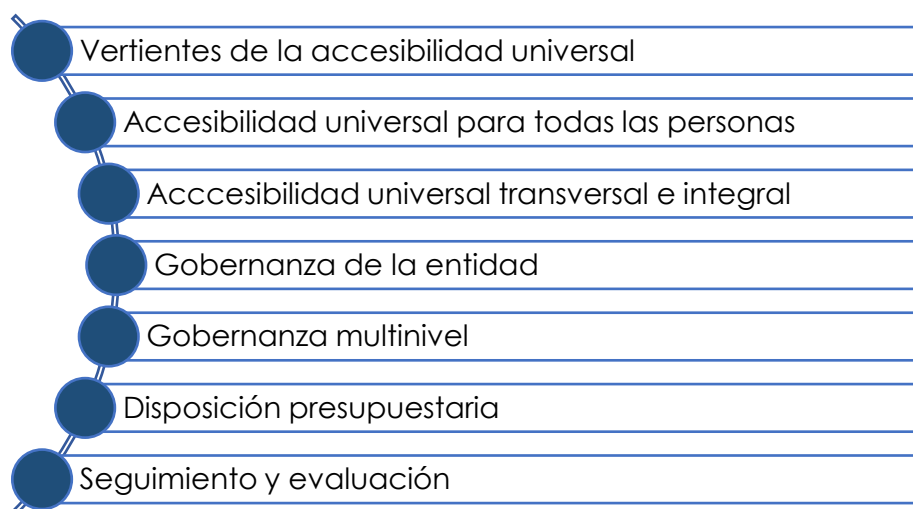


Figura 2. Cuestiones clave

- 1 Tomando como definición de accesibilidad universal la presente en la modificación, en 2022, de la [Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social](#), se considera **accesibilidad universal**:

*“La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser **comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas** en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva* para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas”.*

La accesibilidad universal se constituye como regla general como herramienta para poder asegurar los derechos fundamentales de la ciudadanía.

- 2 En segundo lugar, y tal y como se ha hecho referencia en el punto anterior, es necesario poner el foco en la diversidad humana. Los entornos, bienes, productos y servicios accesibles no están pensados ni diseñados exclusivamente para las

personas con discapacidad, sino que facilitan su acceso, uso y disfrute al **conjunto de la población**.

Es clave reforzar la idea de que se trata de una fórmula de acción positiva para eliminar la desigualdad, no como un modelo de cuotas o beneficios para personas con discapacidad, sino que se trata de un plan “para todas las personas”, por tanto, a la hora de abordarlos es necesario hacer referencia a las diferentes vertientes que integran el concepto de accesibilidad universal, como son la *accesibilidad física**, *accesibilidad sensorial** y *accesibilidad cognitiva**, así como atender a otras necesidades que se vayan planteando en la interacción de las personas con los distintos entornos o iniciativas que se vayan poniendo a su servicio.

3

Para que la accesibilidad universal sea considerada como tal, su diseño e implantación debe ser **transversal e integral**.

Transversal porque afecta a todos los entornos, bienes, productos y servicios a disposición de la ciudadanía y, por tanto, a todos los agentes, sociales e institucionales.

Integral porque para garantizar la accesibilidad de entornos, productos, bienes y servicios es necesaria la consideración de criterios accesibles en cada elemento de la **cadena de valor**, desde su planificación y diseño, hasta su gestión, implantación y desarrollo, además de sus conexiones con otros ámbitos.

4

Y para alcanzar una efectiva aplicación transversal e integral de la accesibilidad universal, se hace necesaria la participación equilibrada de diferentes tipos de agentes públicos, privados y sociales, garantizando y fomentando la **gobernanza**.

Por un lado, mediante la coordinación y colaboración de todas las **áreas de gobierno, áreas competenciales y departamentos**, según se trate de municipios o de organismos públicos.

Por otro, considerando las necesidades y la opinión de los diferentes **grupos de interés y de la ciudadanía en su conjunto**.

Para ello, se hace necesaria la creación de **órganos de consulta y de trabajo** con carácter estable y no puntual, que fomenten el diálogo, así como el uso de técnicas de **participación social** en las diferentes fases de la estrategia.

Entre los distintos **grupos de interés** se identifica el ámbito institucional, el social y económico: las administraciones públicas (locales, provinciales, autonómicas y estatales), las empresas, las instituciones educativas y la ciudadanía en su conjunto, a través de asociaciones representativas como las integrantes del tercer sector social.

5

Resulta habitual que la gestión y explotación de determinados entornos, bienes, productos y servicios a disposición de la ciudadanía sea **multi competencial**, implicando a diferentes entidades públicas, en función de las competencias territoriales de cada una.

En estos casos, se hace indispensable trabajar en la denominada **gobernanza multinivel**, a través de la creación de espacios y grupos de trabajo para el diálogo y la comunicación entre diferentes niveles de administración pública, facilitando con ello la **coordinación y cooperación institucional**, y el **buen gobierno** entre las diferentes entidades públicas implicadas en la estrategia.

6 La asignación de **partidas presupuestarias** que respalden el proyecto de plan integral de accesibilidad universal es igualmente una cuestión relevante, por cuanto posibilitará la implantación efectiva de las acciones en él recogidas. Dicho presupuesto será asignado a las diferentes líneas de actuación y acciones de acuerdo con las prioridades y objetivos marcados, teniendo en cuenta también que el horizonte temporal es de cuatro años.

7 Como última cuestión clave, toda estrategia debe contar con un **plan de seguimiento y evaluación** para asegurar que se cumplan los objetivos y medidas acordados o, en caso contrario, para conocer las causas de las posibles desviaciones y ser debidamente atendidas.

En la actualidad, la rapidez con la que ocurren los cambios exige que las estrategias sean **flexibles** para adecuarlas, en la medida posible, a las nuevas amenazas y oportunidades que surgen durante su implementación.

En el caso del ámbito institucional, resulta conveniente que los planes de accesibilidad desarrollados, dado su carácter cuatrienal, sean redactados dentro del primer año de mandato o legislatura, no excediendo este tiempo y garantizando así su implementación en los ejercicios sucesivos, pero a su vez, dejando marcada una línea de trabajo en la que seguir avanzando.

Adicionalmente, y como se recoge más adelante en este documento, será clave que las acciones propuestas por el plan se ajusten a los recursos económicos disponibles en la entidad que lo promueve, debiendo contar cada una de ellas con un presupuesto claramente definido y viable en su ejecución.

3. LA IMPORTANCIA DE ELABORAR UN PIAU

Un **Plan Integral de Accesibilidad Universal** puede definirse como:

*Estrategia a largo plazo diseñada y consensuada para incrementar gradualmente los niveles de **accesibilidad**, en los ámbitos de competencia de la entidad que lo promueva, asegurando un uso cómodo, seguro y autónomo de entornos, productos, bienes y servicios, **para todas las personas**, con independencia de su situación personal y en condiciones de igualdad.*

En el contexto normativo y estratégico actual presentado, las administraciones públicas han de ejercer un liderazgo que posibilite y favorezca el avance de la accesibilidad universal en la sociedad, garantizando con ello el igual ejercicio de los derechos para el conjunto de la ciudadanía.

Para ello, es esencial el reconocimiento de la accesibilidad universal como cuestión transversal y no exclusiva de las personas con discapacidad, sino como una cualidad que ha de ser considerada en las fases de planificación, diseño e implementación de cualquier entorno, bien, producto y servicio y en beneficio de toda la sociedad.

La elaboración de estrategias integrales se erige como una herramienta indispensable en toda entidad para garantizar un avance ordenado, consensuado y eficiente de la accesibilidad universal. Para ello, conviene realizar una serie de consideraciones que, por su relevancia, deben ser tenidas en cuenta a la hora de emprender estos procesos.

La fases, etapas y herramientas propuestas en este documento pretenden estructurar y ordenar un proceso que, aunque similar, será diferente en función de la entidad que lo desarrolle y de sus características (por ejemplo, tipo de entidad, tamaño, competencias, ámbito de actuación, etc.), así como de sus recursos y necesidades.

Conseguir entornos y servicios accesibles constituye un compromiso a largo plazo, que habrá de ser revisado, renovado y actualizado. Ordenar esta cuestión en horizontes temporales amplios sólo es posible mediante la realización sistemática de procesos estratégicos interrelacionados entre sí, y nunca mediante el desarrollo de acciones puntuales e inconexas y sin una labor de seguimiento sistematizado.

La accesibilidad universal exige una visión global y sostenida en el tiempo, así como un equilibrio en la aplicación de las medidas.

Emprender estos procesos estratégicos será, además, clave para conocer la situación en la que la entidad se encuentra y desde dónde parte para avanzar en materia de accesibilidad universal. De igual manera, facilitará la identificación, a través de datos objetivos, del progreso realizado en una línea temporal: *¿dónde estamos? ¿Desde dónde partimos? ¿Cuánto hemos avanzado desde el último análisis?* Éstas son algunas preguntas que un análisis y diagnóstico en profundidad permitirán responder.

Adicionalmente, la planificación y las estrategias son “premiadas” a la hora de solicitar y optar a recursos económicos públicos, tal es el caso de los últimos fondos europeos de recuperación. Contar con una estrategia a medio y largo plazo refuerza la viabilidad de las actuaciones y, por tanto, el uso eficiente de recursos.

Finalmente, la inclusión de técnicas participativas impulsa la gobernanza y la sostenibilidad de la estrategia y de sus actuaciones, siendo cuestiones recogidas en las políticas internacionales y estatales, que promueven, e incluso en ocasiones exigen, criterios para su consecución.

En este documento se plantea la elaboración de un PIAU siguiendo el siguiente esquema:

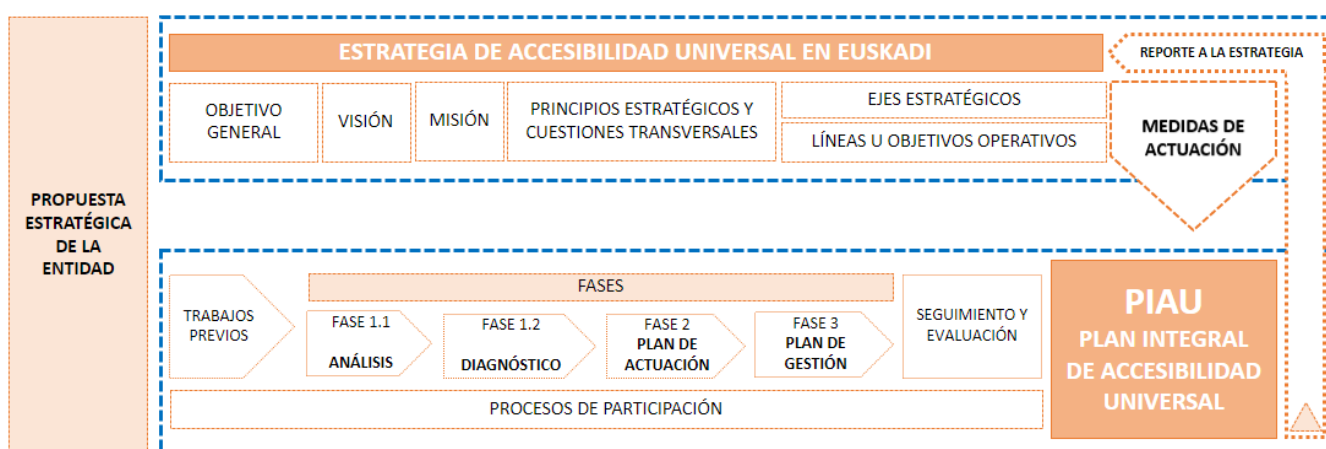


Figura 3. Esquema general de fases a desarrollar para la redacción de un PIAU

4. PROPUESTA ESTRATÉGICA

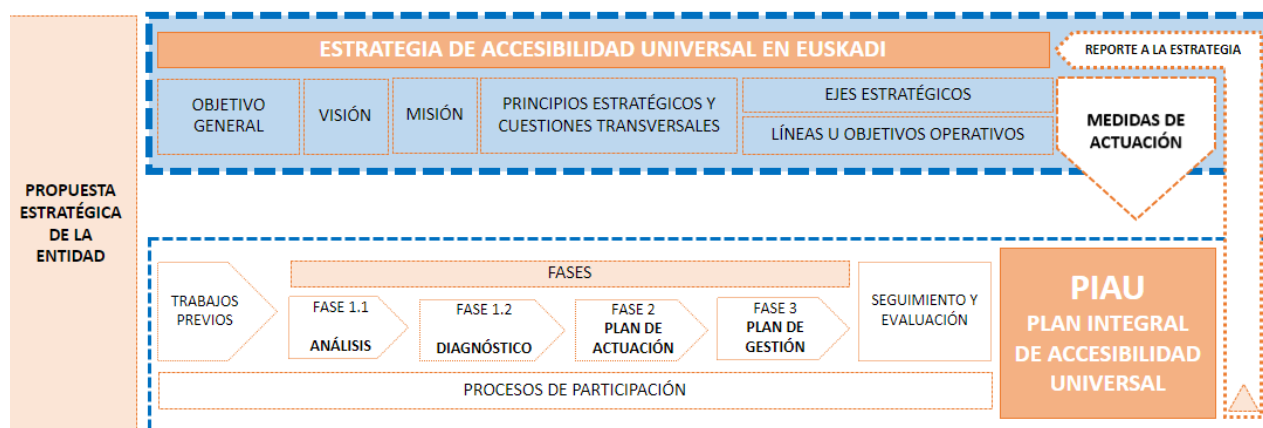


Figura 4. Esquema general de fases a desarrollar: propuesta estratégica

Asumir, desde una entidad concreta, el compromiso de elaborar un Plan Integral de Accesibilidad Universal supone una forma de materializar la voluntad de mejorar los ámbitos en los que ésta actúa para que no se generen discriminaciones y barreras ambientales o interactivas hacia la ciudadanía, investigando sobre los problemas generados, aportando las soluciones más adecuadas y poniéndolas en práctica, de acuerdo con una priorización y planificación concreta.

Esta planificación va a permitir ir conociendo los logros alcanzados y con ello será posible ir ajustando la estrategia adoptada en cada momento.

Sin embargo, **en el camino de definición de la propuesta estratégica de cada entidad es importante partir de la que es la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi**, y de esa manera las acciones adoptadas por las diferentes entidades se alinearán con ella, se tendrán en cuenta los hitos generales planteados en la CAPV encaminando las acciones hacia su consecución y será posible unificar la información que permita, en materia de accesibilidad:

- Evitar la información dispersa y desestructurada, homogeneizando las fuentes
- Facilitar la elaboración de diagnósticos
- Evidenciar la implicación y compromiso de las diferentes entidades públicas y privadas
- Avanzar hacia la colaboración y coordinación de los diferentes agentes
- Promover acciones conjuntas de sensibilización y formación
- Promover la coordinación interinstitucional

OBJETIVO GENERAL

DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI

Conseguir que se haga efectivo el derecho de acceso de todas las personas a los entornos físicos, productos y servicios de acceso y uso público, de manera libre y lo más autónoma posible y alcanzando de forma transversal, multidisciplinar y multisectorial a cada uno de los ámbitos de nuestra sociedad.

4.1 Visión y Misión

La **Visión** y la **Misión** resumen la situación futura deseada, cuál es la transformación esperada, y qué se debe hacer para conseguirlo.

La **Visión** se identifica con la situación futura deseada, a dónde se quiere llegar, qué se quiere alcanzar.

VISIÓN

DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI

Hacer la posible la transversalidad de las actuaciones y políticas en los distintos ámbitos de la sociedad y las haga eficaces en la consecución del objetivo común de lograr una Euskadi accesible para todas las personas.

La **Misión** es la tarea que se debe desempeñar para alcanzar la Visión.

MISIÓN

DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI

Habilitar los mecanismos y herramientas necesarios para la incorporación de la accesibilidad como elemento fundamental y transversal en todos los ámbitos con el fin de garantizar la vida independiente y la igualdad de oportunidades de todas las personas

4.2 Principios estratégicos

Los principios son las **ideas, valores o razones fundamentales** que inspiran el Plan y sirven de base para su diseño y redacción. Son estratégicos porque se cumplirán en la medida en la que se cumplan los objetivos recogidos por el Plan, estando ligados a la Visión, a lo que se desea conseguir en el futuro para la entidad.

PRINCIPIOS INSPIRADORES

DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE EUSKADI

Alineados con el marco normativo y estrategias y planes de accesibilidad de ámbito estatal e internacional



Igualdad de oportunidades
Vida independiente
Diseño para todas las personas
Transversalidad
Implicación de todos los agentes
Inclusión social
Diálogo civil

4.3 Cuestiones transversales

Es importante que, además, los principios de la propuesta estratégica del PIAU inspiren y se inspiren en los principios propios de cada entidad, establecidos en otros planes estratégicos que tenga en vigor.

Se refiere a aquellas cuestiones que, sin la necesidad de ser mencionadas de manera continua en la formulación del plan, deben ser tenidas en cuenta en todos los ámbitos propuestos, de manera que el plan contribuya a su realización o mejora.

Por ello, conviene incluir un epígrafe específico que desarrolle estas cuestiones, aportado su fundamentación (por ejemplo, por qué son incluidas) y el porqué de su relevancia en relación con el plan (por ejemplo, ser parte de una estrategia vigente).

Estas cuestiones transversales pueden derivar de estrategias ya existentes en el municipio o en el organismo (por ejemplo, desarrollo Smart, innovación, ruralidad), responder a temas de carácter sociodemográfico (por ejemplo, segmentos poblacionales como personas mayores o gente joven, la brecha digital, interseccionalidad e igualdad, etc.).

4.4 Ejes, objetivos y medidas de actuación

Se trata de elementos clave de la planificación. Responden a la Misión previamente enunciada y su consecución dará como resultado alcanzar la Visión futura propuesta.

- Ejes: son los grandes ámbitos de actuación sobre los que se cimienta el plan.
- Objetivos: responden a cada reto que se desea conseguir en cada uno de los ejes identificados.
- Medidas de Actuación: acciones de carácter aplicado orientadas a la consecución de un objetivo concreto. Toda acción debe poder ser medida aplicando indicadores cuantitativos.

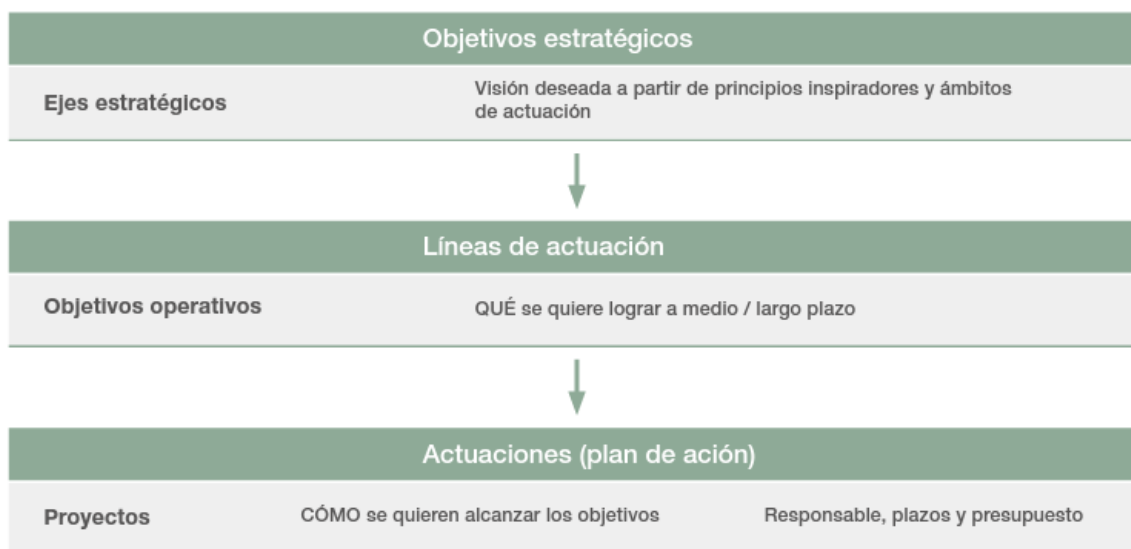


Figura 5. Objetivos, líneas y actuaciones dentro de una propuesta estratégica

Los ejes, objetivos y medidas pueden traer consigo la determinación de unos determinados objetivos con carácter **interno y externo** a la propia entidad:

- **Internos**: aquellos encaminados a mejorar la gestión interna de la entidad pública. Se trata de acciones cuya implementación será dentro de la misma. (p. ej. compromiso, formación, normas y procedimientos, etc.).
- **Externos**: aquellos dirigidos al exterior de la entidad pública, es decir, a agentes de interés, otras administraciones públicas, ciudadanía, etc. (p. ej. gobernanza multinivel, marco normativo)

De cara a la coordinación de los PIAU de las diferentes entidades de la Comunidad Autónoma del País Vasco, las acciones a identificar y desarrollar se articularán en torno a seis ejes que a su vez se enuncian como respuesta operativa a los seis Objetivos articulados en la [Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi](#).

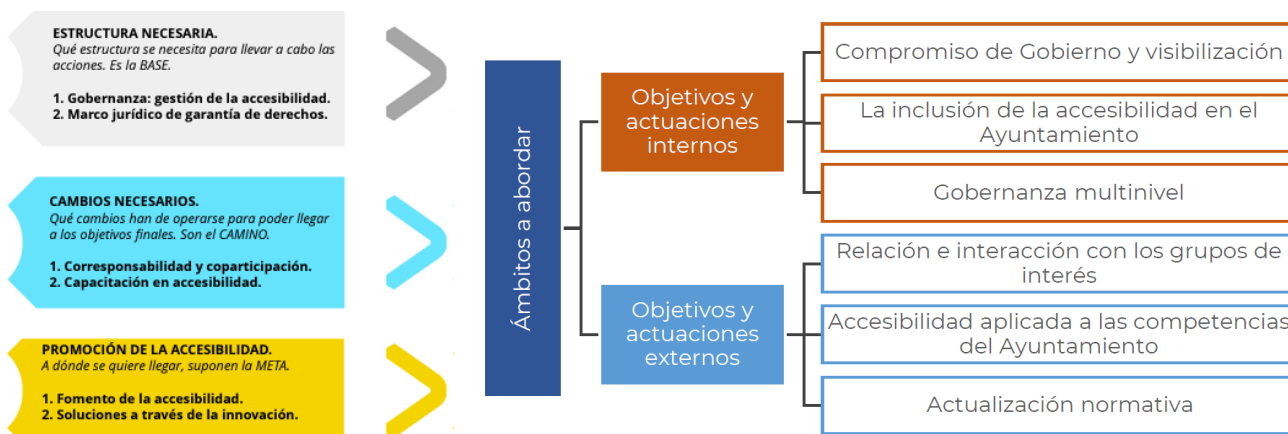


Figura 6. Ejes del Plan de Acción de Accesibilidad Universal



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 reforzarse el marco jurídico

EJE 1	GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	
LINEA	E1.1	Contar con un liderazgo institucional, político y crear la estructura responsable
LINEA	E1.2	Generar y compartir información y conocimiento sobre accesibilidad
EJE 2	MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS	
LINEA	E2.1	Revisar la normativa para clarificar conceptos y establecer criterios uniformes de actuación
LINEA	E2.2	Elaborar instrumentos y mecanismos que faciliten la interpretación y aplicación adecuada de la normativa
LINEA	E2.3	Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa de accesibilidad



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	
LINEA	C1.1	Compartir, con el conjunto de la sociedad, los valores de la accesibilidad
LINEA	C1.2	Corresponsabilizar a las entidades en los valores de la accesibilidad universal
LINEA	C1.3	Impulsar iniciativas de consulta pública y participación
EJE 4	CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD	
LINEA	C2.1	Capacitar en accesibilidad en ciclos formativos
LINEA	C2.2	Capacitar profesionales en accesibilidad universal
LINEA	C2.3	Reconocimiento formal del conocimiento y la experiencia de las personas en materia de accesibilidad universal



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	
LINEA	F1.1	Impulsar un modelo de relación accesible entre administración y ciudadanía
LINEA	F1.2	Garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos del plan
LINEA	F1.3	Financiar las acciones para el fomento de la accesibilidad
LINEA	F1.4	Garantizar la participación política
EJE 6	SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN	
LINEA	F2.1	Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad
LINEA	F2.2	Impulsar modelos de apoyo y atención a través de la innovación social
LINEA	F2.3	Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas

4.5 Ámbitos de actuación

Precisamente, por el enfoque integral de la accesibilidad al que se ha venido haciendo referencia, cuando se alude a los diferentes ámbitos de actuación que deben incluirse en el plan podemos identificar los que aparecen reflejados en la siguiente imagen, sin perjuicio de otros que pudieran ser identificados respondiendo a la realidad de la entidad promotora del PIAU.



Figura 7. Ámbitos de actuación en el marco de un PIAU

4.6 Gobernanza

El plan integral de accesibilidad que se realice corresponderá, en su ámbito competencial y alcance de actuaciones, a la entidad u organismo que lo desarrolle y lidere. Así, en el caso de un municipio se tratará de un ámbito competencial local, mientras

que en un organismo provincial o autonómico el ámbito será de la misma naturaleza que éste.

La gobernanza adquiere un carácter estratégico en el desarrollo de un plan integral de accesibilidad, estando directamente relacionada con su seguimiento y evaluación, por cuanto cada acción llevará asociado un responsable directo para su adecuada ejecución, pudiendo implicar ésta la participación y el diálogo con agentes privados, sociales, etc.

Además, la gobernanza también está relacionada con la validación del plan, favoreciendo ésta en gran medida, al fomentar el conocimiento y difusión de la información a todos los grupos de interés durante las diferentes fases de desarrollo. Así, será más ágil la validación (e implementación) de un plan que se ha trabajado de manera cooperativa, que la de un plan desconocido por los agentes de interés.

El [Epígrafe 2](#) → de este documento, recoge entre las cuestiones clave presentadas la gobernanza y la gobernanza multinivel, aportando información y detalles de interés sobre cada una.

5. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Para la redacción de un Plan Integral de Accesibilidad Universal de una entidad es preciso seguir un orden determinado en su elaboración, tener claro el alcance y los objetivos a alcanzar, así como determinar el equipo técnico redactor de este.

Para la exposición del proceso de trabajo que se plantea en este documento para la redacción de un PIAU, este se ha dividido en los siguientes apartados que, concatenados entre sí, la resultante de cada uno de ellos supone el punto de partida del siguiente:

- Trabajos previos
- Fase 1 Análisis y Diagnóstico de la situación de partida
- Fase 2 Plan de Actuación
- Fase 3 Plan de Gestión
- Evaluación y Seguimiento

Los [trabajos previos](#) → son de gran relevancia y posibilitan establecer el alcance, los objetivos, la estructura y la forma de llevar a cabo la redacción del Plan; de alguna manera, los trabajos previos constituyen la “cimentación” de la propia estructura del PIAU.

La Fase 1 consiste en conocer con la mayor precisión y rigor posibles cual es el punto de partida, llevando a cabo un [análisis completo](#) → y lo más objetivo posible de la situación actual en materia de accesibilidad universal de la entidad que lo promueve. Resulta de gran importancia todo lo relativo a la toma de datos y el correspondiente trabajo de campo; a tal fin es preciso aplicar una serie de técnicas y herramientas que permitan obtener resultados completos, homogéneos y precisos, por lo que resulta indispensable

que el equipo encargado de la redacción del mismo esté debidamente formado en la materia.

La resultante de la Fase 1 será la obtención del [diagnóstico de la situación actual →](#), el cual nos proporcionará una fotografía lo más precisa posible de cómo se encuentra la entidad o municipio en materia de accesibilidad universal en cada uno de los ámbitos analizados, pudiendo identificarse los puntos fuertes y débiles en una radiografía de la accesibilidad.

Este diagnóstico será el punto de partida de la identificada como Fase 2, consistente en determinar un [plan de actuación →](#) con la identificación de las medidas a poner en marcha en cada uno de los ámbitos de los que consta el Plan. Habrá que cotejar las posibles soluciones técnicas, seleccionando aquellas que resulten más idóneas en función de las características propias de la entidad o municipio objeto del Plan. La topografía, el clima, el carácter del municipio, su población son algunos de los factores que se habrán de tener en cuenta cara a la formulación de las propuestas de actuación. Será necesaria la búsqueda de un equilibrio entre todas las medidas y los ámbitos a los que atañen, desde una visión global.

Identificadas las acciones, será el momento de organizarlas y asignarles un orden de prioridad y su calendarización a lo largo de los cuatro años de vigencia que se le estima al PIAU. Este plan de actuación supone la plasmación del trabajo en un conjunto organizado por ámbitos y distribuido en el tiempo, según las prioridades establecidas.

La Fase 3, consiste en la definición del [plan de gestión →](#) que va a regir en el PIAU, a través del cual se establece el diseño de un cuadro de mando del PIAU que permita la realización de su implantación ordenada, así como de su posterior seguimiento.

Tras ello se llegaría a la parte final de los trabajos, que ya no serían una fase propiamente como tal; se trataría de abordar cómo hacer el [seguimiento y la evaluación →](#) del Plan, siempre considerando que un Plan de estas características ha de ser flexible, de modo que pueda adaptarse a escenarios cambiantes.

Parte fundamental de todo este proceso es la incorporación de iniciativas participativas que enriquezcan cada una de las fases, no solo de redacción, sino también de evaluación y seguimiento.

En el siguiente cuadro se ha resumido el conjunto del proceso planteado quedando cada una de ellas expuestas con mayor detalle en los siguientes epígrafes.

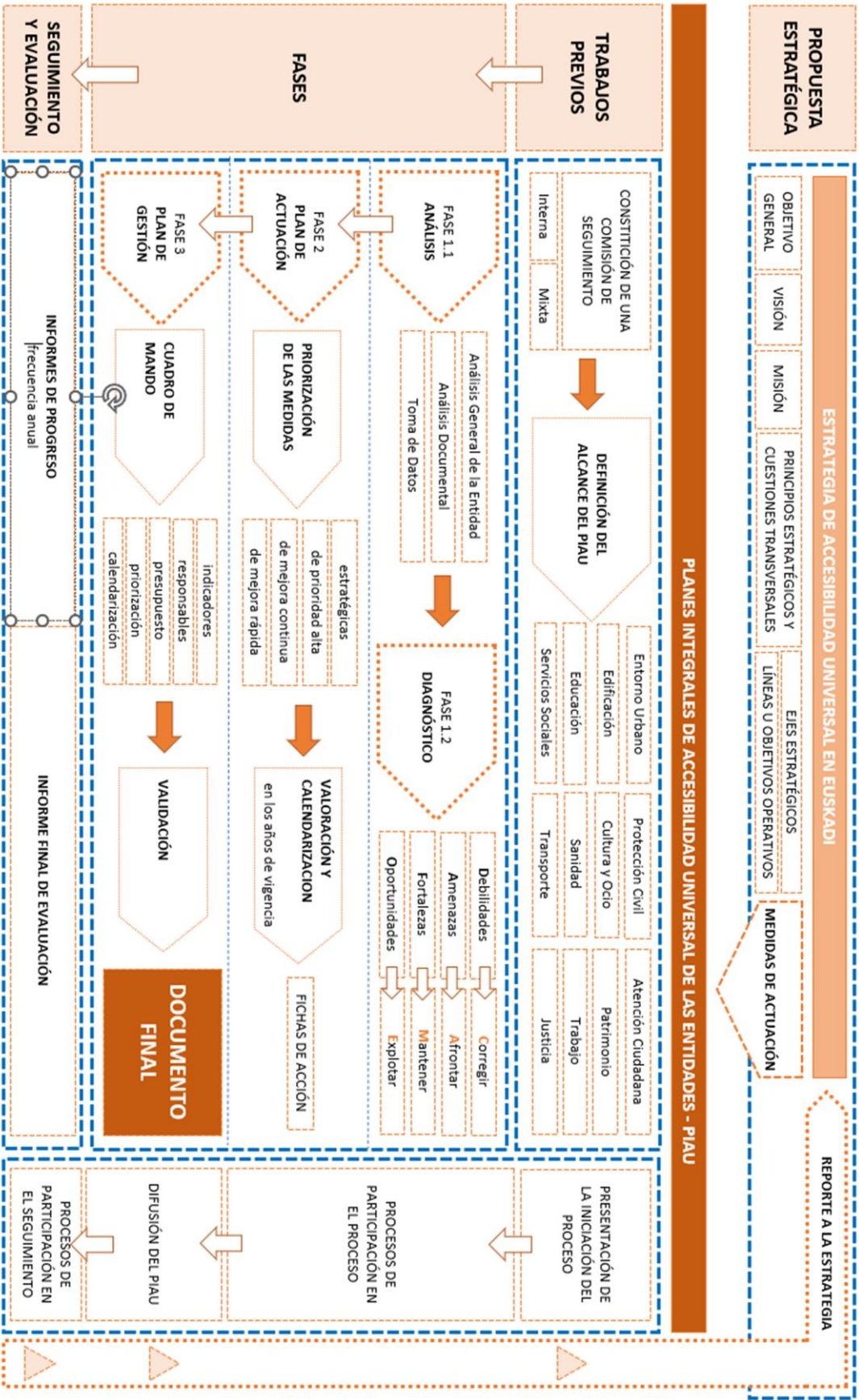


Figura 8. Esquema general de fases a desarrollar

6. TRABAJOS PREVIOS

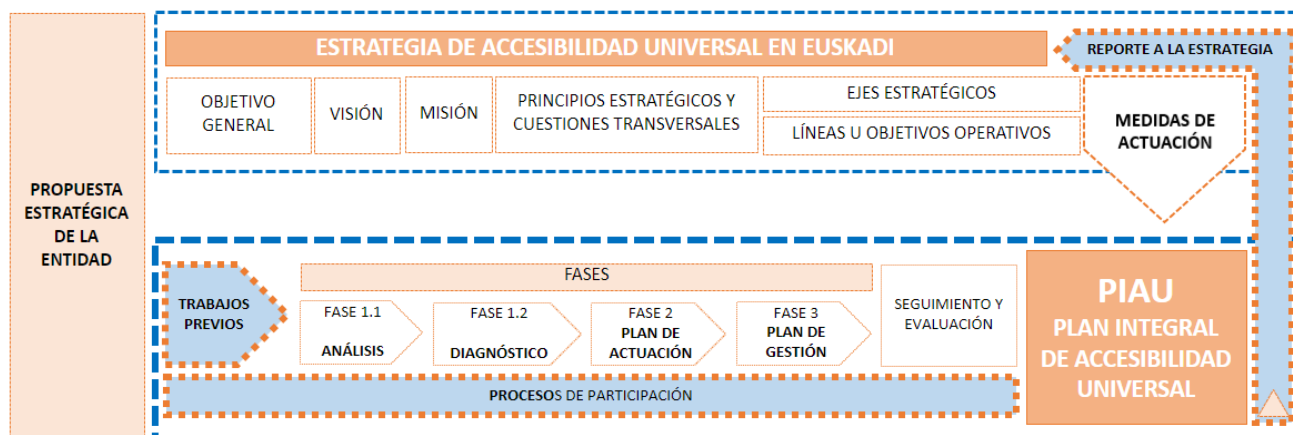


Figura 9. Esquema general de fases a desarrollar: trabajos previos

Antes de comenzar propiamente con la elaboración del plan, es necesario tener en cuenta una serie de acciones que facilitarán su posterior desarrollo, validación y seguimiento. Se trata de preparar, lo mejor posible, el contexto de elaboración del plan.

Como punto de partida se han identificado un conjunto de cinco posibles trabajos previos:

1. Establecimiento de una comisión de desarrollo del plan
2. Determinación del alcance del plan
3. Valorar la necesidad de contratar personal experto externo
4. Elaboración de pliegos y publicación de la licitación
5. Presentación y difusión del proyecto de elaboración del plan

6.1 Establecimiento de una comisión de desarrollo del plan

Como punto de partida inicial, se requiere identificar el o los agentes que van a desempeñar el papel de coordinación de todo el proceso, es lo que se ha denominado **comisión de desarrollo del plan**.

Hay que tener en cuenta que un plan de estas características va a requerir involucrar a diferentes agentes, internos a la organización y externos a ella, además de una necesaria coordinación con otros ámbitos sectoriales dentro de la misma entidad.

Una comisión de desarrollo tiene como fin garantizar que la accesibilidad universal sea tratada de manera transversal y equilibrada en el marco del plan y, por tanto, en la consideración de sus ámbitos y aspectos, y en el diseño de las actuaciones planteadas.

Además, la comisión tendrá una labor relevante de difusión del plan entre todas las áreas de gobierno/ departamentos/áreas de la entidad, tanto a nivel técnico como político, favoreciendo la necesaria **cooperación, coordinación y trabajo conjunto** entre ellas, evitando así que la responsabilidad recaiga en una única área, tradicionalmente asociada con la accesibilidad al medio físico o con los servicios sociales.

Es por ello recomendable que toda entidad pública cuente con una **figura específica en materia de accesibilidad universal**, responsable de su coordinación y aplicación transversal. Entre sus funciones estarían, por ejemplo, la coordinación de la comisión de desarrollo del plan, así como la coordinación general de éste.

La comisión de desarrollo del plan puede ser **interna o mixta**. Será interna cuando esté formada por empleados y empleadas públicos de la propia entidad (incluyendo perfiles técnicos y políticos). Si además se requiere la participación de personal experto externo, la comisión será de carácter mixto.

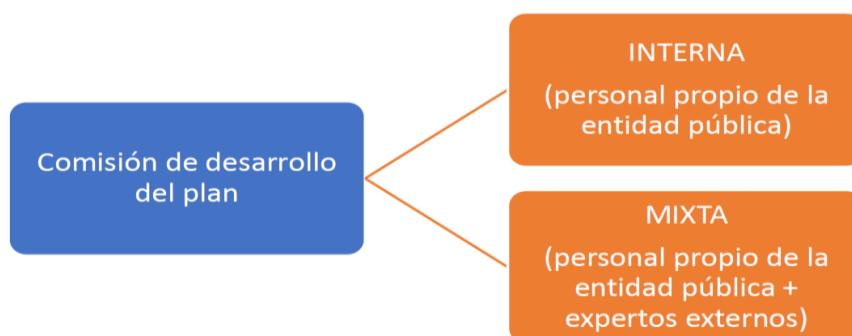


Figura 10. Tipos de comisión de desarrollo

Ambas opciones son igualmente válidas, siempre que, en el caso de las comisiones mixtas, se asegure la participación continuada y estable de la Administración pública local u organismo público, alcanzando la implicación en todo el proceso del plan a todas las áreas y departamentos, como se ha indicado antes.

Además, la comisión de desarrollo debería tener en cuenta la participación de los principales grupos de interés (por ejemplo, asociaciones de personas mayores, vecinales, de personas con discapacidad, empresariales, gremios, etc.), bien de manera permanente, bien de manera puntual a través de reuniones, jornadas informativas, comisiones informativas, etc. Una u otra situación dependerá del nivel de participación y gobernanza que haya alcanzado cada entidad, y de la estructura desarrollada para ello (recursos humanos, técnicos, materiales, procedimientos, cultura organizacional, etc.).

Un plan de accesibilidad que cuente con la participación activa tanto de las administraciones concernidas como del conjunto de agentes sociales será un plan vivo.

6.2 Determinación del alcance del plan

Dado que la accesibilidad universal es una cuestión transversal, no sectorial y que el horizonte temporal de desarrollo de un plan de accesibilidad es limitado, concretamente se ha establecido como de cuatro años siguiendo el criterio de la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre](#), para la promoción de la accesibilidad, determinar el alcance de este se convierte en una cuestión clave, que además se ha de definir en estos trabajos previos, puesto que el mismo determinará la asignación de recursos técnicos y materiales.

Definir el alcance del plan supone identificar cada uno de los ámbitos, aspectos o elementos concretos sobre los que el plan de accesibilidad actuará estableciendo un diagnóstico e identificando la planificación de las medidas de actuación a incorporar.

El alcance implica no tanto poner límites al proyecto, sino concretar qué ámbitos se van a abordar en el trabajo, cuáles van a analizarse para establecer acciones en un horizonte temporal concreto y a qué objetivos responden. En el [epígrafe 4.5 →](#) se estableció una enumeración de los ámbitos objeto de estudio.

En el caso en el que el PIAU no aborde todos los ámbitos, deberá argumentarse el porqué de dicha decisión, planteando -en todo caso- su abordaje en una fecha posterior, coincidiendo con un hito de actualización del plan inicial, que tendría un enfoque parcial. En todo caso, se desaconseja llevar a cabo planes de accesibilidad parciales, dado que ello dificultaría uno de los principales objetivos de un trabajo de estas características, que no es otro que disponer de una “fotografía” en tiempo real del grado de accesibilidad de un municipio o entidad.

Si no fuera completo, sería conveniente que en las primeras fases se asegure la identificación de aquellas a las que se les asigna una prioridad alta por contar una mayor afluencia de personas, por ser habituales de personas con especial necesidad de accesibilidad, por tratarse de ámbitos de especial interés para la comunidad, etc.

En el siguiente esquema se muestran ejemplos de posibles alcances que pueden aplicarse en la redacción de un PIAU:

EJEMPLO 1: Entorno urbano

ALCANCE: identificación de calles priorizando aquellas con mayor flujo peatonal, polos de atracción o aquellos generadores de actividad más destacados.

EJEMPLO 2: Transporte

ALCANCE: líneas de autobús urbanas e interurbanas existentes, identificación de áreas con mayor servicio, paradas, marquesinas y estaciones, aparcamientos y otros tipos de transportes.

EJEMPLO 3: Edificación

ALCANCE: número de edificios públicos incluidos y elementos en cada uno de ellos (accesos, señalización, servicios, información comprensible, mostrador de atención, formación del personal, etc.).

EJEMPLO 4: Atención ciudadana

ALCANCE: número de canales de información y atención ciudadana, y elementos en cada uno de ellos (entornos, formatos, herramientas TIC, contenido, documentación, etc.).

Las siguientes cuestiones pueden influir en la determinación del alcance de un plan:

- La disponibilidad presupuestaria: Los recursos económicos disponibles para el desarrollo e implementación de un plan serán siempre un condicionante del alcance, por cuanto únicamente deberán considerarse aquellas acciones que llevan aparejadas una partida presupuestaria realmente efectiva.
- El horizonte temporal. Cuando de planes cuatrienales se trata, el alcance deberá adecuarse al periodo de cuatro años desde la aprobación del plan, por lo que se requerirá una visión realista y estratégica, que emanará de la realidad de la entidad pública y de su territorio de influencia y competencial en el momento de preparación del plan. En todo caso, los cuatro años no deben entenderse como una restricción sino como un plazo o hito importante, pero no definitivo, en la aplicación del plan, que como se ha mencionado anteriormente, es un documento que deberá mantenerse vivo.

Para determinar el alcance de un plan, resulta fundamental la coordinación y el trabajo conjunto entre todas las áreas de gobierno / departamentos / áreas de las que se compone la entidad.

En el caso de planes municipales de accesibilidad, primarán las características y peculiaridades propias de cada municipio, tales como su situación geográfica, orografía, organización territorial, ubicación en la red de comunicaciones de Euskadi, carácter propio y diferencial (por ejemplo, patrimonial, histórico-artístico, turístico, industrial, pesquero, ciudad dormitorio, etc.), características sociodemográficas y culturales (por ejemplo, pirámide poblacional, censo de personas con necesidades especiales de accesibilidad, distribución por edades y por sexos, nivel de renta, grado de asociacionismo, etc.). De ahí la importancia de que cada plan De ahí la importancia de que cada plan se redacte partiendo de las características que son propias del municipio o entidad correspondiente.

En el caso de las entidades públicas locales, el tamaño puede ser un factor determinante a la hora de definir tanto el **alcance** del plan como los ámbitos y elementos a incluir en la fase de **análisis**.

Así, los **municipios más pequeños** podrán ver reducidos sus competencias y ámbitos de actuación, por ejemplo, en referencia al número de edificios públicos municipales, de oficinas y canales de atención ciudadana, e incluso ante la ausencia de medios e infraestructuras de transporte público.

En estos casos, puede también ocurrir que el ayuntamiento identifique con mayor rapidez determinadas acciones necesarias para la mejora de la accesibilidad en el municipio.

Sin embargo, es importante remarcar la necesidad de dotar de **estructura de plan** a dichas actuaciones, aunque el resultado sea un documento más breve y sencillo que en el caso de entidades públicas de mayor tamaño, evitando la realización de actuaciones inconexas, favoreciendo la identificación de otras nuevas a través de las herramientas propuestas y, sobre todo, fomentando la participación de los grupos de interés y de la ciudadanía.

El alcance de un plan está directamente relacionado con la siguiente fase de análisis y diagnóstico de la situación de partida, dado que todos los elementos previamente seleccionados e incluidos en el alcance, serán objeto de análisis posterior.

6.3 Valorar la necesidad de contratar personal experto externo

Si bien es recomendable que cada entidad cuente con una figura propia y específica en materia de accesibilidad universal, así como con personal formado al respecto en las diferentes áreas temáticas, los recursos humanos a disposición para el desarrollo de un plan integral de accesibilidad universal pueden no ser suficientes y/o requerir perfiles específicos.

En este caso, se hace necesario que la entidad promotora del PIAU lleve a cabo un proceso de contratación pública para la incorporación de perfiles expertos o de una empresa que, en su caso, los reúna todos.

Esta contratación pública se enmarcaría en el desarrollo y redacción del plan integral de accesibilidad universal, pudiendo existir procesos similares a la hora de su implementación, seguimiento y evaluación.

Sería conveniente hacer una comunicación a ISEK-Consejo Vasco para la promoción de la accesibilidad de la persona responsable de la Accesibilidad Universal en la entidad, con el propósito de ir definiendo una red de agentes que faciliten la colaboración y coordinación en la implantación del [Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi](#).

6.4 Elaboración de pliegos y publicación de la licitación

Una vez identificada la necesidad de contratar personal externo experto, se procederá a la redacción de la documentación propia de estos procesos, con foco en el pliego de prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas.

Estos documentos habrán de regirse por la normativa vigente de contratación pública, la cual puede ser consultada en la [Plataforma de Contratación Pública en Euskadi](#), así como recoger las necesidades específicas de cada entidad pública, por ejemplo, con relación a los perfiles solicitados y a los trabajos requeridos en el marco del plan, incluyendo el alcance de estos.

6.5 Presentación y difusión del proyecto de elaboración del plan

La puesta en marcha de un plan de accesibilidad universal debe llevar aparejada una serie de acciones divulgativas, de comunicación y marketing en relación con las distintas fases del proyecto.

El objetivo que se persigue con estas acciones es doble. Por un lado, dar a conocer la iniciativa de elaboración del plan e informar sobre ella. Por otro, solicitar la participación en fases posteriores de los grupos de interés y de la ciudadanía.

Lo ideal, es la elaboración de un proyecto de comunicación y marketing específico del plan, que identifique aglutine y ordene todas las acciones, y defina el público objetivo, canales, formatos, contenidos y mensajes más adecuados. Este proyecto de comunicación y marketing tiene como valor añadido la concienciación en materia de accesibilidad universal para todos los grupos de interés.

De no ser posible el desarrollo de este proyecto de comunicación y marketing, debe asegurarse, como mínimo, el desarrollo de las siguientes acciones:

- **Presentación inicial del plan:** tiene por objeto informar del origen, objetivos y fases del plan a todos los grupos de interés. En ella se debe indicar que el plan contempla el desarrollo de procesos participativos, para lo que se contactará nuevamente con los diferentes agentes.

Sería conveniente hacer una comunicación previa a ISEK-Consejo Vasco para la promoción de la accesibilidad para que esta acción sea incorporada en el seguimiento del [Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi](#).

- **Comunicación de los procesos participativos:** tanto de aquellos propios de la fase de análisis y diagnóstico, como los previstos en la fase de redacción del plan y su posterior validación (p. ej. a nivel externo, *encuesta ciudadana**; a nivel interno, entrevistas y/o grupos de trabajo con las distintas áreas / departamentos).
- **Difusión de resultados parciales:** suelen realizarse al finalizar cada fase, una vez tratada la información obtenida, y redactados los documentos finales. Así, se realizará difusión del documento final de análisis y diagnóstico, del borrador del plan y del documento final del plan, bien en su formato original o mediante resumen ejecutivo.
- **Presentación final del plan:** es recomendable llevar a cabo una acción específica para dar a conocer el documento final del plan, dado que en él se verán reflejadas las aportaciones y la participación de los grupos de interés y de la ciudadanía. Este documento, además, constituye la materialización de la estrategia en materia de accesibilidad universal que guiará a la entidad durante los próximos cuatro años, interviniendo e impactando en entornos, productos, bienes y servicios a disposición de la ciudadanía. Por ello, cuanto más conocida sea esta estrategia, mayor será la implicación de todos los agentes.

Todas las acciones de difusión y comunicación deberán ser diseñadas en función de los recursos a disposición (técnicos, humanos y económicos), del público objetivo y del fin perseguido en cada momento. Para ello, pueden ser empleados multitud de canales, herramientas y formatos, siendo necesario garantizar criterios accesibles en todos ellos (por ejemplo, información en lenguaje claro, en *lectura fácil**, *braille**, diversidad de canales, etc.).

Los siguientes constituyen **ejemplos de acciones** que pueden llevarse a cabo:

Eventos de carácter mixto
(presencial y virtual)

Diseño de folletos, dípticos, cartelería,
enaras, etc.

Campañas de email marketing

Publicación de noticias en medios de
comunicación (p. ej. medios locales)

Boletines y circulares internos en el
seno de la entidad pública

Difusión en canales propios de la entidad
pública (p. ej. redes sociales y portal web)

7. FASE 1. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

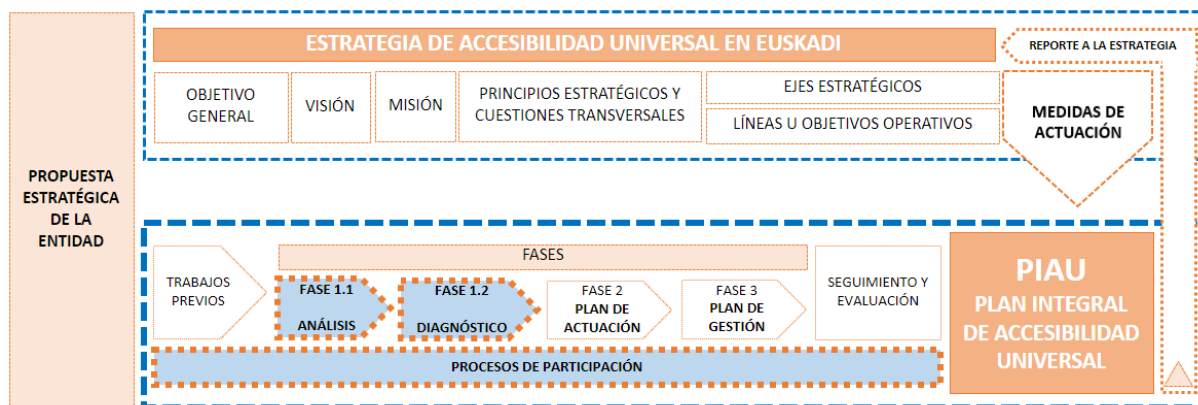


Figura 11. Esquema general de fases a desarrollar: Fase 1. Análisis y diagnóstico

La fase de análisis y diagnóstico de la situación de partida resulta determinante en la elaboración de un plan integral de accesibilidad. Durante ella, será recopilada, analizada y tratada toda la información necesaria para conocer, con la mayor veracidad posible, la realidad en materia de accesibilidad universal de los elementos que han sido identificados en el alcance, definido previamente.

Dicha realidad hace referencia a la situación en la que se encuentra la entidad en cada uno de los EJES que se establecieron en la propuesta estratégica, teniendo en cuenta que cada línea requerirá adaptar su sistemática de análisis.



ESTRUCTURA NECESARIA.

Qué estructura se necesita para llevar a cabo las acciones. Es la BASE.

1. Gobernanza: gestión de la accesibilidad.
2. Marco jurídico de garantía de derechos.



CAMBIOS NECESARIOS.

Qué cambios han de operarse para poder llegar a los objetivos finales. Son el CAMINO.

1. Corresponsabilidad y coparticipación.
2. Capacitación en accesibilidad.



PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.

A dónde se quiere llegar, suponen la META.

1. Fomento de la accesibilidad.
2. Soluciones a través de la innovación.

El desarrollo de esta fase responde al siguiente esquema:

ANÁLISIS	Análisis general de la entidad
	Análisis documental
	Procesos participativos
	Trabajos de campo
DIAGNÓSTICO	Integración de resultados

Un proceso de análisis en profundidad atenderá diferentes tipos de datos, desde dos perspectivas diferentes:

ORIGEN DEL DATO

- ❖ Fuentes de datos **primarios**: aquellas diseñadas ad hoc para el plan.
- ❖ Fuentes de datos **secundarios**: ya existentes.

TIPO DE DATO

- ❖ Datos **cualitativos**: permiten captar y comprender las necesidades reales percibidas por el público objetivo, su valoración y prioridades. La aproximación cualitativa también contribuye a "dar sentido" e interpretar los datos cuantitativos, así como otros procedentes de fuentes secundarias. Este tipo de datos se extraen, por ejemplo, de las *entrevistas abiertas semiestructuradas** y de los *grupos de discusión**.
- ❖ Datos **cuantitativos**: permiten recabar la participación social y conocer la opinión de un número indeterminado de personas respecto a sus creencias, valores, hábitos, prioridades, preocupaciones, etc. La técnica más empleada para la obtención de este tipo de datos son las encuestas.

A continuación, se recogen las diferentes vertientes que debe comprender el proceso de análisis de un plan integral de accesibilidad, como son el análisis documental, los procesos participativos, la toma de datos y el trabajo de campo, así como las técnicas y herramientas habitualmente empleadas para su consecución.

7.1 Análisis general de la entidad

Para poder realizar un correcto Plan Integral de Accesibilidad Universal es imprescindible conocer la entidad sobre la que se va a trabajar, cuál es su ámbito de actuación, cómo es el perfil de las personas que se relacionan con ella, cual es el trabajo que se ha desarrollado hasta la fecha en materia de accesibilidad universal y cuales los procesos utilizados para ponerlos en marcha, entre otras cuestiones.

Como punto de partida tendrá que contar con una recopilación primera de todo aquello que pudiera servir para conocer el mapa físico, personal y funcional de la entidad y su entorno de actuación. Así,

- Configuración y características básicas del entorno.
- Aspectos topográficos, históricos y culturales.
- Datos demográficos más relevantes.
- Datos básicos socioeconómicos.
- Movilidad de la población.
- Identificación de los principales centros de actividad
- Identificación de los servicios, tanto públicos como privados.
- Datos disponibles sobre la accesibilidad en materia de movilidad, transportes, edificios públicos y de pública concurrencia, en los edificios residenciales y en los entornos urbanos.
- Relación de las principales asociaciones del Tercer Sector que operan en el ámbito.
- Instrumentos territoriales de planeamiento, Planes de Accesibilidad u otros planes sectoriales vigentes y la incidencia de otros planes o iniciativas que excedan del ámbito de la entidad.
- Ordenanzas Municipales reguladoras en materia de accesibilidad universal.
- Actuaciones, servicios o herramientas programadas, previstas o puestas en marcha con incidencia en materia de accesibilidad.

7.2 Análisis documental

Consiste en analizar fuentes documentales de diferente tipología, con el objetivo de determinar el contexto normativo y de políticas existente en referencia a la accesibilidad universal.

Por un lado, se considerará el **alcance geográfico** de actuación de dichas fuentes, asegurando la revisión de fuentes locales y supralocales (provinciales, autonómicas, estatales, internacionales).

Por otro lado, se tendrán en cuenta los diferentes **ámbitos de actuación** presentes en dichas fuentes (por ejemplo, la movilidad, el transporte, el urbanismo, los parques y jardines, la atención ciudadana, la innovación y el desarrollo tecnológico, la gestión, etc.).

Algunos ejemplos de fuentes documentales a analizar son:

- ❖ **Marco normativo:** incluyendo normas de diferente rango y alcance, considerando especialmente las ordenanzas y reglamentos municipales, y su consideración e impacto en materia de accesibilidad universal.
- ❖ **Documentos estratégicos y políticos:** en vigencia y referidos a diversos ámbitos (por ejemplo, planes generales de ordenación urbana, planes de movilidad urbana sostenible, planes estratégicos de turismo, planes de igualdad y diversidad, etc.). Entre estos documentos estarán los instrumentos de planeamiento urbanístico, los proyectos de urbanización y los proyectos de ejecución de obras, asegurando la inclusión integral y transversal de la accesibilidad universal.

- ❖ **Fuentes estadísticas:** encuestas y censos, registros administrativos. (Para más información sobre fuentes estadísticas, consultar [Anexo V →](#)).

Para garantizar un adecuado análisis documental, será necesario datar cada una de las fuentes, así como registrar su procedencia.

Este apartado de análisis documental puede nutrirse con los contenidos recogidos en el [Anexo IV →](#) sobre fuentes documentales de este mismo documento.

¿Cómo recoger esta fase de análisis documental en el propio PIAU?

Las fuentes analizadas se detallarán en un anexo del PIAU, ofreciendo un capítulo resumen con los principales hallazgos.

Del análisis normativo, tanto normas jurídicas como normas técnicas, se extraerán los diferentes parámetros que servirán de referencia para la evaluación de entornos, productos, bienes y servicios durante el trabajo de campo.

La información desprendida tanto de fuentes de datos estadísticos como estratégicas tendrá su reflejo en el PIAU a través de la herramienta de análisis y diagnóstico DAFO, mediante la inclusión de cuestiones en las cuatro variables: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

7.3 Procesos participativos

En esta fase de análisis y diagnóstico se aplicarán diferentes *técnicas de investigación social**, dando como resultado la participación del mayor número posible de grupos de interés y asegurando la recopilación de información tanto cualitativa como cuantitativa.

Así, para cada grupo de interés identificado, se determinará qué técnica de investigación social emplear y qué contenidos incluir, de acuerdo con la información que se espere obtener de cada uno de ellos.

Grupos de interés

Cada entidad deberá determinar cuáles son sus grupos de interés, es decir, qué agentes / personas / entidades son parte decisiva de sus decisiones estratégicas, bien por participar en su diseño, gestión, implantación, etc., bien por ser sus destinatarios últimos.

Los siguientes son grupos de interés habituales en los procesos participativos de planes impulsados por entidades públicas:

- ❖ **A nivel interno:**
 - Empleados y empleadas públicos (tanto de carácter técnico como político).
 - Expertos y profesionales, colaboradores puntuales.
- ❖ **A nivel externo:**
 - Ciudadanía.
 - Otras administraciones y organismos públicos.
 - Proveedores (por ejemplo, empresas).

- Asociaciones civiles y del tercer sector.
- Colegios profesionales.
- Instituciones educativas.

Técnicas de participación

Durante los procesos participativos, y con el objetivo de extraer información de interés de los diferentes agentes identificados, se utilizan diferentes *técnicas propias de la investigación social**. Entre ellas:

- ❖ *Entrevistas abiertas semiestructuradas**: para su desarrollo se requiere una selección de informantes clave para su contacto, así como un guion con las cuestiones de referencia. Las entrevistas pueden desarrollarse en formato presencial, telefónico u online.
- ❖ *Grupos de discusión**: de igual manera, previa identificación, selección y contacto de participantes, es recomendable que estos grupos se desarrollen de manera presencial, existiendo, no obstante, programas y herramientas digitales para su desarrollo online. Es recomendable que el número de participantes sea de entre 8 y 12 personas y que su duración no supere las 2 horas de duración.
- ❖ *Encuesta ciudadana**: previa preparación de un cuestionario que recoja las necesidades informativas detectadas por la entidad que desarrolle el plan, será necesario difundir intensamente la encuesta para favorecer el mayor número posible de respuestas, especialmente entre los grupos de interés.

Estas técnicas, requieren para su desarrollo de perfiles específicos que podrían ser contratados *exprofeso*, como personal experto externo.

Diseño de contenidos

Una vez identificados los grupos de interés para el proceso participativo y seleccionadas las técnicas a emplear, surge la pregunta:

¿Qué información se quiere extraer?

Cada grupo de interés, de acuerdo con sus características particulares, estará en disposición de ofrecer una información específica, distinta de la de que puedan proporcionar otros.

Tener en cuenta las características de los grupos de interés facilitará el diseño de los contenidos. Así, la ciudadanía puede ofrecer su percepción, opinión y experiencia sobre entornos, productos y servicios que les sean familiares y puedan usar en su día a día, mientras que, por ejemplo, los equipos técnicos de las diferentes áreas de la entidad conocerán en detalle los retos y oportunidades de la gestión.

Una vez definida la información que se desea extraer, y en función de la que cada grupo puede aportar, se procederá a diseñar los contenidos de cada herramienta:

- ❖ Los *cuestionarios* para las encuestas: se debe tener en cuenta que una encuesta de excesiva longitud tiene pocas probabilidades de ser

respondida en su totalidad. Además, esta técnica de investigación no ofrecerá información detallada ni en profundidad, sino que ofrecerá una visión general de los ámbitos y cuestiones planteados, apoyando la orientación de los trabajos posteriores.

- ❖ Los *guiones de las entrevistas abiertas semiestructuradas**: el diseño de las preguntas será clave para guiar a las personas entrevistadas, a la vez que dejan un margen de libertad para que puedan expresarse libremente.
- ❖ Los *paneles, presentaciones y demás herramientas* a utilizar en los *grupos de discusión**: tanto si se trata de grupos en formato presencial como grupos en formato virtual, la preparación incluirá un guion, una presentación del contexto y herramientas, como paneles, cartulinas, post-its, etc.

Ejemplo de estructura de cuestionario para la realización de una *encuesta de participación ciudadana**:

- ❖ Presentación del proyecto y de la encuesta (objetivos, estructura, tiempo aproximado de realización, contacto).
- ❖ Bloque I. Perfil del usuario (destinado a recabar información clave sobre las personas encuestadas, por ejemplo, sexo, edad, si es una persona con discapacidad y tipo, situación laboral, etc.).
- ❖ Bloque II y siguientes. Destinados a indagar sobre los ámbitos y elementos de interés, en coherencia con el alcance determinado para el plan de accesibilidad universal:
 - Entorno urbano (vías públicas, itinerarios, señalización, obstáculos, etc.).
 - Parques, jardines y entorno natural (accesos, sendas y recorridos, suelos y pavimentos, parques de juegos infantiles, circuitos biosaludables, etc.).
 - Entorno construido (por ejemplo, determinados edificios públicos, parque de viviendas).
 - Movilidad y Transporte (por ejemplo, paradas, marquesinas, vehículos, estaciones, señalización, información y comunicación, paradas de taxis, taxis accesibles, etc.).
 - Ámbito socio sanitario (entorno, centros, atención ciudadana, etc.).
 - Ámbito educativo (entorno, rutas seguras, centros, experiencia ciudadana, etc.).
 - Ámbito deportivo, cultural, de ocio y tiempo libre (infraestructuras, instalaciones, actividades, canales de información y comunicación)
 - Turismo (recursos, experiencias, oficina de turismo, etc.).
 - Cementerio (accesos, accesibilidad interior)
 - Patrimonio monumental y patrimonio industrial (conjuntos monumentales, yacimientos arqueológicos, centros de interpretación, etc.).
 - Paseo marítimo, puerto deportivo, miradores, playas (rutas accesibles, señalización, plazas de aparcamiento accesibles, etc.).
- ❖ Bloque final. Pregunta de valoración (escala numérica) y/o pregunta abierta para opiniones finales.

7.4 Trabajo de campo

Sin restar importancia a las tareas anteriores, el trabajo de campo es un pilar fundamental en la tarea de análisis.

Tomando como punto de partida los elementos identificados en el alcance del Plan y la información que se ha ido generando desde el análisis documental previo, el trabajo de campo se basa en la observación y análisis *in situ* de cada uno de los elementos identificados en cada uno de los ámbitos que forman parte del PIAU.

El trabajo de campo permite identificar las barreras de accesibilidad existentes en ellos, pudiendo aportar comentarios, material gráfico, identificación de los incumplimientos y las carencias observadas, así como ejemplos de buenas prácticas.

¿Cómo recoger esta fase de toma de datos en el propio PIAU?

El [Anexo II](#) → incluye un ejemplo de esquema de ficha de datos que puede orientar y apoyar la recogida de información durante el trabajo de campo y que se podrá ir completando con los apartados que se concreten en fases posteriores.

FICHAS DE TOMA DE DATOS	
CODIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD
	AMBITO DEL PLAN AL QUE PERTENECE
	IDENTIFICACIÓN / LOCALIZACIÓN DEL ELEMENTO ESTUDIADO
DOCUMENTACIÓN GRÁFICA DE ESTADO ACTUAL (fotografías, croquis, planos)	EXIGENCIAS NORMATIVAS CUMPLIMIENTO NORMATIVO MANTENIMIENTO ADECUADO GRADO DE PROTECCIÓN (histórico, cultural, ambiental...) IMPLICACIONES CON OTROS ELEMENTOS O ÁMBITOS
OBSERVACIONES	
FECHA DE LA VISITA	RESPONSABLE DE LA VISITA

Figura 12. Ejemplo de ficha de toma de datos

Para la sistematización de la toma de datos es posible valerse de metodologías y herramientas existentes, si bien será necesario adaptarlas a la normativa actual, así como a la vigente en Euskadi. Esta homogeneización de criterios, unida a la sistematización de los formularios, permitirá una fácil informatización de los datos recogidos y su posible organización en una base de datos relacional, de gran utilidad para la posterior explotación y análisis de toda la información recabada.

El resultado de este trabajo será un dossier que combine la identificación del elemento, las exigencias normativas a las que está supeditado, otros requerimientos necesarios para garantizar su accesibilidad desde la triple vertiente de la accesibilidad universal, la descripción de incumplimientos en los diferentes ámbitos, con análisis textual y material gráfico que permita una mejor localización de dichas barreras e incumplimientos.

Tanto los incumplimientos y carencias, como las buenas prácticas y avances realizados, habrán de tener su reflejo en el análisis DAFO recogido más adelante en el PIAU.

7.5 Diagnóstico

Una vez finalizado el análisis de los diferentes ámbitos y elementos, se hace necesario integrar los resultados obtenidos, con el objetivo de mostrar una visión conjunta tanto de

la situación actual para cada ámbito del plan como de las tendencias observadas. Esto se materializará en la **identificación de todas las actuaciones** que se considera necesario llevar a cabo en base al análisis realizado.

Existen diversas herramientas que facilitan este ejercicio de integración y concreción, siendo habituales para este tipo de planes las matrices DAFO y CAME:

❖ **DAFO:** la matriz DAFO sirve para identificar áreas a mejorar (debilidades), amenazas del entorno, así como puntos fuertes por afianzar (fortalezas) y oportunidades. Esta herramienta permite desglosar los resultados según ámbitos (p.ej. gestión, urbanismo, edificación, vivienda, movilidad, transporte, comunicación, formación, etc.).

❖ **CAME:** a partir de la matriz DAFO, esta metodología consiste en corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades. Los enunciados resultantes, de acuerdo con los principios del Plan, darán como resultado actuaciones a desarrollar, de aplicación en cada uno de los ámbitos en que se organiza el Plan, facilitando de este modo su concreción y conduciendo directamente a la siguiente fase del Plan, la correspondiente al planteamiento de un Plan de actuación.

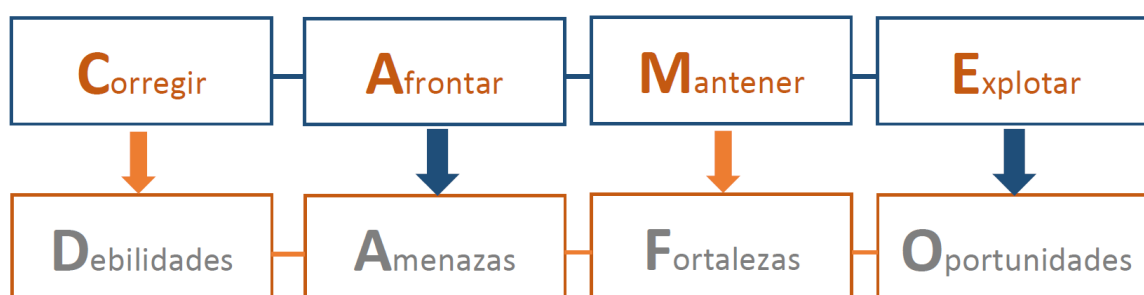


Figura 13. Matrices DAFO y CAME para análisis y diagnóstico

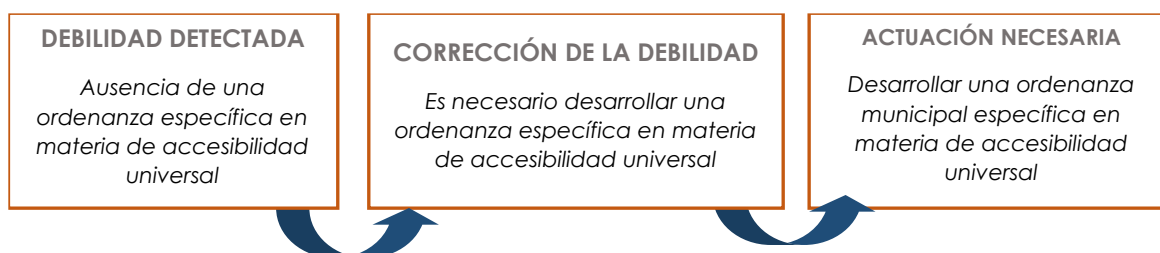


Figura 14. Ejemplo de corrección de debilidad detectada

No hay que olvidar que el diagnóstico, al igual que el análisis, debe realizarse atendiendo a las distintas Líneas identificadas en la Propuesta estratégica, cuestión importante para poder realizar correctamente la fase posterior, en la que se establecerá una priorización de todas las acciones en base a los recursos de los que se disponga. Ver [Anexo I →](#)

¿Cómo recoger esta fase de diagnóstico en el propio PIAU?

La matriz DAFO puede integrarse en el PIAU de manera visual a través de una tabla o figura con cuatro dimensiones: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Cada una de estas dimensiones se irá completando con los hallazgos y resultados que emerjan durante la fase de análisis a los diferentes ámbitos y elementos.

Seguidamente, la herramienta CAME, con el mismo formato, irá recogiendo la transformación de cada uno de los enunciados, con el objetivo de que emerjan las acciones necesarias a integrar en el plan de actuación.

8. FASE 2. PLAN DE ACTUACIÓN

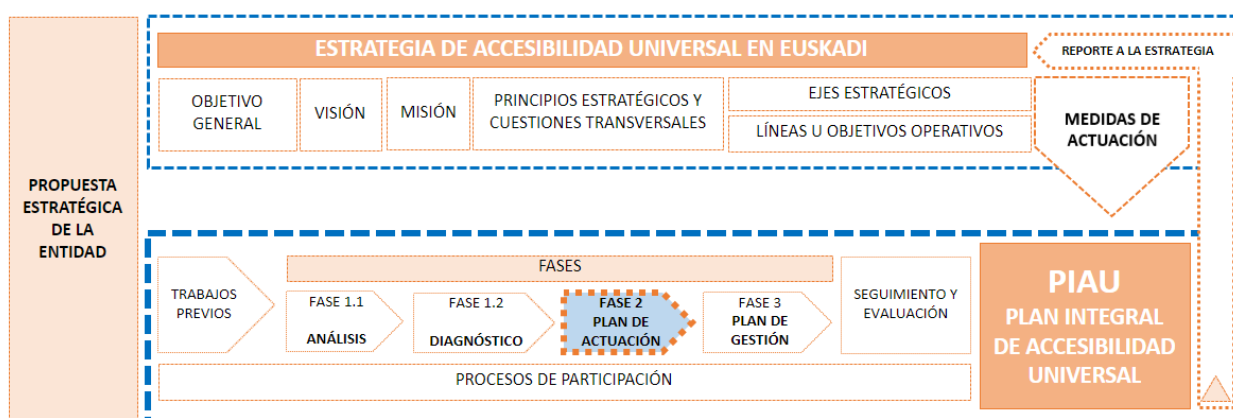


Figura 15. Esquema general de fases a desarrollar: Fase 2. Plan de actuación

El plan de actuación es la parte del PIAU que comprende las acciones que se van a desarrollar para la mejora de la accesibilidad universal en los diferentes ámbitos contemplados, dando respuesta a los objetivos estratégicos fijados en cada uno de los ejes de actuación. ([Ver epígrafe 4 → Propuesta estratégica](#)).

Para garantizar la viabilidad de las acciones propuestas, cada una de ellas deberá llevar asociada un presupuesto estimado y una línea temporal de realización, así como un responsable (por ejemplo, un área municipal concreta).

8.1 Identificación de las medidas de actuación

Esta Fase de redacción del Plan parte de los resultados obtenidos en la Fase 1. Análisis y diagnóstico de la situación de partida y tiene por objeto identificar, enunciar y concretar cada una de las propuestas de actuación que recogerá el Plan.

Estas propuestas tendrán por objeto la mejora significativa de la entidad y su ámbito de actuación en materia de accesibilidad, aplicando el necesario equilibrio entre cada ámbito dado que –por ejemplo– sirve de poco (desde una visión global) disponer de un entorno urbano con altas cotas de accesibilidad si, de forma simultánea y llevando a cabo esfuerzos significativos, no se mejoran las cotas de accesibilidad en el entorno de la

edificación o en el de la movilidad, el transporte, el ámbito de la atención o comunicación con la ciudadanía.

Las Propuestas de actuación se corresponderán con el diagnóstico de situación, de modo que a cada debilidad o barrera detectada le habrá de corresponder una actuación que venga a dar la mejor respuesta posible, que podrá de ser índole técnica, de carácter organizativo o bien de gestión de la accesibilidad, al problema existente.

FICHAS DE DIAGNÓSTICO		
Información adicional a la toma de datos realizada		
DOCUMENTACIÓN GRÁFICA DE ESTADO REFORMADO (fotografías, croquis, planos, simulación)	ACTUACIONES PROPUESTAS	Estándar Singular Especial
	ESTADO DEL ELEMENTO	A mantener A reformar Modificado
DESCRIPCIÓN	DIAGNÓSTICO	Accesible Practicable Adaptable No adaptable
	EJE ESTRATÉGICO ASOCIADO IDENTIFICACIÓN DE LA LÍNEA ESTRATÉGICA	
OBSERVACIONES		
FECHA DEL ESTUDIO	RESPONSABLE DEL ESTUDIO	

Figura 16. Ejemplo de fichas de diagnóstico

8.2 Priorización de las medidas de actuación

Identificadas las medidas de actuación necesarias, es momento de organizarlas y asignarles un orden de prioridades; de este modo podremos determinar el Plan de Etapas del PIAU, que será el reflejo del trabajo en un conjunto de propuestas organizadas por ámbitos y distribuidas en el tiempo, según las prioridades establecidas.

Para la priorización de medidas puede emplearse una [matriz de materialidad](#), herramienta visual que las clasifica atendiendo a dos variables (por ejemplo, complejidad y recursos necesarios), resultando en:

- **Medida estratégica:** medida de elevado impacto y desarrollo complejo, debiendo establecerse a medio-largo plazo (por ejemplo, flota accesible de autobuses interurbanos).
- **Medida de prioridad alta:** medida de elevado impacto y fácil de desarrollar. Debe realizarse en la primera etapa del plan (por ejemplo, portal web accesible).
- **Medida de mejora continua:** medida de bajo impacto y desarrollo complejo. Se implementa paulatinamente, a través de mejoras continuas (por ejemplo, formación y sensibilización).

- **Medida de mejora rápida:** medida de bajo impacto y fácil de desarrollar. Estas medidas son las primeras que deben desarrollarse.

Para construir la matriz de materialidad pueden convocarse los mismos grupos de trabajo que participaron en el co-diseño del plan. En todo caso, es imprescindible la presencia de perfiles políticos y técnicos, dado que la prioridad se estima tanto en impacto de las medidas como en su facilidad de implementación, en relación a los recursos a disposición, tanto técnico como materiales y económicos.

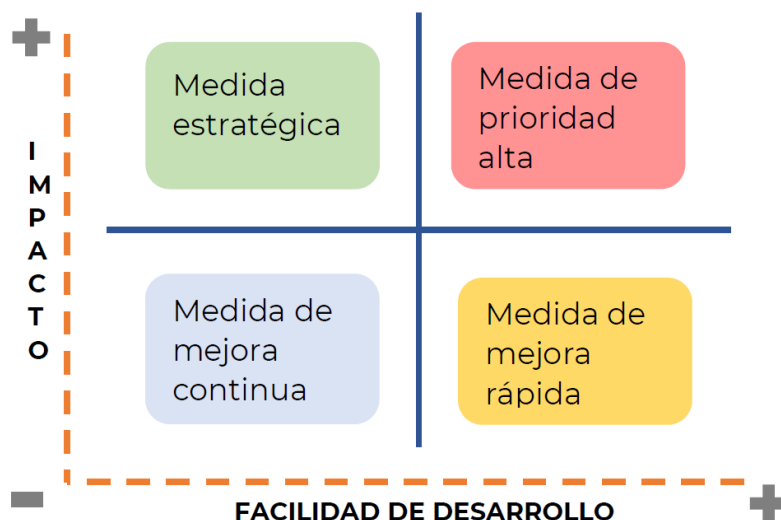


Figura 17. Matriz de materialidad

Todas aquellas barreras o dificultades que comprometan tanto la accesibilidad como la seguridad de las personas, en especial las más vulnerables, tendrán que ser prioritarias e incluirse en el conjunto de medidas urgentes o de choque a adoptar.

Otro factor determinante a la hora de priorizar una determinada medida es estimar el volumen o porcentaje de personas beneficiadas por la adopción de dicha medida; lógicamente, a un mayor porcentaje de personas beneficiadas, mayor prioridad habrá de otorgarse a dicha medida.

8.3 Presupuesto y calendarización de las medidas de actuación

Dado que los PIAU tienen un horizonte temporal de cuatro años desde su aprobación, el grueso de las acciones propuestas deberá ser desarrollado en ese plazo.

Una vez definidas las medidas de actuación a desarrollar y determinada su prioridad, se estimará, para cada una de ellas, la duración de ejecución y el presupuesto asociado a la misma.

Ambas variables, el tipo de medida resultante de la priorización y la duración estimada de ejecución, permitirán orientar la ubicación de todas las medidas en un plan de trabajo a varios años vista, siempre de acuerdo a las diferentes estrategias vigentes en la entidad pública.

8.4 Fichas de acción

Como resultado, cada acción deberá llevar aparejada una ficha que contemple, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre de la acción y número de referencia.
- Línea de actuación y eje estratégico al que pertenece.
- Objetivo específico al que responde.
- Tipo de medida (priorización).
- Descripción.
- Horizonte temporal o tiempo estimado de desarrollo.
- Presupuesto asociado.
- Responsable.
- Indicadores de evaluación.

La identificación de equipos/áreas/departamentos/unidades responsables del adecuado desarrollo de cada medida tiene por finalidad distribuir competencias y actividad en el seno de la entidad pública. Esto puede verse apoyado por la elaboración de fichas "personalizadas" para cada área que recojan el impacto de las acciones acometidas para la mejora de la accesibilidad universal.

Las propuestas de actuación se organizarán y ordenarán conforme a los ámbitos de que consta el PIAU, y se les dará un código alfanumérico, que se reflejará tanto en los planos de conjunto de las propuestas y en los planos de detalle, como en los cuadros resumen.

Un Plan Integral de Accesibilidad es un documento complejo por lo que resulta clave que el mismo documento resulte accesible, sean fáciles de localizar las diferentes partes de este y se permita un seguimiento de los puntos negros, las soluciones, así como el orden de prioridades, el grado de dificultad de cada propuesta y los presupuestos correspondientes.

Acción 1.1 (Nombre)		
Línea y eje estratégico:		
Objetivo estratégico:		
Tipo de medida (según priorización, puede visualizarse mediante colores)		
Descripción:		
Presupuesto asociado:	Horizonte temporal:	Responsable:
Indicadores:	<ul style="list-style-type: none">- Indicador 1- Indicador 2- Indicador 3	

Figura 18. Ejemplo de ficha de acción

8.5 Implicaciones del plan de actuación

En todo plan de acción subyace la necesidad de un cambio, de propiciar avances, mejoras e impactos positivos en determinado ámbitos, entornos, productos, bienes y servicios.

Dada la inherente transversalidad de la accesibilidad universal, una visión que, además, recoge y fomenta la propia Estrategia de Accesibilidad de Euskadi, dichos cambios tendrán implicaciones en múltiples ámbitos de actuación, tantos como sean objeto del PIAU.

Así, entre las implicaciones del plan de acción pueden contarse:

- Modificaciones en el contexto normativo local: desde la actualización de ordenanzas municipales, hasta el desarrollo de nuevas normas.
- Adecuación de protocolos existente y desarrollo de protocolos nuevos (por ejemplo, protocolos de atención ciudadana o protocolos de seguridad y emergencia en eventos).
- Medidas de accesibilidad en obras.
- Eventos temporales: consideración de medidas de accesibilidad e inclusión, de recursos humanos y técnicos adecuados, de medidas de seguridad, etc.
- Participación ciudadana: fomento de técnicas, herramientas y canales de comunicación con la ciudadanía, que propicien un mayor diálogo y una mayor escucha, fomentando con ello la transparencia y la gobernanza.

9. FASE 3. PLAN DE GESTIÓN

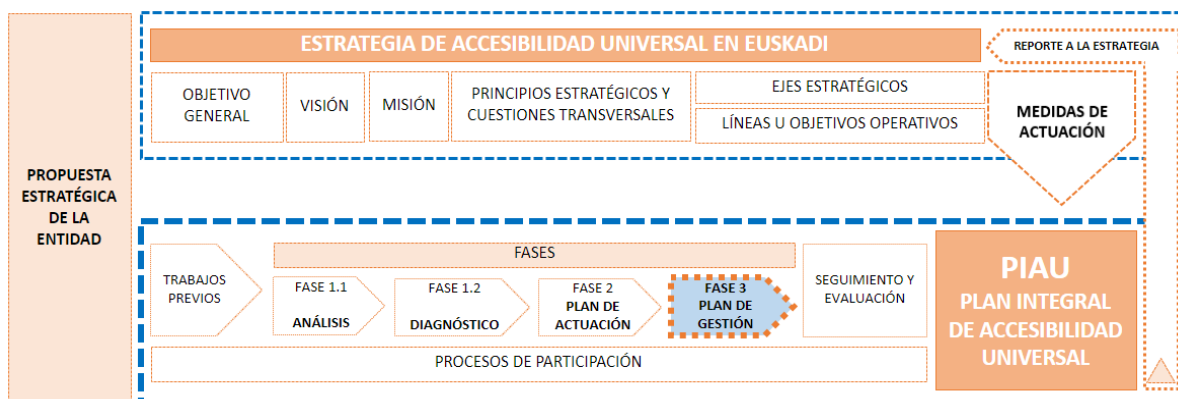


Figura 19. Esquema general de fases a desarrollar: Fase 3. Plan de gestión

Tras llevar a cabo tanto los Trabajos previos como las 4 Fases en que se organiza el Plan propiamente dicho, se llegaría a la parte final de los trabajos, que ya no serían una fase como tal; se trataría de abordar cómo gestionar el Plan y cómo llevar a cabo el control en su aplicación, estableciendo una serie de mecanismos de seguimiento, mediante la selección de una serie de indicadores, no sólo cuantitativos sino cualitativos que permitieran hacer un seguimiento de la aplicación del mismo lo más riguroso y eficaz posible, siempre considerando que un Plan de estas características ha de ser flexible, de modo que pueda adaptarse a escenarios que pueden cambiar sin previo aviso, y además no fáciles de prever pues a la orden del día está que vivimos en un mundo con fuertes desequilibrios y vulnerabilidad.

9.1 El cuadro de mando

El cuadro de mando es una herramienta que apoya la sistematización del seguimiento del plan, por cuanto recoge, de una manera visual y para cada medida de actuación:

- Indicador para su medición: preferiblemente expresado en número o porcentaje (por ejemplo, número de acciones formativas realizadas, número de herramientas digitales accesibles).
- Responsable de su ejecución (por ejemplo, área de turismo, todas las áreas de gobierno).
- Presupuesto asociado, tanto en referencia al importe estimado como a la fuente de financiación, evitando con ello incluir medidas en el plan que no puedan ser financiadas con total seguridad.
- Nivel de prioridad de implantación (ver [epígrafe 7.1 →](#)).

El cuadro de mando puede realizarse a partir de información ya presente en las fichas elaboradas para cada medida de actuación (ver [epígrafe 7.3 →](#)), extrayendo los datos de cada campo de valor.

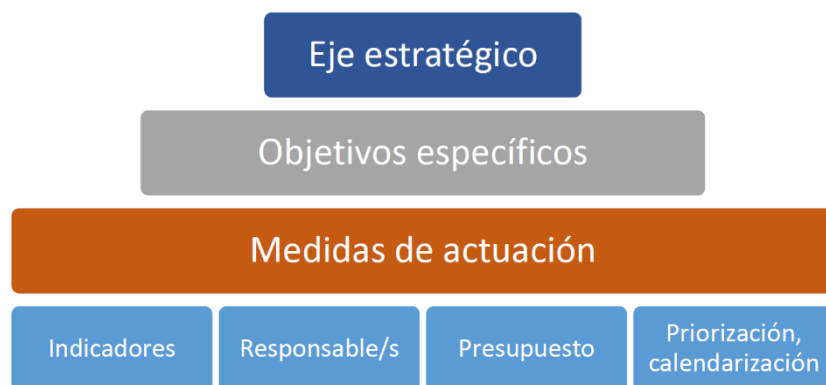


Figura 20. Esquema de cuadro de mando para el seguimiento del plan

Este sistema de seguimiento permitirá obtener una visión detallada del nivel de implementación del plan, hacer balance del nivel de consecución del mismo, analizar los principales resultados obtenidos a partir de los indicadores asociados a cada medida y realizar propuestas para futuras líneas de actuación.

El proceso de evaluación y seguimiento del plan favorece, además, la incorporación de ajustes necesarios, fruto de, por ejemplo, cambios en el contexto económico, socio-demográfico, de seguridad, etc., permitiendo una constante revisión del mismo a través de los informes anuales.

De manera complementaria a este proceso, la entidad tiene siempre la opción de realizar auditorías estratégicas, es decir, auditorías dirigidas a planes estratégicos, como es el caso de los PIAU, siendo siempre recomendable que sean desarrolladas por organismos debidamente habilitados para ello y externos a la entidad pública, es decir, que sean auditorías realizadas por terceras partes.

9.2 Validación

Para trabajar el proceso de validación del plan con los diferentes grupos de interés y con la ciudadanía, será necesario emplear diferentes técnicas, en función del perfil del grupo al que se vaya a consultar. Por ejemplo, para facilitar la recopilación de la opinión ciudadana, pueden emplearse micro encuestas, en formatos fáciles de comprender, mientras que para los equipos técnicos pueden llevarse a cabo grupos de trabajo.

El objetivo final de la validación del plan es dar por finalizada su redacción y aprobar el documento resultante, alcanzando así consenso en relación a su contenido, proceso de implementación y posterior seguimiento y evaluación.

Cuanto mayor haya sido la participación durante el desarrollo del plan en todas sus fases, más rápido y sencillo será el proceso de validación, al tratarse de un documento familiar para todos los grupos de interés y para la ciudadanía.

9.3 Preparación de los documentos finales

Los documentos finales de los que debe constar el plan son los siguientes:

- Documento de análisis y diagnóstico.
- Documento de plan de actuación.
- Plan de gestión.
- Resumen ejecutivo.
- Presentación.

Todos ellos deberán estar redactados en lenguaje sencillo y estar disponibles en formato accesible, incluyendo *formatos alternativos**, para su consulta, asegurando, a su vez, la accesibilidad de los canales empleados para su difusión. Esto incluye tanto documentos en papel como formatos digitales ubicados en páginas webs y/o aplicaciones móviles.

Los formatos digitales son un recurso cada vez más frecuente por su versatilidad, en relación a los diferentes perfiles de usuarios, y por su reducido coste. Para garantizar su accesibilidad, deben seguirse unas pautas concretas durante su desarrollo. El siguiente enlace, ofrece más información al respecto: [Accesibilidad web de documentos Word y PDF, BiblioGuías, Universidad Autónoma de Madrid \(UAM\).](#)

9.4 Presentación del PIAU

En línea con las actuaciones propuestas para la presentación y difusión del proyecto de elaboración del plan ([epígrafe 6.5 →](#)), la presentación de los documentos finales debería también formar parte del proyecto de comunicación y marketing.

El objetivo de esta actuación es doble: por un lado, difundir la estrategia de accesibilidad universal que regirá durante los próximos cuatro años en la entidad pública a través de su PIAU y, por otro, compartir los resultados finales de un trabajo que integra las aportaciones de diversos grupos de interés, al haber sido realizado bajo criterios de participación social.

Como en el caso de otras presentaciones y acciones de comunicación, éstas serán diseñadas en función de los recursos a disposición (técnicos, humanos y económicos), del público objetivo y del fin perseguido en cada momento. Para ello, puede emplearse multitud de canales, herramientas, formatos, etc., siendo necesario garantizar criterios de accesibilidad en todos ellos.

Como mínimo, es recomendable llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Presentación institucional:** destinada a dar a conocer el PIAU y los principales retos a agentes y organismos públicos que, de alguna manera, estén implicados en su desarrollo (por ejemplo, en el caso de presentación de un PIAU municipal, se trataría de áreas, departamentos, oficinas, etc. de la diputación provincial, del Gobierno Vasco, del Gobierno central, etc.). Es pertinente que, además, en esta presentación esté representado el sector privado y el tercer sector, a través de sus principales

representantes.

- **Presentación pública:** complementariamente, se realizará una presentación pública de carácter presencial, incluyendo a todos los agentes intervinientes, y abierta a la ciudadanía. Es recomendable que esta sesión pueda ser seguida online (en *streaming*), teniendo en cuenta siempre que las plataformas empleadas tengan criterios de accesibilidad (por ejemplo, subtítulo) y considerando otros, como la inclusión de intérpretes de *lengua de signos**, la existencia de bucles de inducción magnética y de asientos preferentes reservados para personas con diferentes tipos de discapacidad en el recinto elegido para su desarrollo.

Adicionalmente, y en ambos casos, toda la información sobre estas presentaciones deberá ser difundida previamente por los canales habitualmente empleados por la entidad (por ejemplo, el portal web oficial, blogs, boletines, emisoras locales de radio y televisión, cartelería urbana, etc.), asegurando la mayor difusión posible.

De igual manera, una vez celebradas ambas presentaciones, serán también difundidos los resultados de las mismas, a través de los mismos canales.

El documento del PIAU debe estar disponible para su consulta a través del canal que cada entidad considere más adecuado, normalmente, el propio portal web institucional.

El **portal web del Observatorio de Accesibilidad de Euskadi** debe, en todo caso, ser un espacio que sirva también para dar difusión a estas acciones, así como a los diferentes PIAU realizados.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

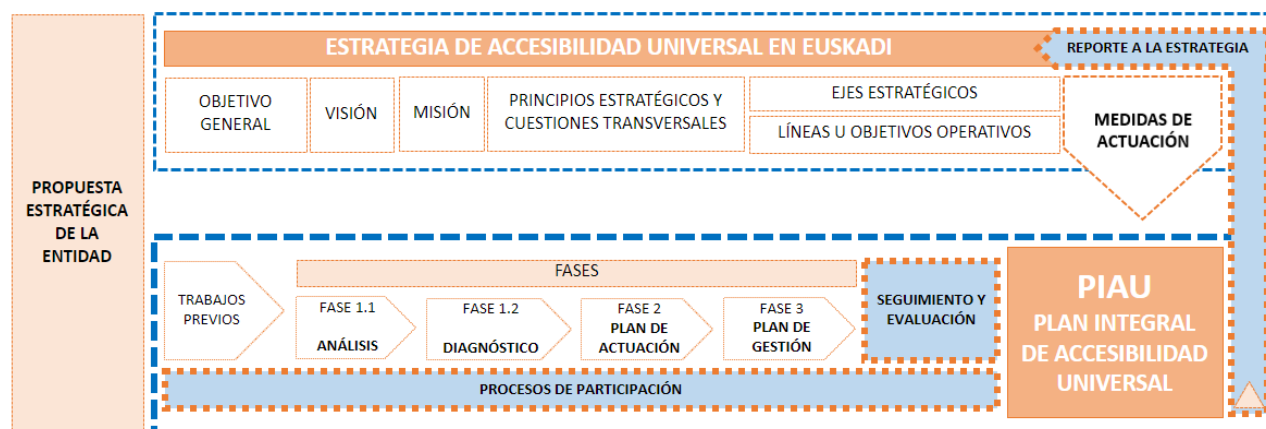


Figura 21. Esquema general de fases a desarrollar: Seguimiento y evaluación

Todo plan debe llevar aparejado un seguimiento y evaluación periódicos, a través de una metodología que aporte rigor y mediante el uso de herramientas adecuadas. Es decir, el proceso sistematizado de evaluación y seguimiento del PIAU analizará el progreso de las medidas contempladas en éste e identificará posibles desviaciones.

Este proceso de evaluación y seguimiento se diseñará en función del horizonte temporal del plan. Para planes a cuatro años, se recomienda la siguiente hoja de ruta de seguimiento y evaluación:

- Informe anual de seguimiento (años 1 al 4).
- Informe de evaluación intermedia (final año 2 – inicio año 3).
- Informe de evaluación final (final año 4 – inicio año 5).

Los informes incluirán la siguiente información:

- Las medidas desarrolladas en el periodo de tiempo de referencia:
- Situación y grado de ejecución.
- Recursos invertidos para su ejecución (técnicos y económicos).
- Identificación de medidas contempladas en el plan que no han sido desarrolladas o cuyo desarrollo ha sido parcial, aportando justificación al respecto.

El informe de evaluación intermedia incluirá, además, las medidas que restan por desarrollar en los dos años siguientes.

Por su parte, el informe de evaluación final recogerá una evaluación integral del cumplimiento de los ejes, objetivos y medidas llevadas a cabo en el horizonte temporal marcado (cuatro años), siguiendo los indicadores definidos en la herramienta denominada cuadro de mando para el seguimiento del plan.



Figura 22. Ejemplo de planificación y seguimiento de plan a cuatro años

Como se indicó anteriormente en este documento, el diagnóstico de la Estrategia de Accesibilidad de Euskadi revela que la información en materia de accesibilidad universal es altamente heterogénea, se encuentra dispersa y, en muchas ocasiones, está desactualizada.

Con el objetivo de avanzar en esta cuestión, se hace necesaria la recopilación y organización sistematizada de la información, tanto de los propios planes, como de los resultados obtenidos tras su ejecución.

A este fin, se solicita a todas las entidades públicas de Euskadi que remitan al ISEK tanto los documentos del PIAU, una vez finaliza su redacción, como los avances anuales producidos, bien mediante la redacción de un reporte de avance del plan, bien mediante el propio cuadro de mando, indicando qué acciones han sido completadas y cuáles continúan pendientes.

Los documentos pueden remitirse vía email con el asunto "Reporte avances PIAU + nombre entidad" a la siguiente dirección: accesibilidad@euskadi.eus.

CUESTIONES TRANSVERSALES A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PIAU

Participación continua

Es importante considerar la participación como una cuestión que debe estar presente, de manera continua, durante el proceso de desarrollo del PIAU. De manera complementaria a las propuestas ya recogidas en este documento, la participación de agentes clave, e incluso del conjunto de la ciudadanía, ha de considerarse, por ejemplo, a la hora de consensuar los ejes estratégicos, objetivos y medidas de actuación del PIAU, garantizando la participación de las áreas / departamentos / equipos técnicos directamente implicados en su desarrollo. Así, en esta fase, es habitual que se haga partícipes a personas externas, representantes de los grupos de interés (por ejemplo, personas mayores, asociaciones de personas con discapacidad, asociaciones empresariales, etc.).

Documentación accesible para todas las personas

Para asegurar la adecuada participación y difusión del proyecto del PIAU, debe contemplarse la utilización de formatos accesibles en la documentación que se genere y que se espere poner a disposición tanto de las personas participantes como de agentes y ciudadanía en general.

Así, entre los diferentes documentos finales a entregar como resultado del proceso de elaboración del PIAU, se propone que, al menos, el resumen ejecutivo sea presentado en diferentes formatos, incluyendo *formatos alternativos** (por ejemplo, *lectura fácil**).

De igual manera, debe asegurarse que el documento esté en un formato accesible (por ejemplo, PDF accesible) y que su difusión se realice a través de canales con criterios de accesibilidad (por ejemplo, portal web accesible).

Anexo I. ANÁLIS Y DIAGNÓSTICO POR EJES ESTRATÉGICOS

A continuación, se realiza una enumeración de las acciones, indicadores e hitos que ya vienen establecidos en el Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi, si bien, tras la fase de análisis y diagnóstico, cada entidad matizará, corregirá o completará en función de su propia realidad, objetivos y planificación.

Esta información se complementa con el [Anexo II →](#) en la que se aportan, organizadas por ámbitos de actuación, otras acciones que pudieran ser identificadas en el diagnóstico de dichos ámbitos.

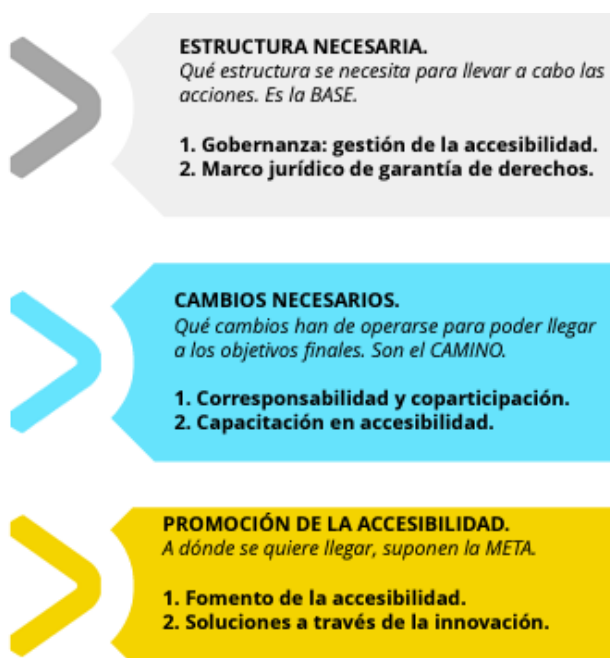


Figura 23. Ejes del Plan de Acción de Accesibilidad Universal



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 reforzarse el marco jurídico

EJE 1		GOBERNANZA: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
LINEA	E1.1	Contar con un liderazgo institucional, político y crear la estructura responsable del PIAU
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> Servicio de apoyo y asesoramiento a la ciudadanía y a las distintas áreas de la entidad Creación de una unidad administrativa específica o identificación del personal responsable en accesibilidad dentro de la entidad Redacción y actualización del PIAU
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> Existencia de un servicio de asesoramiento en accesibilidad Nº de consultas atendidas por materia consultada y por quién realiza la consulta Existencia de PIAU Nº de responsables identificados Presupuesto previsto en el PIAU Presupuesto del PIAU vigente, ya ejecutado
HITOS		<ul style="list-style-type: none"> Crear un inventario de las distintas áreas de la entidad con competencias en los ámbitos de la cadena de valor en la accesibilidad Informar anualmente a ISEK de la elaboración del PIAU o su actualización y la dotación presupuestaria ejecutada Informar anualmente a ISEK de la creación de unidades administrativas de específicas o el nombramiento de responsables
LINEA	E1.2	Generar y compartir información y conocimiento sobre accesibilidad
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con el Observatorio de la Accesibilidad de Euskadi en el mantenimiento de la información
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> Nº de indicadores de seguimiento incorporados en planes
HITOS		<ul style="list-style-type: none"> Informar anualmente a ISEK del informe de Accesibilidad web

EJE 2		MARCO JURÍDICO DE GARANTÍA DE DERECHOS
LINEA	E2.1	Revisar la normativa para clarificar conceptos y establecer criterios uniformes de actuación
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de grupos de trabajo para el estudio de la normativa vigente, posicionamiento, criterios de interpretación, sugerencias de mejora Análisis de impacto en materia de accesibilidad de las herramientas, servicios o normativas puestas en marcha
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> Nº de grupos de trabajo creados Nº de sesiones realizadas Nº de participantes Nº de análisis de accesibilidad realizados
HITOS		<ul style="list-style-type: none"> Inventario de la normativa reguladora de su ámbito de actuación

		<p>con indicación de los cambios operados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En la creación de herramientas, servicios o normativa se deberá analizar el impacto de las mismas en materia de accesibilidad ▪ Reporte anual a ISEK de las incidencias y problemáticas detectadas en el ejercicio de sus competencias en materia de accesibilidad
LINEA	E2.2	Elaborar instrumentos y mecanismos que faciliten la interpretación y aplicación adecuada de la normativa
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emisión y difusión de los informes resultado generados en la acción E1.1 ▪ Elaboración de manuales de apoyo sobre la normativa aplicable en cada ámbito de actuación ▪ Elaboración de guías sobre la cadena de valor de los distintos ámbitos de actuación de la entidad
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de informes, manuales o guías
HITOS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte a ISEK de los informes, manuales o guías elaborados por la entidad para poder ser incorporados al Observatorio de la Accesibilidad de Euskadi
LINEA	E2.3	Crear figuras y competencias para el cumplimiento de la normativa de accesibilidad
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reforzar la función de inspección y control en la concesión de licencias y autorizaciones. Medición de los recursos necesarios ▪ Informe de delimitación competencial, infracciones, régimen sancionador
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de informes
HITOS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el primer año y cuando haya cambios, reporte a ISEK el informe diagnóstico de su delimitación competencial ▪ Reporte anual a ISEK de un informe de incidencias, necesidades y carencias detectadas, origen-causa, gestiones, órganos intervinientes y resultado de la incidencia

La información se complementa con las acciones que fueron identificadas en el Grupo de Trabajo puesto en marcha para el desarrollo de este documento como primer Ponencia de la puesta en marcha del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi. Se puede consultar más información sobre este Grupo de Trabajo en el [Anexo VIII →](#)

Establecer una estrategia de promoción de la accesibilidad (en contraposición a acciones sueltas, puntuales e inconexas).

- Incorporar planes de seguimiento y evaluación a los planes integrales de accesibilidad universal.
- Incorporación transversal de la accesibilidad universal en los informes de impacto, estudios, etc., ya existentes en la entidad pública.
- Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento en materia de accesibilidad universal.
- Desarrollo y actualización del marco normativo en materia de accesibilidad universal.



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
LINEA	C1.1	Compartir, con el conjunto de la sociedad, los valores de la accesibilidad
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Organización de eventos y campañas de difusión sobre el proceso de construcción del nuevo modelo de accesibilidad Observar criterios de accesibilidad universal en la organización de eventos, publicaciones, campañas publicitarias 	
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> Nº de jornadas, campañas, eventos Nº de agentes participantes 	
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar los criterios de accesibilidad universal a todos los eventos, jornadas o publicaciones 	
LINEA	C1.2	Corresponsabilizar a las entidades en los valores de la accesibilidad universal
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Suscribir cartas específicas de adhesión a la Carta de Derechos a la Accesibilidad y a la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi 	
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> Suscripción realizada 	
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> Formalizar la suscripción como entidad 	
LINEA	C1.3	Impulsar iniciativas de consulta pública y participación
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Crear y participar en espacios de debate, ponencias especializadas y encuentros de expertos Incorporar la accesibilidad en todos los procesos de creación o revisión de normas, planes, estrategias, licitaciones 	
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> Nº de encuentros participativos Nº de entidades participantes Nº de normas, planes, estrategias o licitaciones bajo la visión de la accesibilidad universal 	
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> Al menos un encuentro anual en municipios de más de 20.000 habitantes Apertura de procesos participativos en la redacción, evaluación o en el seguimiento de los PIAU 	

EJE 4		CAPACITACIÓN EN ACCESIBILIDAD
LINEA	C2.1	Capacitar en accesibilidad en ciclos formativos
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar la accesibilidad universal en cualquier ciclo formativo con implicaciones en ese ámbito Para entidades con competencia para ello, definir un perfil profesional en materia de accesibilidad universal 	
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> Nº de jornadas organizadas Nº de participantes 	

HITOS	<ul style="list-style-type: none"> Nº de perfiles de profesionalidad definidos Referencias a la accesibilidad universal en todos los programas formativos Definición del perfil profesional en accesibilidad universal
LINEA	C2.2 Capacitar profesionales en accesibilidad universal
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Planificar, diseñar e implantar actividades de formación continua de profesionales de la entidad y externos a la misma Difusión de material didáctico
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> Nº de cursos Nº de asistentes
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> Presencia de profesionales con formación específica en todos los ámbitos clave
LINEA	C2.3 Reconocimiento formal del conocimiento y la experiencia de las personas en materia de accesibilidad universal
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Para entidades con competencia para ello, adecuación de Certificados de Profesionalidad y Unidades de Competencia en la promoción de la accesibilidad universal
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> Nº de acreditaciones adquiridas
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de una formación específica en esta materia

Mención especial merecen las acciones de **formación y concienciación** en el marco de los planes estratégicos, por su transversalidad, necesidad de implantación sostenida en el tiempo e impacto, siendo indispensable que queden recogidas en cualquier estrategia de accesibilidad universal, bien se trate de municipios o de empresas u organismos públicos.

La formación debe ser entendida como todas aquellas acciones encaminadas a preparar profesionalmente a una persona o grupo de personas para un mejor desempeño de las tareas asignadas en un contexto laboral.

Por otro lado, la concienciación sirve para generar consciencia acerca de, en este caso, la importancia de tener entornos, productos, bienes y servicios accesibles. Es, por tanto, objeto de las acciones de concienciación, que todas las personas que las reciban adquieran una mayor consciencia sobre la cuestión.

El contexto en el que vivimos impone no sólo una continua actualización formativa a todos los profesionales, sino también una mayor implicación de todos los agentes privados y sociales en la planificación estratégica de territorios y organismos, siendo necesario introducir acciones formativas y de concienciación con carácter permanente, y no puntual.

Algunos ejemplos de acciones en este sentido son:

- **Formación:**

- Introducir la accesibilidad universal como materia transversal en los planes formativos anuales destinados a los empleados y empleadas públicos.
- Desarrollar de formaciones sectoriales y específicas a agentes privados (p. ej. instituciones culturales, hostelería y turismo, herramientas TIC, etc.).

- Introducción de la cuestión de la accesibilidad universal en las instituciones educativas y desde la educación primaria.

- **Concienciación:**

- Realización de jornadas anuales de concienciación a la ciudadanía.
- Desarrollo de acciones de concienciación sectoriales (p. ej. transportes, comercios, hostelería, recursos turísticos, etc.).
- Plan integral de concienciación para los empleados y empleadas públicos, tanto cargos políticos como técnicos.



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
LINEA	F1.1	Impulsar un modelo de relación accesible entre administración y ciudadanía
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impulsar la accesibilidad en todas las esferas de interacción ciudadano-entidad (atención presencial, digital, telefónica, información) ▪ Establecer protocolos de actuación para las diferentes vías de comunicación con el ciudadano
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nº de servicios de atención y vías de comunicación utilizadas
HITOS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad Universal en todos los canales de comunicación ciudadano-entidad
LINEA	F1.2	Garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos del plan
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el diagnóstico de la cadena de accesibilidad de los diferentes ámbitos sobre los que actúa la entidad para su reflejo en el PIAU ▪ Coordinar el resultado del diagnóstico con la información recogida por los sistemas de detección de necesidades y carencias (Línea 1.1)
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nº de diagnósticos realizados
HITOS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de sistemas que permitan la actualización continua de los diagnósticos de la cadena de accesibilidad
LINEA	F1.3	Financiar las acciones para el fomento de la accesibilidad
ACCIONES SUGERIDAS		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar la reserva de presupuesto para la ejecución de las acciones previstas en el PIAU ▪ Impulso de financiación para proyectos de fomento de la accesibilidad (líneas subvencionales, proyectos I+D+i, apoyo al Tercer Sector Social)
INDICADORES		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Volumen del presupuesto asignado ▪ Nº de líneas de financiación creadas

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Volumen presupuestario de las líneas creadas ▪ N° de entidades beneficiarias
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar que existe disponibilidad presupuestaria para la ejecución de los PIAU ▪ Fomento de la accesibilidad a través de líneas de financiación desde y hacia entidades privadas
LINEA	F1.4 Garantizar la participación política
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar la accesibilidad universal en los procesos electorales
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de colegios electorales accesibles ▪ N° de formatos accesibles en los programas electorales
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plena accesibilidad en los procesos electorales

EJE 6	SOLUCIONES A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN	
LINEA	F2.1	Apoyar la creación de un tejido social y empresarial sólido que aporte soluciones tecnológicas a la accesibilidad
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporar la accesibilidad universal entre los criterios de valoración al financiar o mentorizar a empresas, productos o servicios ▪ Impulsar líneas específicas de desarrollo de servicios y productos con base tecnológica ▪ Diseñar y crear espacios de innovación entre diferentes agentes expertos en tecnología, innovación e inclusión social ▪ Promover la innovación y la tecnología dirigida a mejorar la autonomía personal en todos los ámbitos 	
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto destinado a la investigación e innovación ▪ N° empresas, productos o servicios beneficiarios ▪ N° de espacios abiertos en innovación social ▪ N° de convenios de colaboración, actividades y proyectos desarrollados 	
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los programas puestos en marcha en la CAPV 	
LINEA	F2.2	Impulsar modelos de apoyo y atención a través de la innovación social
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impulsar programas de innovación social en la atención a las personas 	
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de programas ▪ Presupuesto destinado 	
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los programas puestos en marcha en la CAPV 	
LINEA	F2.3	Prevenir y resolver conflictos con fórmulas alternativas
ACCIONES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de mecanismos existentes en la resolución de conflictos, detección de carencias y propuestas de mejora en accesibilidad ▪ Para entidades con competencia para ello, formar y acreditar equipos especializados en procedimientos alternativos de resolución de conflictos 	
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de profesionales especializados de la entidad ▪ N° de sesiones formativas para la especialización ▪ N° de campañas de difusión de estos sistemas ▪ N° de conflictos intervenidos por estos canales 	
HITOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los mecanismos puestos en marcha en la CAPV 	

Anexo II. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO SEGÚN ÁMBITOS

A continuación, se realiza una enumeración de las acciones, organizadas por ámbitos de actuación, si bien, tras la fase de análisis y diagnóstico, cada entidad matizará, corregirá o completará en función de su propia realidad, objetivos y planificación.

La información se complementa con las acciones que fueron identificadas en el Grupo de Trabajo puesto en marcha para el desarrollo de este documento como primer Ponencia de la puesta en marcha del Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi. Se puede consultar más información sobre este Grupo de Trabajo en el [Anexo VIII →](#)



Figura 24. Ámbitos de actuación en el marco de un PIAU

Para sistematizar y organizar el trabajo de campo del análisis y el diagnóstico pueden elaborarse fichas que recojan los distintos elementos a analizar de manera esquemática y ordenada, para lo que será recomendable el establecimiento, a priori, de un sistema de codificación y simbología que se mantenga unitario para todo el documento. El [Anexo IV→](#) incluye documentos, en forma de guías y decálogos, con ejemplos de fichas destinadas al análisis de diferentes ámbitos.

El contenido que se considera podría conformar estas **fichas de elemento**, en función de la fase en la que se encuentre la elaboración del PIAU, sería el siguiente:

FICHAS DE TOMA DE DATOS		
CODIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD AMBITO DEL PLAN AL QUE PERTENECE IDENTIFICACIÓN / LOCALIZACIÓN DEL ELEMENTO ESTUDIADO	
DOCUMENTACIÓN GRÁFICA DE ESTADO ACTUAL (fotografías, croquis, planos)	EXIGENCIAS NORMATIVAS CUMPLIMIENTO NORMATIVO MANTENIMIENTO ADECUADO GRADO DE PROTECCIÓN (histórico, cultural, ambiental...) IMPLICACIONES CON OTROS ELEMENTOS O ÁMBITOS	
OBSERVACIONES		
FECHA DE LA VISITA	RESPONSABLE DE LA VISITA	
FICHAS DE DIAGNÓSTICO		
Información adicional a la toma de datos realizada		
DOCUMENTACIÓN GRÁFICA DE ESTADO REFORMADO (fotografías, croquis, planos, simulación)	ACTUACIONES PROPUESTAS	Estándar Singular Especial
	ESTADO DEL ELEMENTO	A mantener A reformar Modificado
DESCRIPCIÓN	DIAGNÓSTICO	Accesible Practicable Adaptable No adaptable
	EJE ESTRATÉGICO ASOCIADO IDENTIFICACIÓN DE LA LÍNEA ESTRATÉGICA	
OBSERVACIONES		
FECHA DEL ESTUDIO	RESPONSABLE DEL ESTUDIO	
FICHAS DE PLAN DE ACTUACIÓN		
Información adicional a la toma de datos y diagnóstico realizada		
ACTUACIÓN	PRIORIZACIÓN DE LA ACTUACIÓN	Estratégica Alta De mejora continua De mejora rápida
	VALORACIÓN	Medición asociada Precios unitarios estimados Presupuesto previsto
	ETAPA DE IMPLANTACIÓN	(según las etapas estimadas)
OBSERVACIONES		
FECHA DEL ESTUDIO	RESPONSABLE DEL ESTUDIO	

Los ejemplos se organizan según el ámbito de actuación al que pertenecen, teniendo en cuenta que algunas pueden, perfectamente, ser extrapolables a otros ámbitos de actuación.

Para la identificación de acciones es importante tener en cuenta las competencias de la entidad pública que lidere el plan, bien se trate de municipios, bien se trate de otras administraciones u organismos.

Las acciones que recoja un plan serán propias y estarán “personalizadas” para cada entidad pública, y derivarán del análisis realizado y, por tanto, de los retos y fortalezas identificados.

- A. Entorno Urbano y espacios públicos
- B. Entorno construido
- C. Transporte
- D. Productos y servicios a disposición del público
- E. Sistemas de apoyo
- F. Sanidad
- G. Educación
- H. Cultura, deporte, tiempo libre y turismo
- I. Protección Civil

A. Entorno Urbano y espacios públicos

De acuerdo con lo recogido en el Capítulo 1, *Disposiciones Generales sobre Accesibilidad*, Artículo 3, de la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco](#), el entorno urbano y los espacios públicos comprenden vías públicas, parques y plazas, equipamientos comunitarios, instalaciones de servicios públicos y mobiliario urbano.

El Anejo II de la citada ley, en su Artículo 1, se destina a regular las condiciones técnicas sobre accesibilidad en el entorno urbano, concretamente de los espacios públicos y de los equipamientos comunitarios, así como los elementos de urbanización y el mobiliario urbano, detallados en la segunda tabla

Adicionalmente, esta norma indica que se contemplará la paulatina adaptación del patrimonio histórico-artístico de la Comunidad Autónoma del País Vasco a los criterios de accesibilidad marcados por esta ley. En este sentido, a lo hora de una actuación en ese entorno, hay que tener en cuenta la [Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco](#), en cuanto a la importancia del entorno, y los elementos en él comprendidos, de los bienes inmuebles culturales protegidos o entornos de conjuntos monumentales declarados, en cuanto a la afección que pueda tener a los valores culturales de bien y su puesta en valor. De la misma forma, será necesario consultar las limitaciones a la actuación sobre ellos que pudieran establecerse a través de la propia ley y del planeamiento urbanístico, además de la necesaria comunicación o autorización de estas por parte de la diputación foral correspondiente.

En el siguiente cuadro se identifican los elementos del entorno urbano y los espacios públicos que deberán ser objeto de análisis con el fin de determinar las acciones que debieran incorporarse al Plan de Actuación:

Grupos	Elementos
Elementos de urbanización	<ul style="list-style-type: none"> • Itinerarios peatonales • Pavimentos • Vados de vehículos • Pasos de peatones • Parques, jardines, plazas y espacios libres públicos • Escaleras • Rampas • Escaleras mecánicas, tapices rodantes y ascensores • Pasamanos • Aparcamientos • Aseos públicos
Mobiliario urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Semáforos • Teléfonos • Máquinas expendedoras • Bocas de contenedores, papeleras, buzones y elementos análogos • Fuentes y bebederos • Bancos • Bolardos • Puntos de información • Parada de autobuses, marquesinas • Mostradores y ventanillas • Zonas de juego o gimnasia • Contenedores
Protección y señalización de elementos provisionales	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculados a obras • Actividades estacionales o temporales

Además, se han identificado un conjunto de acciones que podrían identificarse en este ámbito.

- Dar formación a técnicos, proyectistas, supervisores.
- Garantizar la accesibilidad universal en toda obra nueva.
- Realizar análisis de la situación actual y realizar un plan de prioridades: con acciones y presupuesto concreto.
- Evaluar los parques infantiles. Que tengan sus zonas accesibles pero que se complementen con el resto. Garantizar porcentaje mínimo de elementos, zonas y juegos inclusivos.
- Aumentar el control del uso de las plazas de aparcamiento reservado a personas con movilidad reducida. (p. ej. en superficie; subterráneas; en vía urbana; en parcelas de edificios públicos).

- Planeamiento municipal: fomentar que desde el planeamiento de las obras se tenga en cuenta la accesibilidad universal a través de directrices claras.
- Crear la obligatoriedad de que en las obras nuevas participe un técnico especializado en accesibilidad universal, desde la redacción de los pliegos técnicos hasta la entrega del servicio.

B. Entorno construido (edificios)

El Anejo III de la [*Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco*](#), se reserva para la regulación de las condiciones técnicas de accesibilidad de los edificios ya sean de titularidad pública o privada.

En el siguiente cuadro se identifican los elementos del entorno construido que deberán ser objeto de análisis con el fin de determinar las acciones que debieran incorporarse al Plan de Actuación:

Grupos	Elementos
Acceso al interior de los edificios	<ul style="list-style-type: none"> • Puertas de acceso exteriores • Sistemas de control en el acceso • Vestíbulos • Información y señalización • Atención al público
Comunicaciones interiores horizontales y verticales	<ul style="list-style-type: none"> • Pasillos • Puertas • Ventanas • Escaleras • Rampas • Pasamanos • Ascensores • Otros elementos mecánicos • Información y señalización
Dependencias	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas de atención al público • Salas de pública concurrencia • Servicios higiénicos • Vivienda • Elementos reservados • Garajes de aparcamiento
Mobiliario	<ul style="list-style-type: none"> • Mostradores y ventanillas • Máquinas expendedoras (asociadas al análisis de los productos y servicios a disposición del público) • Teléfonos • Mecanismos de accionamiento y alarmas • Elementos interactivos • Instalaciones Temporales

Además, se han identificado un conjunto de acciones que podrían identificarse en este ámbito.

Promoción y gestión de viviendas

- Dar formación a técnicos y redactores de proyectos, y a técnicos supervisores.
- Ofrecer subvenciones y asesoramiento para la adaptación de viviendas privadas.
- Fomentar la vivienda social de alquiler público accesible y adaptada a las diferentes necesidades: *accesibilidad física, sensorial y cognitiva**.
- Planificar proyectos de viviendas que fomenten la autonomía en el barrio, como alternativa a las residencias (para personas mayores, para personas con discapacidad).
- Incluir acuerdos con la Dirección de Vivienda del Gobierno Vasco.

Edificación pública

- Análisis del estado actual (diagnóstico) sobre la edificación pública y su accesibilidad, y plan de prioridades con dotación económica.
- Que esta información sea pública.
- Canales de comunicación e información con la ciudadanía:
 - Dar respuesta a las solicitudes de información o quejas realizadas.
 - Denuncias sobre accesibilidad: identificar un espacio en el ayuntamiento para canalizar esas denuncias y difundirlo, para que la gente lo conozca.
- Establecer por ley la existencia de una figura responsable de accesibilidad universal en la Administración pública local. (Actualmente existe la iniciativa URA - Unidad de Revisión de Accesibilidad- en el ámbito tecnológico).
- Recopilar la normativa sectorial sobre accesibilidad universal y generar un documento con ella que aplique al ayuntamiento.
- Crear una etiqueta de accesibilidad universal.

C. Transporte

El [Decreto 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad en el Transporte](#) regula las normas técnicas de accesibilidad en el transporte, de acuerdo con el Artículo 5 de la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad en el País Vasco](#).

Quedarán específicamente recogidas las condiciones de accesibilidad en las infraestructuras de transporte, el material móvil del transporte público por carretera y ferrocarril, así como condiciones relativas al transporte privado y cuestiones referidas a la ejecución de las adaptaciones y al control de las condiciones de accesibilidad.

En el siguiente cuadro se identifican los elementos ligados al transporte que deberán ser objeto de análisis con el fin de determinar las acciones que debieran incorporarse al Plan de Actuación:

Grupos	Elementos
Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> • Estaciones (Asociadas al análisis del entorno construido) • Marquesinas, paradas y apeaderos (Asociadas al análisis del entorno urbano y construido)
Material móvil	<ul style="list-style-type: none"> • Autobuses urbanos • Autobuses interurbanos • Ferrocarril • Taxis
Transporte privado	<ul style="list-style-type: none"> • Aparcamientos • Tarjetas de estacionamiento • Servicios de alquiler

Además, se han identificado un conjunto de acciones que podrían identificarse en este ámbito.

- Conocer qué medios de transporte, e infraestructuras asociadas, ha de tener, y tiene, una localidad según su número de habitantes (por ejemplo, autobús urbano), y garantizar su accesibilidad.
- Asegurar que toda la cadena de transporte cumpla la Ley de Transporte y Accesibilidad.
- En las marquesinas: información actualizada, en *formatos alternativos** y fáciles de entender (p. ej. frecuencia de paso, autobús en parada).
- Taxis adaptados: conocer el número de licencias activas sobre el total existente (porcentaje de taxis accesibles). Fomentar su existencia (por ejemplo, mediante ayudas y subvenciones, beneficios fiscales). Ofrecer bonos tanto al taxista como al usuario de taxi.
- Conocer las ordenanzas municipales sobre patinetes, bicicletas, etc., así como procurar de forma activa y mediante el adecuado diseño de las vías públicas la salvaguarda y seguridad de las personas vulnerables.

D. Productos y servicios a disposición del público

La transposición de la [Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019](#), sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios tiene por objeto establecer los requisitos de accesibilidad universal de los siguientes productos y servicios. Tomando como base esta Directiva se han identificado los siguientes elementos:

Grupos	Elementos
Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos de uso general • Productos de apoyo • Terminales de autoservicio (se consideran las terminales de pago, cajeros automáticos, máquinas expendedoras de billetes o de facturación, informativas, sistemas de gestión de turnos, lectores electrónicos)
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones electrónicas entidad-ciudadano • Puntos de atención presencial, remoto u on-line • Comercio electrónico • Sitios web • Sistemas de información • Redes sociales • Atención personalizada • Ayudas técnicas a demanda (sillas de ruedas, audio guías...)

Además, se han identificado un conjunto de acciones que podrían identificarse en este ámbito.

Atención ciudadana multicanal

- Transmitir información fácil y en lenguaje accesible.
- Saber qué canales existen:
 - 010
 - Buzón de sugerencias. Plantear un buzón municipal de la accesibilidad, que diera cabida a quejas y a propuestas.
 - Correo electrónico
 - Mensajería instantánea (por ejemplo, Whatsapp)
 - Portales web (en relación con la huella electrónica, Bak, BakQ, correo electrónico, apartado específico habilitado en la web...).
- Debe darse respuesta a las consultas dirigidas a través de estos canales.
- Saber qué canales de atención ciudadana necesita la ciudadanía.
- Necesidad de formar al personal de estas áreas en atención a personas con requerimientos de accesibilidad.
- Materiales accesibles: documentos, escritos, formularios, etc. en lenguaje sencillo. (por ejemplo, disponibilidad en *lectura fácil**; *macrocaracteres**; documentos digitales accesibles; formatos de texto y audio).
- Oficinas físicas: eliminar las barreras físicas, sensoriales, de comunicación, cognitivas. Garantizar la atención en *lengua de signos**.

E. Sistemas de apoyo

En ocasiones es necesario recurrir también a [ayudas o servicios auxiliares](#) que favorezcan la funcionalidad y la comunicación como productos y tecnologías de apoyo, servicios o tratamientos especializados u otros servicios personales de apoyo personal o animal.

Tomando como base lo establecido en la [Ley 6/2022, de 31 de marzo](#), de *modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, se pueden identificar:

Elementos
<ul style="list-style-type: none">• Sistemas aumentativos y alternativos*• Pictogramas*• Dispositivos multimedia de fácil acceso*• Sistemas de apoyo a la comunicación oral*• Sistemas de traducción a lengua de signos*• Sistemas de comunicación táctil* (macrocaracteres, altorrelieve, Braille)• Sistemas que ayuden a la orientación (Franjas señalizadoras, franja-guía de dirección, placas de orientación, balizas)• Señalización visual táctil y sonora (asociadas al análisis del entorno urbano, construido y de servicios)• Disponibilidad de productos de apoyo comunes• Refuerzo en la iluminación• Perros guía• Formación específica en accesibilidad universal

F. Sanidad

De manera general, se propone mejorar la movilidad y el acceso a estos servicios públicos básicos, sus equipamientos e instalaciones.

- Atención multicanal a la ciudadanía ([por ejemplo, garantizando la atención presencial, en remoto y online; incluyendo canales de atención alternativos con audio y vídeo simultáneamente; empleando lenguaje sencillo](#)).
- Citas y acompañamiento de pacientes. Realizar protocolos para acompañar a los pacientes con requerimientos de accesibilidad. ([por ejemplo, incorporando documentación en lenguaje sencillo, formatos accesibles y sistemas de *comunicación alternativa y aumentativa**, como el uso de pictogramas](#)).
- Informatizar la documentación no es sinónimo de información accesible, sino que para ello se debe garantizar la accesibilidad de canales, herramientas, formatos y contenidos. ([por ejemplo, páginas webs accesibles; documentos Word y PDF accesibles](#)).

G. Educación

- Mejorar el acceso a los centros. (por ejemplo, elementos físicos, como rampas y escaleras; señalética).
- Celebrar un día de la accesibilidad en los centros de educación para fomentar la concienciación y sensibilización.
- El mantenimiento de los edificios públicos es competencia municipal, del ayuntamiento. Se deben identificar aquellos elementos de accesibilidad que están deteriorados e informar a los responsables. Se recomienda habilitar protocolos, dar formación y realización de informes sobre este tema. (por ejemplo, señalética en *braille** borrada o sucia, señalética direccional deteriorada en pasillos, existencia y estado de los pictogramas, etc.).
- En referencia a las escuelas: reforzar rutas seguras de acceso al colegio, "Camino escolares". Aunar accesibilidad y seguridad. Evitar fricción con el automóvil. Señalizar mejor.

H. Actividades e instalaciones culturales, deportivas, tiempo libre y turismo

- Dar información sobre accesibilidad: dónde se hace la actividad, si incluye criterios de accesibilidad y cuáles son estos, evaluar la señalética para llegar al lugar y la del propio lugar, identificar qué transporte se necesita para llegar y cómo es el espacio, incluir fotografías que apoyen el contenido ofrecido (por ejemplo, transporte, accesos, aseos, espacios, etc.).
- Trabajar en la accesibilidad de la comunicación de los actos en sí. (por ejemplo, mediante la interpretación en *lengua de signos**, la subtitulación, el uso de información fácil de entender; proporcionando información sobre el espacio y el evento antes de su celebración).
- Realizar actividades de fomento de la accesibilidad en esos ámbitos.
- Turismo inclusivo y accesible para evitar la segregación. Los planes de accesibilidad universal deben incluir este tipo de recursos y experiencias, así como los planes de turismo deben incluir la accesibilidad universal. (por ejemplo, análisis de recursos turísticos; desarrollo de experiencias inclusivas; formación y sensibilización a los agentes turísticos).
- Inclusión de formatos accesibles en los recursos turísticos -patrimoniales, histórico-culturales, naturales, etc. – (por ejemplo, códigos QR para acceder a la información en formato audio, vídeo y textual, incluyendo vídeos de interpretación en *lengua de signos**; señalética en *braille**; información en *lectura fácil**, etc.).
- Formación para evitar la segregación en las actividades deportivas, culturales y de ocio. (por ejemplo, desarrollo de experiencias inclusivas; uso de tecnologías).

I. Protección Civil

- Desarrollar protocolos de emergencia inclusivos, es decir, pensados para todas las personas, incluidas las personas con requerimientos de accesibilidad.
- Formar a las personas que van a desempeñar su función en los vehículos de emergencias (como ambulancias, coches policiales, camiones de bomberos).
- Accesibilidad de los canales de emergencia, específicamente del 112. Conocer y difundir la información sobre todos los canales de emergencia.
- Tener en cuenta que las acciones de voluntariado de Protección Civil dependen del Área de Seguridad Ciudadana de los ayuntamientos (competencia municipal). Se pueden conformar grupos de protección civil que incluyan también a personas con discapacidad como voluntarios.

J. Servicios Sociales

- Atención ciudadana:
 - Que haya unidades de atención social de base sociales accesibles para todos:
 - Física*
 - Sensorial*
 - Cognitiva*
 - Fomentar la interoperabilidad administrativa: la facultad de las administraciones públicas para consultar datos de la ciudadanía en otras áreas, evitando trámites al ciudadano, duplicidades, retrasos, etc.
 - Contar con una figura asesora para realizar los trámites administrativos y entrega de documentación.
- Considerar cómo deben ser las gestiones y la documentación para acceder a trámites de Servicios Sociales:
 - Que se informe en lenguaje sencillo. Si una gestión es muy difícil no la va a poder realizar la ciudadanía.
 - Los trámites burocráticos suelen ser difíciles y los formularios complejos.
 - La administración no puede caer en el error de eliminar la parte presencial, ya que eso crea barreras.
 - Evitar trámites redundantes a la ciudadanía.

Anexo III. CONTENIDO NORMATIVO

Este anexo recoge el marco normativo regulador de la accesibilidad universal vigente a fecha de redacción del documento.

Ámbito internacional

- ❖ [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (ONU).
- ❖ [Unión de la Igualdad](#): Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030 (UE).
- ❖ [Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo](#), de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ [Carta](#) de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Ámbito estatal: **general**

- ❖ [Ley 6/2022, de 31 de marzo](#), de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ [Ley 8/2021, de 2 de junio](#), por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- ❖ [Ley Orgánica 2/2020, de 16 de diciembre](#), de modificación del Código Penal para la erradicación de la esterilización forzada o no consentida de personas con discapacidad incapacitadas judicialmente.
- ❖ [Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre](#), para la modificación de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad.
- ❖ [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre](#), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- ❖ [Ley 26/2011, de 1 de agosto](#), de adaptación normativa a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- ❖ [Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre](#), de adaptación normativa a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- ❖ [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 sordociegas.
- ❖ [Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre](#), por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.
- ❖ [Ley 39/2006, de 14 de diciembre](#), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Ámbito estatal: **entorno urbano y edificación**

- ❖ [Real Decreto 450/2022, de 14 de junio](#), por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ [Orden TMA/851/2021, de 23 de julio](#), por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
- ❖ [Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre](#), por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ [Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero](#), por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- ❖ [Real Decreto 505/2007, de 20 de abril](#), por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

Ámbito estatal: **transporte**

- ❖ [Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre](#), por el que se modifica el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- ❖ [Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre](#), por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Ámbito estatal: **comunicación y nuevas tecnologías**

- ❖ [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre](#), sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- ❖ [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 sordociegas.
- ❖ [Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Ámbito autonómico: **Euskadi**

- ❖ [Ley 6/2019, de 9 de mayo](#), de Patrimonio Cultural Vasco.
- ❖ [Ley 6/2016, de 12 de mayo](#), del Tercer Sector Social de Euskadi.
- ❖ [Ley 10/2007, de 29 de junio](#), sobre Perros de Asistencia para la Atención a Personas con Discapacidad.
- ❖ [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo.

- ❖ [Ley 20/1997, de 4 de diciembre](#), para la promoción de la accesibilidad.
- ❖ [Decreto 80/2022, de 28 de junio](#), de regulación de las condiciones mínimas de habitabilidad y normas de diseño de las viviendas y alojamientos dotacionales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- ❖ [Decreto 42/2005, de 1 de marzo](#), de modificación del Decreto 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.
- ❖ [Decreto 126/2001, de 10 de julio](#), por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad en el transporte.
- ❖ [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, edificación y sistemas de información y comunicación.

Anexo IV. FUENTES DOCUMENTALES

Normas técnicas – estándares

[UNE Normalización Española](#)

UNE-ISO 21902:2021. Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.

UNE 41510:2001. Accesibilidad en el urbanismo.

UNE 41512:2001. Accesibilidad en las playas y en su entorno.

UNE 41531:2018 IN. Accesibilidad al Patrimonio Cultural Inmueble. Criterios generales y metodología.

UNE 153101:2018 EX de lectura fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.

UNE 153102:2018 EX. Guía en Lectura Fácil para validadores de documentos.

UNE 170001-1:2007. Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.

UNE 170001-2:2007. Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.

UNE 170002:2022. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

Estrategias, guías, manuales y otra documentación

[IV Plan vasco de Inclusión 2017-2021](#) - Gobierno Vasco - Euskadi.eus.

[Accesibilistas](#). Plataforma para el impulso de la accesibilidad universal.

[Agenda 2030 en Euskadi](#). Euskadi.eus.

Arrufat Pérez de Zafra, M. A., Alcaín Martínez, E. (2018). [La accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Guía jurídica y técnica para la aplicación práctica del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre](#). Edita: CERMI. Colección Inclusión y Diversidad.

Asociación de emprendedores y empresarios autónomos. (s.f.). [Los análisis DAFO y las respuestas CAME](#). Edita: Biblioteca Práctica.

[Centro Español de Accesibilidad Cognitiva](#) (CEACOG). Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Comité de Regiones de la Unión Europea. (2009). [Libro Blanco del Comité de Regiones sobre la gobernanza multinivel](#).

Dirección General de Accesibilidad. Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, Ayuntamiento de Madrid. (2022). [Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid](#).

Dirección General de Accesibilidad. Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, Ayuntamiento de Madrid. (2022). [*Manual de Accesibilidad para espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid*](#).

Dirección General de Accesibilidad y Centros. (2021). [*Guía metodológica para la redacción de un plan de accesibilidad universal en los municipios y entidades locales menores de Extremadura*](#). Junta de Extremadura.

Gobierno Vasco. (s.f.). [*Hoja de Ruta de Edificación Sostenible del País Vasco. Bultzatu 2025*](#). Dirección de Vivienda, Innovación y Control. Departamento de Obras Públicas, Vivienda y Transportes.

Hernández Galán, Jesús (Dirección y Coordinación técnica). (2019). [*Manual técnico de accesibilidad en municipios*](#). Edita: Fundación ONCE.

Hernández-Galán, Jesús (Dirección); Borau Jordán, Jose Luis (coord. técnica); Sánchez Martín, Carlos (coord. técnica). (2021). [*Observatorio de Accesibilidad Universal en los municipios de España*](#). Edita: Fundación ONCE.

Jareño, A. (2018). [*Guía para validar textos en lectura fácil*](#). Edita: Plena Inclusión Extremadura.

Juncà Ubierna, José Antonio. SOCYTEC, SL. Colección de Informes y Listados de Comprobación. Edita: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Juncà Ubierna, José Antonio. SOCYTEC, SL. Buenas Prácticas en Accesibilidad Universal. Primera Selección de Realizaciones. 2006. Edita: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Juncà Ubierna, José Antonio et al. Manual para un Entorno Accesible. Edita: Real Patronato sobre Discapacidad.

Juncà Ubierna, José Antonio. 50 Ideas Fuerza en Accesibilidad Universal. Edita: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, SL

Juncà Ubierna, José Antonio. Diseño Universal. Factores Clave para la Accesibilidad Integral. Edita: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha; COCEMFE Castilla-La Mancha; SOCYTEC, SL.

Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Secretaría General, Centro de Publicaciones. [*Guía de Accesibilidad en los Espacios Públicos Urbanizados v.1.0. Recomendaciones para la aplicación de la orden ministerial TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados*](#).

Glez, D., G^a-Ochoa, F. (s.f.). [*Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística*](#). Secretaría General de Turismo (Secretaría de Estado de Turismo y Comercio, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio); MHI Turismo.

Freijeiro, G. et al. (s.f.). [*Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística II*](#). Secretaría de Estado de Turismo (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio); Accesturismo International Consulting.

[Marco Estratégico Departamento Salud 2021-2024](#). Departamento de Salud, Gobierno Vasco. Euskadi.eus.

[Plan Director de Transporte Sostenible de Euskadi 2030](#) - Ordenación y planificación del transporte - Euskadi.eus.

[Plan Marco Escuela Inclusiva 2019-2022](#). Gobierno Vasco - Euskadi.eus.

Plena Inclusión Aragón. (2021). [Lectura fácil, ¿qué es y cómo se hace?](#)

Web Accessibility Initiative. W3C (World Wide Web Consortium). Estrategias, estándares y materiales para hacer la Web accesible para gente con discapacidades. [Resumen de los estándares de accesibilidad de W3C](#).

Premios y reconocimientos en accesibilidad universal y discapacidad

Comisión Europea. [Access City Awards 2023](#).

Real Patronato sobre Discapacidad, Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. [Premios Nacionales de Discapacidad Reina Leticia](#).

CERMI – Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. [Premio CERMI.ES](#).

Anexo V. FUENTES ESTADÍSTICAS

Este anexo recoge algunas de las fuentes estadísticas más relevantes con vinculación a la accesibilidad, siendo recomendable la inclusión y consulta de fuentes similares a nivel autonómico, provincial e incluso municipal:

Unión Europea

- [Estadística Europea de Ingreso y Condiciones de Vida](#).
- [Encuesta Europea de Salud](#).
- [Módulo de discapacidad de la Encuesta Europea de Población Activa](#) (2011).
- [Encuesta Europea de Salud e Integración Social](#) (2012-2013).

España

- [Encuestas sobre discapacidad del INE](#).
- [Base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad](#).
- [Encuesta Europea de Salud en España](#) (EESE).
- [Encuesta Nacional de Salud](#) (ENSE).

Euskadi

- [Censo de población y viviendas](#). Eustat – Instituto Vasco de Estadística.
- [Encuesta de necesidades sociales 2014. Módulo EPDS – Pobreza](#). Departamento de Políticas Sociales y Empleo, Gobierno Vasco.
- [Euskoregite](#). Portal para la información y gestión de la Inspección Técnica de Edificios. Datos y estadísticas.
- [Índice de Envejecimiento por municipio](#). Indicadores de Estructura de la Población. INE – Instituto Nacional de Estadística.
- Personas mayores. Evolución de la población mayor de 65 años por Territorio Histórico en la CAE. [Estadística municipal de habitantes](#). Eustat – Instituto Vasco de Estadística.

Anexo VI. PROPUESTA DE ÍNDICE BÁSICO DE UN PIAU

Siguiendo el esquema que ha estructurado este documento, se propone un modelo básico de índice para un Plan Integral de Accesibilidad Universal y su relación con cada una de las fases descritas para la elaboración de éste.

Utilizando los enlaces señalados se podrá consultar el contenido de cada una de las fases identificadas.

FASES >>>>>

TRASLACIÓN DE CADA FASE AL CONTENIDO DEL PLAN

[PROPUESTA
ESTRATÉGICA →](#)

[TRABAJOS
PREVIOS →](#)

[FASE 1
ANÁLISIS Y
DIAGNÓSTICO →](#)

[FASE 2
PLAN DE
ACTUACIÓN →](#)

[FASE 3
PLAN DE
GESTIÓN →](#)

[SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN →](#)

-
1. Introducción
 2. Fundamentación
 3. Marco de actuación
 - a. Caracterización de la entidad
 - b. Antecedentes
 - c. Marco normativo y político
 4. Propuesta Estratégica y Alcance
 5. Análisis
 - a. Metodología
 - b. Principales resultados
 6. Diagnóstico por ejes estratégicos y ámbitos
 7. Propuestas de actuación
 - a) Propuestas de actuación
 - b) Criterios de priorización
 - c) Valoración de las actuaciones
 - d) Plan de Etapas
 8. Implicaciones
 9. Seguimiento y evaluación del plan
 - a) Cuadro de mando
 - b) Auditorías internas
 - c) Participación
 - d) Reporte de resultados
 - e) Revisión del Plan
-

10. Anexos

Anexo VII. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Accesibilidad física: es la vertiente de accesibilidad universal en la que más se han centrado las estrategias hasta el momento, para eliminar las barreras físicas de los entornos urbanos y de los entornos contruidos, si bien es necesario ampliar esta visión y considerar también la accesibilidad física de otros entornos como son los procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos y teniendo en cuenta los diferentes requerimientos físicos de las personas usuarias, desde personas con discapacidad permanente o con lesiones temporales, personas mayores, las portadoras de carritos de bebé, o de equipajes pesados, etc.

Accesibilidad sensorial: término que aglutina tanto la accesibilidad sensorial visual como la accesibilidad sensorial auditiva, puede definirse como la característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten su acceso y uso por todas las personas, especialmente cuando estas poseen una dificultad permanente o temporal para relacionarse con el entorno a través de los sentidos de la vista y el oído.

Accesibilidad cognitiva: tomando la definición recogida en la [Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social](#) es “la característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten la fácil comprensión y la comunicación” independientemente de las capacidades y habilidades de las personas usuarias.

Comunicación aumentativa y alternativa: “Medio que emplea una persona con dificultades en la comunicación oral, para expresarse e interactuar de forma efectiva en cualquier entorno, contando para ello con los apoyos necesarios y adecuados a sus capacidades, cuyo uso es compartido con sus interlocutores, y que le posibilita el ejercicio de derechos, así como su participación activa en la sociedad, en igualdad de oportunidades.

Se considera comunicación aumentativa cuando el medio empleado por la persona complementa y acompaña a su comunicación oral.

Se considera comunicación alternativa cuando el medio empleado sustituye a la comunicación oral.

Ambos tipos de comunicación permiten que la persona pueda desplegar todo su potencial comunicativo. Fuente: [CEAPAT](#).

Formatos alternativos: formas o maneras diferentes de informar y comunicar, que facilitan el acceso y comprensión de un contenido al mayor número posible de personas. Los formatos alternativos incluyen formatos signados, textuales, audiovisuales, audiodescriptivos y táctiles. Los siguientes constituyen ejemplos de formatos alternativos:

- **Braille:** sistema de comunicación basado en puntos en relieve, empleado principalmente por personas ciegas y con discapacidad visual severa a través del tacto.

- **Códigos QR:** códigos de barras bidimensionales utilizados para almacenar información que puede reproducirse en formato de texto, vídeo y audio, por tanto, de gran versatilidad. (p. ej. audios para personas con discapacidad visual, interpretación en lengua de signos a través de vídeo para personas con discapacidad auditiva, etc.).
- **Macrocaracteres:** caracteres (letra, números, símbolos...) de gran tamaño, facilitando su lectura, especialmente, a personas con discapacidad visual.

Lectura fácil: "Método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos al diseño y maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora". Fuente: [Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil](#)

Lenguas de signos: "son las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas signantes". Fuente: [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 sordociegas.

Técnicas de participación social: son el medio o instrumento que se usa para realizar la metodología participativa, permitiendo el tratamiento de un tema o la formulación de un concepto, a través de los/las miembros de un grupo. La elección de una determinada metodología va a depender de la naturaleza del proyecto, resultados esperados, características de los destinatarios, contexto sociocultural y político, recursos disponibles, etc. (Divulgación Dinámica s.l. 2010)

Algunos ejemplos:

- **Entrevista abierta semiestructurada:** la entrevista abierta de investigación social es un proceso comunicativo por el cual el investigador recaba información de una persona ("informante"), habitualmente relacionada con aspectos biográficos y experienciales (Alonso, L. E., 1998: 67-68). Esta técnica tiene como referentes "naturales" la conversación social ordinaria y las entrevistas profesionales (terapéuticas, de selección de personal, etc.).
De cara a su desarrollo, se elaborará un guion temático acorde a los objetivos de investigación. Pueden ser desarrolladas en formato presencial, telefónico y online.
- **Grupos de discusión:** el grupo de discusión, como técnica de investigación social, consiste en reunir a varios participantes (preferentemente de 6 a 10 personas), elegidas bajo criterios de homogeneidad / heterogeneidad, para debatir sobre una o varias cuestiones. La discusión es supervisada, orientada o conducida, y grabada, por un investigador/a. La situación de conversación pretende animar la puesta en común de necesidades, representaciones sociales y expectativas, reproduciendo como "el laboratorio" lo que pudiera ser una conversación

espontánea (Ibáñez, J., 2003; Ortí, A., 1986, Callejo, J., 2001).

- **Encuesta ciudadana:** abiertas a la ciudadanía en general o seleccionando un grupo de interés particular. La encuesta será breve, concisa, intuitiva en su expresión y con un lenguaje adaptado al grupo de interés convocado. Vía online a través de la web. Difusión de esta a través de la web, RRSS, contando con la colaboración de entidades asociativas y otras organizaciones sociales.

Anexo VIII. PROCESO DE GENERACIÓN DE ESTE DOCUMENTO

Para desarrollar este documento se ha usado una de las herramientas con las que cuenta ISEK-Consejo Vasco para la promoción de la Accesibilidad de Euskadi que lleva el nombre de Ponencias.

Las Ponencias son una fórmula para que los miembros del ISEK puedan tratar cuestiones de interés en torno a la accesibilidad con la participación de otros agentes.

Dada la necesidad detectada en referencia a la redacción, seguimiento y reporte de información de los PIAU se decide convocar esta primera [Ponencia del Consejo Vasco de Promoción de la Accesibilidad ISEK](#) sobre este tema.

La misma ha estado compuesta por cuatro sesiones donde los diferentes participantes, entre ellos asociaciones, entidades públicas, colegios profesionales y expertos, han podido reflexionar sobre los planes integrales de accesibilidad universal y qué elementos se deben tener en cuenta en su desarrollo.

Las sesiones se han celebrado desde noviembre de 2022 a enero de 2023 dando lugar posteriormente a un plazo para que todos los participantes pudieran presentar sus aportaciones y propuestas de mejoras a este documento.

Sesiones: 3 y 15 de noviembre, 1 de diciembre de 2022 y 17 de enero de 2023.

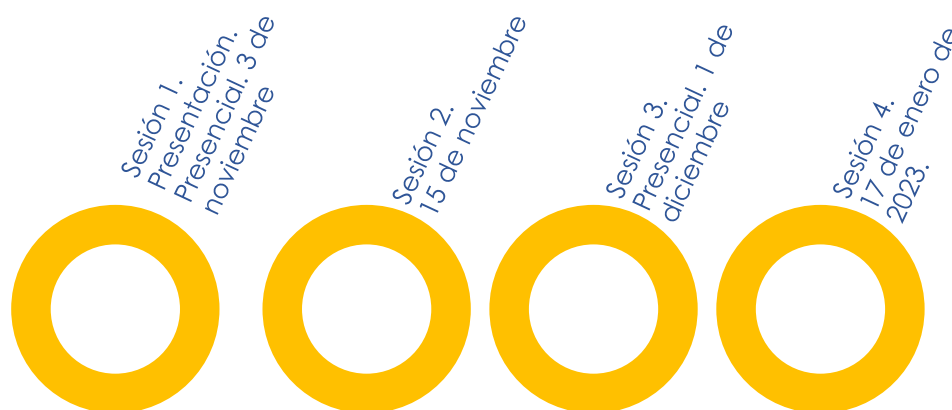


Figura 25. Sesiones celebradas en el marco de la Ponencia de Planes Integrales de Accesibilidad Universal

Entidades participantes

En las diferentes sesiones han acudido representantes de las siguientes entidades:

- Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes
 - Viceconsejería de Vivienda
 - Viceconsejería de Transportes
- Departamento Igualdad, Justicia y Políticas Sociales
- Diputación Foral de Bizkaia
- Diputación Foral de Álava
- EUDEL
- ELKARTEAN
 - FEKOOR
 - ELKARTU
 - EGINAREN EGINEZ
- ONCE
- EUSKAL GORRAK
- FEDERPEN
- UCE UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI
- FEVAS Plena Inclusión
- COAVN
- COAAT
- COLEGIO INGENIEROS
- Ayuntamiento ETXEBARRI
- Ayuntamiento BARAKALDO
- Ayuntamiento LAGUARDIA (asesor de la Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa)
- Dirección del Curso de Accesibilidad Universal CAUE
- PROJEKTA URBES (PROJEKTA CONTRACT)
- I-INGENIA
- GEOTECH

