

Noviembre 2023

Zona de Bajas Emisiones de Santa Cruz de Tenerife

Anejo X Plan de comunicación y Participación Ciudadana

CONTENIDO

ÍNDICE

1	Introducción	2
2	Contenido para la comunicación	4
2.1	Calidad del aire, cambio climático y otros impactos del transporte	4
2.2	Parque automotor y clasificación energética	5
2.3	Proyecto ZBE Santa Cruz de Tenerife	7
3	Objetivos para la comunicación y la participación	9
4	Fases y cronograma del Proyecto ZBE	10
4.1	Fases de la implantación del Proyecto ZBE	10
4.2	Fases del Proceso Participativo para la deliberación del Proyecto ZBE	11
4.3	Cronograma para las acciones de comunicación y participación	11
5	Síntesis del avance y próximos pasos	12
5.1	Fase 1. Planificación de la ZBE	12
5.2	Fase 2. Diseño Operativo de la ZBE	13
5.3	Fase 3. Puesta en marcha de la ZBE	15
5.4	Fase 4. Seguimiento de la ZBE	16
6	Acciones de Comunicación y Participación Ciudadana	17
6.1	Definición de interesados / mapeo de actores	18
6.2	WEB con información del Proyecto	20
6.3	Campañas informativas	22
6.4.1.	Diseño de Campaña	22
6.4.2.	Buzoneo a residentes y entidades de la ZBE	23
6.4.3.	Buzoneo a comercios de la ZBE	25
6.4.4.	Audiovisuales	26
6.4.5.	Dinamización Social	27
6.4	Notas de Prensa	28
6.5	Sesiones informativas	32
6.6	Mesas Sectoriales ZBE	34
6.4.1.	Mesa sectorial con Empresas, comercios y profesionales	34
6.4.2.	Mesa sectorial con Agentes educativos	35
6.4.3.	Mesa Sectorial con entidades ciudadanas	36
6.4.4.	Resultados de las Mesas Sectoriales y consideraciones para la Ordenanza	37
6.7	Informe De Devolución	41
6.8	Oficina de atención ciudadana	41
7	Agentes para la gestión y la operación de la ZBE	42

1 Introducción

El **Plan de Comunicación y Participación** para la elaboración del Proyecto y Ordenanza de la Zona de Bajas Emisiones de Santa Cruz de Tenerife, a partir de ahora ZBE, es el instrumento que guiará las acciones para comunicar y hacer partícipe a la ciudadanía durante el diseño del Proyecto y la elaboración de la Ordenanza que implementará y regulará la dinámica interna de la futura ZBE y durante su operación.

En 2022, el municipio de Santa Cruz de Tenerife registró un total de 173.421 vehículos, de los que 118.452 son turismos. El número de vehículos ha aumentado casi en un 4% en los últimos 10 años. Más allá de la cantidad de vehículos, preocupa el tipo de carburante que utilizan los turismos, observándose que más del 95% utiliza combustibles fósiles, siendo mayor la proporción de coches diésel que gasolina; y para el caso de las furgonetas y camiones de hasta 3.500kg, el 90% son vehículos diésel.

Las Low Emission Zone (LEZ) o Zonas de Bajas Emisiones (ZBE), como se les conoce en España, busca regular el acceso a las zonas urbanas en función de las emisiones que generan los vehículos motorizados para reducir la contaminación y los diversos impactos negativos que genera el vehículo motorizado. Las ZBE están demostrando su eficacia para frenar la contaminación del aire, comprobando su eficacia. Con más de dos décadas desde que se introdujeron en Europa, las ZBE tuvieron una gran aceptación tras la adopción de la Directiva de la UE sobre la calidad del aire en 2008, incrementándose año a año. La mayoría de las LEZ funcionan las 24 horas del día, los 365 días del año. Las ZBE es una de las principales medidas para mejorar la calidad del aire impulsadas en Europa.

Según la Ley de Cambio Climático y Transición Energética de España, una Zona de Bajas Emisiones (ZBE) es un área delimitada que reordena progresivamente el acceso, circulación y estacionamiento de los vehículos más contaminantes para mejorar la calidad del aire y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, impulsar la eficiencia energética y mejorar la movilidad en el ámbito local. La ZBE, no trata de restringir la circulación, sino reducir las emisiones contaminantes de esta última, forzando y provocando la sustitución de los vehículos más antiguos del parque automotor que circula por la ciudad.

Los Proyectos de Zonas De Bajas Emisiones, se desarrollan en 4 etapas.

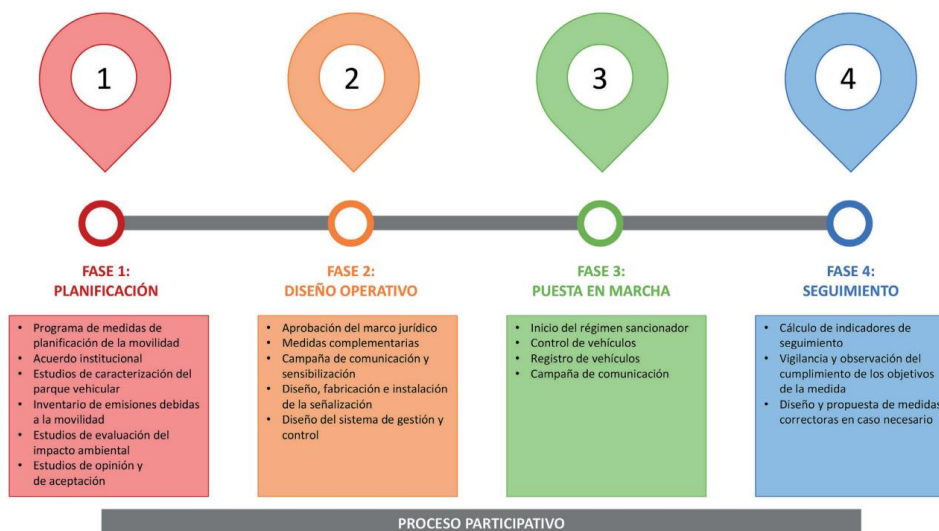


Figura 1. Fases de implementación de una ZBE
Fuente: IERMB

Aunque el **Plan de Comunicación y Participación de la ZBE** contempla acciones durante las 4 Fases de la ZBE (Planificación, Diseño Operativo, Puesta en marcha y Seguimiento), es importante enfatizar las fases propias de del proceso participativo relacionado con la deliberación de un Proyecto público, en el cual se busca el consenso y la aportación de la ciudadanía.

Para abordar la deliberación de un Proyecto, la técnica de participación ciudadana indica que se debe realizar en 3 Fases: La Fase Informativa, la Fase de Debate y la Fase de Devolución. El proceso de Deliberación del Proyecto de la ZBE se realiza en la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**.

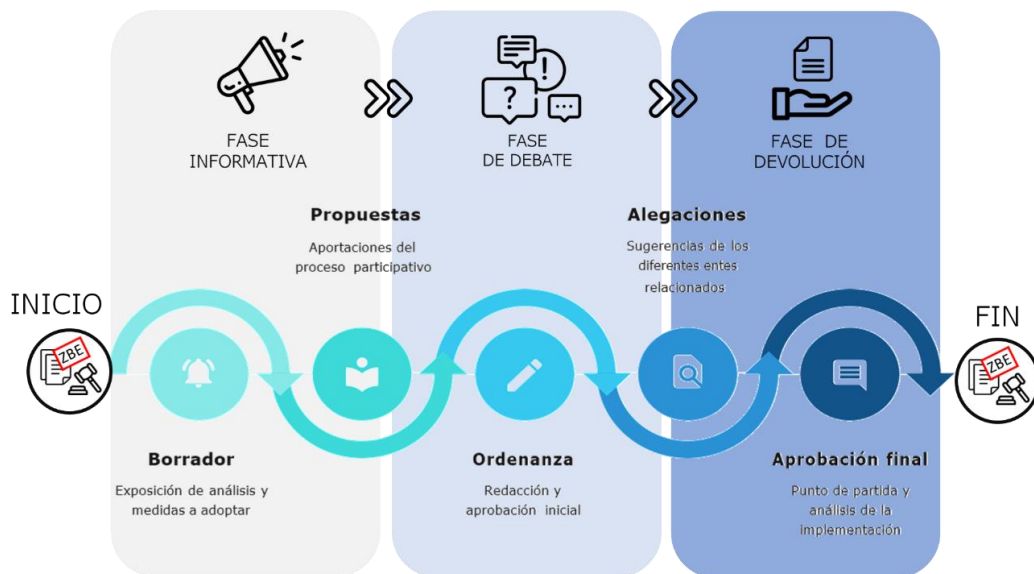


Proceso para la Deliberación de un proyecto público

En la Fase Informativa, se procede a informar por los diferentes canales del Ayuntamiento sobre el Proyecto, en espacios presenciales informativos y a través de los medios de comunicación. En la Fase de Debate, se organizan espacios presenciales según el público objetivo con el cual se busca trabajar para aclarar dudas y recepcionar aportes. La Fase de Devolución, consiste en elaborar un documento que se exponga a la ciudadanía los resultados de la Fase de Debate, es decir, las aportaciones y observaciones que se consideraron para la elaboración de la Ordenanza y las que se desecharon, indicando las razones.

Luego de la aprobación inicial de la Ordenanza, se podrán recibiendo alegaciones formales hasta la Aprobación Final.

El proceso administrativo y jurídico para la aprobación de la Ordenanza de la ZBE tiene 5 momentos durante su desarrollo. Inician con la elaboración de un Borrador, además de recepción de Propuestas, luego se requiere una aprobación inicial de la Ordenanza, para pasar a un periodo de Alegaciones, hasta la Aprobación final.



Fases de la Participación Ciudadana y Proceso para la Aprobación de la Ordenanza
Elaboración propia



El presente Documento ha sido actualizado hasta finalizar la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, dejando las pautas para la Comunicación y la Participación Ciudadana que hay que continuar en las siguientes Fases Puesta en Marcha y Seguimiento.

2 Contenido para la comunicación

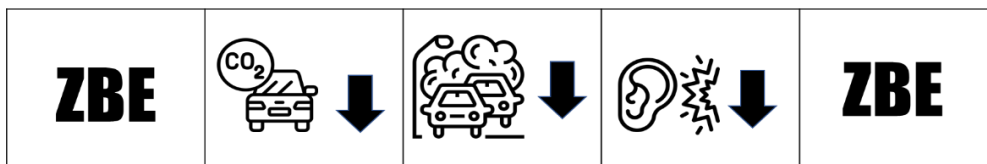
A continuación, información relevante para el diseño de las campañas y la estrategia de comunicación de la ZBE.

2.1 Calidad del aire, cambio climático y otros impactos del transporte

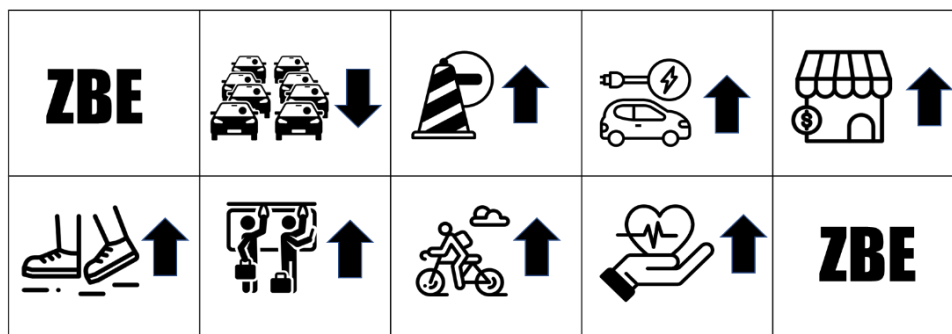
Según la Organización Mundial de la Salud, nueve de cada diez personas respiran aire contaminado. Las partículas finas son también conocidas como PM10 (Material particulado de menos de 10 micrómetro de diámetro) o PM2.5 (Material particulado de menos de 5 micrómetro en diámetro). El micrómetro (μm) es una millonésima parte de un metro (un cabello humano tiene aproximadamente 90 μm de diámetro). Estas partículas finas entran en nuestro cuerpo a través de sus defensas y causan daño al corazón y pulmones. La Agencia Europea de Medio Ambiente estima en más de 20.000 muertes prematuras al año en España a causa de la mala calidad del aire, siendo el actual modelo de movilidad y transporte una de las principales.

Las Low Emission Zone (LEZ) o Zonas de Bajas Emisiones (ZBE), como se les conoce en España, busca regular el acceso a las zonas urbanas en función de las emisiones que generan los vehículos motorizados para reducir la contaminación de partículas finas, dióxido de nitrógeno e (indirectamente) el ozono. Estos gases son los más preocupantes para Europa en su interés de reducir los Gases de Efecto de Invernadero (GEI) que afectan el clima del planeta.

También se contempla la reducción de la contaminación sonora producida por el tráfico vehicular. Los ruidos de tráfico en vecindarios generan molestia, mal humor, agresividad, decepción, impotencia, depresión, ansiedad, distracción, agitación, cansancio, alteraciones de comportamiento, quejas, insolidaridad y conflictos (OMS, 1999).



Las ZBE están demostrando su eficacia para frenar la contaminación del aire, comprobando su eficacia valorada en la reducción de emisiones, y en los regímenes más estrictos. También se evidencia que reduciendo el tráfico rodado mejora la seguridad vial y fomenta la caminata, los modos activos y el uso del transporte público. Esta situación provoca un cambio modal en la movilidad de la persona a modos más sostenibles y mejorando la convivencia en el espacio público, además de impulsar la economía local, mejorar la calidad de vida de residentes, visitantes y de la ciudad en general.



Con más de dos décadas desde que se introdujeron, las ZBE tuvieron una gran aceptación tras la adopción de la Directiva de la UE sobre la calidad del aire en 2008. Según la campaña europea *Clean Cities*, entre 2019 y 2022, el número total de ZBE activas en Europa ha aumentado un 40%, de 228 a 320. La mayoría de las LEZ funcionan las 24 horas del día, los 365 días del año. Las ZBE es una de las principales medidas para mejorar la calidad del aire impulsadas en Europa.

Los principales mecanismos de actuación de las ZBE que harán posible la consecución de los objetivos previstos son la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la futura Ley de Movilidad Sostenible y Financiación del Transporte Público, siendo la participación ciudadana y la comunicación, elementos imprescindibles para el éxito de las Zonas de Bajas Emisiones ZBE y en general, para la implementación de las políticas de movilidad sostenible en una ciudad.

De acuerdo con el artículo 14.3 de la Ley de Cambio Climático y Transición Energética:



Ley de Cambio Climático y Transición Energética

“se entiende por zona de baja emisión el ámbito delimitado por una Administración pública, en ejercicio de sus competencias, dentro de su territorio, de carácter continuo, y en el que se aplican restricciones de acceso, circulación y estacionamiento de vehículos para mejorar la calidad del aire y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero, conforme a la clasificación de los vehículos por su nivel de emisiones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Vehículos vigente”.

Se debe tener en cuenta el concepto propio de la denominación de ZBE, que no se trata de restringir la circulación, sino reducir las emisiones contaminantes de esta última, forzando y provocando la sustitución de los vehículos más antiguos del parque automotor que circula por la ciudad.

2.2 Parque automotor y clasificación energética

Sobre el parque automotor de Santa Cruz de Tenerife

En 2022, el municipio de Santa Cruz de Tenerife registró un total de 173.421 vehículos, de los que 118.452 son turismos. El número de vehículos ha aumentado casi en un 4% en los últimos 10 años. El crecimiento del parque de vehículos se mantiene desde 2014 tras sufrir una disminución en los años anteriores a consecuencia de la crisis económica.

El índice de motorización en 2022 es de 0,831 vehículos por habitante, casi idéntico al valor del conjunto de Canarias, que es de 0,829 vehículos por habitante. Con el índice de motorización se puede estimar que, en el ámbito de la ZBE, que abarca los barrios del Toscal (9.522 hab.) y Zona Centro (9.305 hab.), hay aproximadamente 15.645 vehículos.

Analizando el tipo de carburante que utilizan los turismos, se observa que más del 95% utiliza combustibles fósiles, siendo mayor la proporción de coches diésel que gasolina. También hay un pequeño porcentaje de vehículos, menos del 1%, que utilizan energías alternativas como el gas o que son eléctricos. También se ha estudiado el tipo de carburante que utilizan los vehículos de mercancías que tendrán que acceder al ámbito de la ZBE, entendiendo estos como los camiones de hasta 3.500kg y las furgonetas. Se observa que se invierten los porcentajes del turismo, con un 90% de vehículos diésel.

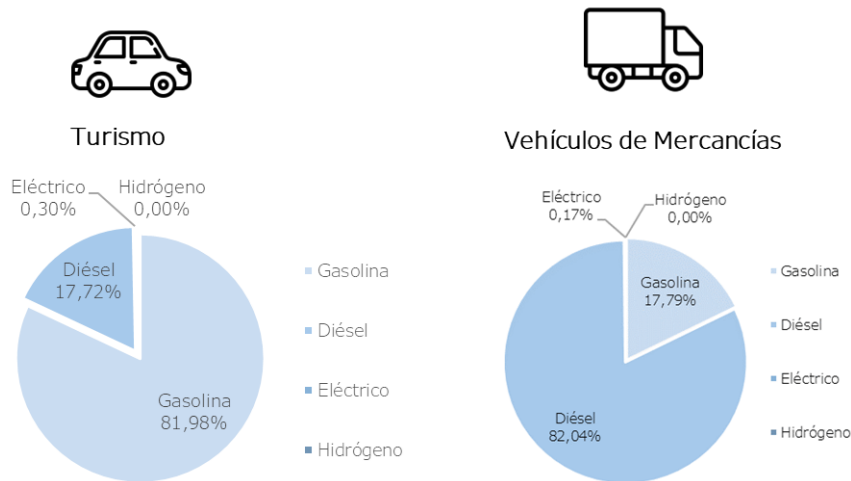


Figura 2. Carburante utilizado por los vehículos de turismo y de mercancías de Santa Cruz de Tenerife
Fuente: Instituto Canario de Estadística (ISTAC) a partir de datos de la DGT 2021

Sobre la clasificación energética de los vehículos

La DGT clasifica los vehículos en función de su eficiencia energética, teniendo en cuenta el impacto ambiental de los mismos. Esta clasificación suele ser la utilizada para aplicar las restricciones de acceso a las Zonas de Bajas Emisiones. La clasificación ambiental depende tanto del carburante como de la antigüedad de los vehículos, asignando la etiqueta con los criterios de la siguiente imagen.

Etiqueta	Eléctricos	Híbridos / Pila	Gas	Gasolina	Diésel
	Todos	Más de 40 km de autonomía	-	-	-
	-	Menos de 40 km de autonomía	Todos	-	-
	-	-	-	Posterior a 2006	Posterior a 2014
	-	-	-	2000-2006	2006-2013
	-	-	-	Anterior a 2000	Anterior a 2006

Figura 3. Etiquetas de la DGT que categorizan los vehículos
Fuente: El País

Sabiendo que la mayoría de los vehículos del municipio son gasolina o diésel, se estima que las etiquetas ambientales predominantes sean la B y la C, pudiendo existir una proporción significativa de vehículos sin etiqueta. A nivel nacional se dispone de los siguientes datos:

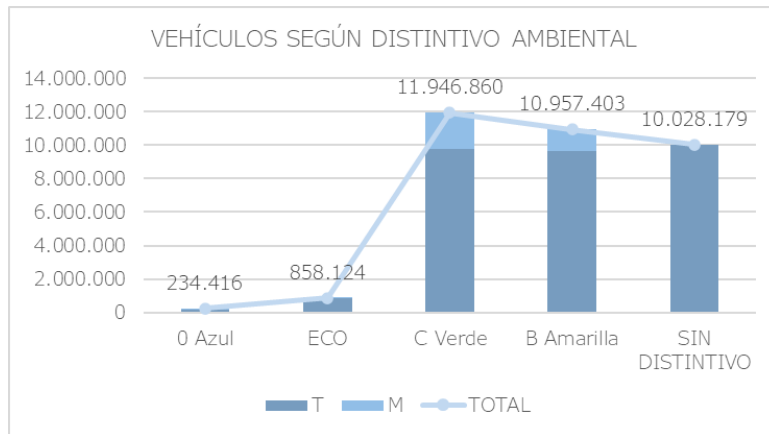


Figura 4. Número de turismos y motocicletas según distintivo ambiental a nivel estatal
Fuente: DGT

2.3 Proyecto ZBE Santa Cruz de Tenerife

El Proyecto para la ZBE Santa Cruz de Tenerife contempla la implantación de Zona de Baja Emisiones, con la finalidad de mitigar los principales problemas relacionados con la contaminación asociados a elevados niveles de emisión de partículas (PM), óxidos de nitrógeno (NO₂) y ozono (O₃), cuyos niveles son reiteradamente elevados como consecuencia de las circunstancias climatológica existentes como son los altos niveles de exposición al sol; además de características orográficas intrínsecas como son las cuencas donde se acumulan los contaminantes, las bajas precipitaciones que no ayudan a limpiar el ambiente y la proximidad del continente africano intensificando los episodios de Calima.

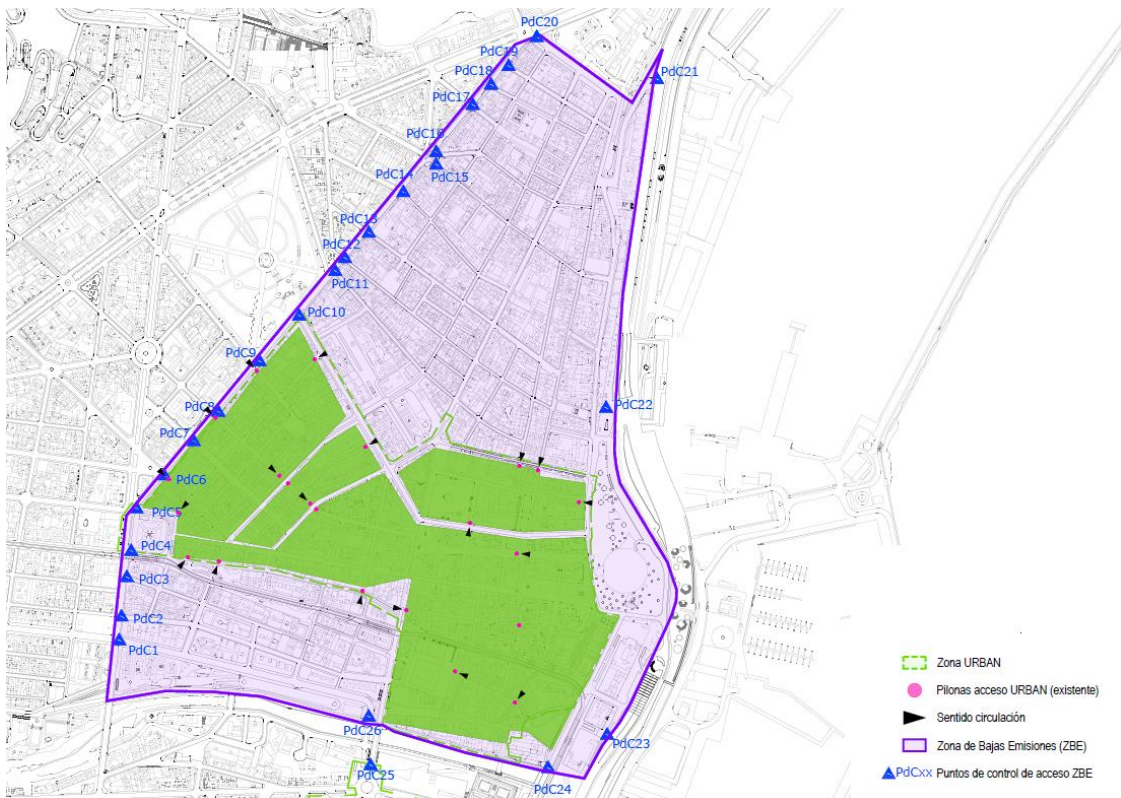


Figura 5. Perímetro y accesos de la ZBE
Fuente: Elaboración propia

La ZBE planteada abarca toda la zona central de Santa Cruz que acoge un gran número de residencias y los principales puntos de atracción de viajes (oficinas, comercio y administración pública).

Para alcanzar estos objetivos se han proyectado 26 puntos de control mediante cámaras de lectura de matrículas, capaces de identificar la etiqueta ambiental de los vehículos, que delimitan la Zona de Bajas Emisiones. El Proyecto incluye la infraestructura necesaria para la conexión a la red de comunicaciones municipales para su integración en el Sistema de Control de Accesos del Área de Movilidad, así como el Desarrollo e Implantación del Vertical de gestión del Sistema integrado en la Plataforma de Movilidad.

Para el acceso vehicular, existen cuatro variables a incluir dentro del esquema para una implantación de la ZBE: tipo de vehículo, etiqueta medioambiental, horario y calendario. Estas deben ser definidas durante el proceso de redacción de la ordenanza y anunciadas tras su aprobación.

Esto permite a residentes, transportistas y resto de agentes implicados disponer de la información de una manera clara y concisa, no solo para asegurar el cumplimiento de las restricciones y evitar infracciones, sino también para establecer prioridades en la adquisición o renovación de los vehículos.

Además, se establecen las medidas específicas para los vehículos especiales, ya sean PMR, vehículos de servicios y emergencias, autorizaciones, etc.

3 Objetivos para la comunicación y la participación



El Plan de Participación y Comunicación de la ZBE de Santa Cruz de Tenerife, define los lineamientos y acciones que se deberán realizar para informar durante todo el proceso del Proyecto de la ZBE, es decir, en cada Fase de su desarrollo e implementación, y promover la participación de la ciudadanía para la deliberación del Proyecto y en el proceso para la Aprobación de Ordenanza ZBE, buscando promover el debate ciudadano, con el fin de recoger opiniones y propuestas.

El Plan tiene 2 grandes objetivos específicos:



1. COMUNICAR. Informar y difundir información sobre las políticas de movilidad sostenible, saludable y segura, sobre el proceso de elaboración de la ordenanza de la ZBE, sobre la gestión de la ZBE, sobre episodios de congestión del tráfico, nivel de contaminación, restricciones impuestas, autorizaciones necesarias, etc.



2. PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA. Recoger opiniones y propuestas, de la ciudadanía y consideraciones particulares del conjunto de agentes implicados sobre la propuesta de ordenanza y las intervenciones a realizar para implementar la ZBE.

Además de las reflexiones, opiniones y sugerencias individuales de la ciudadanía, es necesario incorporar en la reflexión y el debate colectivo a entidades, organizaciones y colectivos que garanticen la pluralidad, la diversidad y la representatividad de la ciudadanía y el tejido vecinal, social y económico. Por ello, el enfoque de participación será tanto para hacia la ciudadanía individual y hacia las entidades o ciudadanía organizada.

4 Fases y cronograma del Proyecto ZBE

4.1 Fases de la implantación del Proyecto ZBE

Para implantar la ZBE es disposición que cuente con una **Ordenanza municipal de ZBE** en la cual se plasme las respectivas condiciones para el orden y la organización de la movilidad, así como las restricciones al acceso, circulación y estacionamiento de vehículos, conforme a la clasificación de estos por su nivel de emisiones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Vehículos vigente es imprescindible.

La implantación operativa de la ZBE se inicia luego de la aprobación final de la Ordenanza, punto de partida legal de la ZBE.

El presente Proyecto ZBE Santa Cruz de Tenerife, tiene previsto realizar acciones para la comunicación y participación durante todo el proceso, por tanto, se proyecta articular mecanismos informativos para una correcta difusión y participativos en función del público al que vaya dirigido como pueden ser los residentes y visitantes de la ZBE.

Se tiene claro que es fundamental trabajar con las entidades, agentes y ciudadanía para impulsar el debate ciudadano sobre el despliegue y aplicación de la Ordenanza, normativa que tiene como principal objetivo mejorar la calidad del aire de la ciudad para proteger la salud, principalmente de los vecinos.

Se buscará comunicar y realizar un proceso participativo que permita acercar información sobre las modificaciones que se darán en el área que corresponde a la ZBE de Santa Cruz de Tenerife; siguiendo las indicaciones de la Ordenanza, la cual modificará la normativa municipal de circulación actual.

El proyecto de implementación de la ZBE de Santa Cruz de Tenerife se desarrolla con 4 Fases, siendo la de **Fase Comunicación y Participación Ciudadana** una Fase Transversal a todo el proceso de diseño y ejecución.



Figura 6. Fases de implementación de una ZBE Santa Cruz de Tenerife
Fuente: Elaboración propia

4.2 Fases del Proceso Participativo para la deliberación del Proyecto ZBE

Según la Guía de la ZBE, se precisa que el proceso de Participación Ciudadana para la deliberación de un Proyecto ZBE debe contar con las siguientes Fases:



FASE 1 DE INFORMACIÓN: Tiene el objetivo de explicar detalladamente a la ciudadanía el objetivo de la Ordenanza y la ZBE, las formas de participar en ella y los límites del proceso. Durante esta Fase se realiza una difusión de las medidas que se establecerán en la ZBE, tanto a la ciudadanía en general, pero sobre todo a agentes interesados.



FASE 2 DE DEBATE: Tiene la finalidad de recoger inquietudes, necesidades y propuestas ciudadanas que puedan ser incorporadas a la Ordenanza. Se busca fomentar el diálogo y el contraste de opiniones o argumentos y recoger aportaciones ciudadanas.



FASE 3 DE DEVOLCIÓN: Última fase del proceso participativo busca informar y comunicar a la ciudadanía los resultados del proceso. Se elaborará un informe que recoja todas las aportaciones y debe publicarse y enviarse a todas las personas que participaron en el proceso.

El proceso de deliberación del Proyecto ZBE, se ha realizado durante la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, acompañado por acciones de comunicación y participación para recepcionar los aportes respectivos y proceder con la elaboración y aprobación del Proyecto y la respectiva Ordenanza.

4.3 Cronograma para las acciones de comunicación y participación

A continuación, cronograma de las acciones para la participación y la comunicación de la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE** Santa Cruz de Tenerife.

	2023			
	sep	oct	nov	dic
FASE 2 PROYECTO ZBE				
Fase 1. Informativa				
Fase 2. Debate				
Fase 3. De Devolución				
Plan de Participación y Comunicación				
Definición de interesados / mapeo de actores				
WEB con información del Proyecto				
Campañas informativas				
Notas de prensa				
Sesiones Informativas				
Mesas Sectoriales				
Informe de Devolución				
Oficina de atención ciudadana				

5 Síntesis del avance y próximos pasos

5.1 Fase 1. Planificación de la ZBE

La **Fase 1 Planificación de la ZBE**, se caracterizó por los compromisos institucionales implicados para lograr implementar una ZBE, además de elaborar los estudios técnicos preliminares, necesarios para su buen funcionamiento y su sostenibilidad en el tiempo. Durante esta Fase se han realizado reuniones de coordinación y presentaciones internas del Ayuntamiento.

Finalizando esta Fase, se ha informado a la ciudadanía a través de los medios de comunicación sobre la ZBE que se contempla trabajar para Santa Cruz de Tenerife.

Así será la Zona de Bajas Emisiones de Santa Cruz de Tenerife

La concejal de Movilidad ha adelantado cómo será el control de acceso, quién podrá acogerse a moratoria y qué pasará con los colegios que queden dentro

Alvaro Oliver González 28 de enero de 2023 (04:00 CET)

Plano provisional de la zona de bajas emisiones en Santa Cruz de Tenerife

Santa Cruz de Tenerife, como el resto de municipios españoles de más de 50.000 habitantes, está obligada a implementar antes de diciembre de 2023 una Zona de Bajas Emisiones. El plazo originalmente era hasta diciembre de 2022, pero se ha prorrogado ante la **imposibilidad para muchas localidades de poder cumplirlo.**

Figura 7. Noticia sobre ZBE Santa Cruz de Tenerife

Fuente: <https://www.atlanticohoy.com/>

Durante esta **Fase 1 Planificación de la ZBE**, la Asistencia Técnica elaboró un Documento denominado Plan de Comunicación y Participación Ciudadana de la ZBE Santa Cruz de Tenerife, donde se plasmaba un primer contenido sobre las directrices a seguir en las siguientes fases.

5.2 Fase 2. Diseño Operativo de la ZBE

En la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE** se diseñaron los aspectos técnicos y tecnológicos de la elaboración del Proyecto ZBE para Santa Cruz de Tenerife.

El Proyecto ZBE cuenta con una Asistencia Técnica permanente de un equipo especializado en movilidad y ZBE, el cual desarrollaron las siguientes tareas:

- Definición de la delimitación del perímetro de la ZBE, incluyendo la delimitación de las vías urbanas o barreras naturales que delimitan su perímetro.
- Análisis de coherencia de los proyectos de ZBE con los instrumentos de planificación preexistentes.
- Análisis del origen y naturaleza de los contaminantes atmosféricos de la zona en estudio y estimación de emisiones en base a los datos existentes.
- Estimación de objetivos cuantificables de calidad del aire y ruido, considerando definir indicadores.
- Propuestas de medidas de mejora de la calidad del aire y reducción de gases de efecto de invernadero.
- Aspectos técnicos y tecnológicos del sistema de control de accesos, circulación y estacionamiento en las ZBE, incluyendo el aplicativo de gestión.
- Valoración económica y plazos de ejecución.
- **Actualización del Plan de Participación y Comunicación y desarrollo de acciones de la Fase 2 del Proyecto ZBE.**



Para diseñar las campañas de comunicación y acciones para la participación ciudadana, el equipo de la Asistencia Técnica actualizó e **Plan de Comunicación y Participación Ciudadana** enfocado a concretar las acciones a considerarse en esta **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**.

El Ayuntamiento realizó sesiones de trabajo a nivel interno, entre la unidad de movilidad, equipo de participación ciudadana, y los profesionales con experiencia en Zona de Bajas Emisiones, con el objetivo fue definir de manera clara los aspectos susceptibles de deliberación del Proyecto, momento más importante de esta Fase 2. Con la información recogida en la deliberación se terminaría de formular las propuestas para la ZBE.

En dicha reunión se definieron aspectos a ser tratados en la campaña de comunicación, en las sesiones informativas y en los espacios de deliberación. La idea fue definir un marco común que sirva para informar a la ciudadanía, evitando debates improductivos e incentivar propuestas que se puedan adaptar al propio marco definido.

Se elaboró un documento de consenso en el que se recogió las diferentes especificidades asociadas al proceso y que se debe tener en cuenta para el resto de las Fases. Dicho documento contenía información resumida que luego se expuso en el folleto informativo. La definición del marco de trabajo, busco evitar también, la generación de dudas sobre qué aspectos se trabajarán en las fases de deliberación y formulación de propuestas.

La definición del marco para la comunicación y la participación ciudadana para la Fase 2, se planteó en colaboración estrecha con el personal técnico encargado del diseño de la ZBE y con la empresa de comunicación encargada de la difusión de acciones o elaboración de materiales destinados a las diferentes partes interesadas.

Durante estas reuniones internas, se acordaron realizar las siguientes acciones:

- Acción 1. Elaboración de tabla de actores de la ZBE
- Acción 2. Fechas y lugares para la sesión informativa
- Acción 3. Reunión para definir el marco de deliberación
- Acción 4. Lanzamiento de la convocatoria para la primera sesión informativa, diseño de cartel y convocatoria por redes.
- Acción 5. Convocatoria a agentes claves y ciudadanía, vías e-mail, llamadas telefónicas, buzoneo e invitación por parte de la propia oficina de Distrito.
- Acción 6. Buzoneo e invitación específica a pie de calle a la sesión informativa.
- Acción 7. Preparación de la sesión informativa, a través de la creación de un guion de contenidos y una estructura para la dinámica (1 hora y media de duración).
- Acción 8. Desarrollo de la sesión informativa con la ciudadanía general y agentes claves.

A continuación, las acciones de comunicación y participación ciudadana que se realizaron en la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, según el proceso de participación ciudadana para la deliberación del Proyecto ZBE Santa Cruz de Tenerife:



FASE 1 INFORMATIVA

Durante esta **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE** se procedió a identificar los actores implicados y entidades ubicadas en la ZBE. Para ello, se elaboró un Excel con una lista de entidades.

Se ha creado el **espacio ZBE de la web del Ayuntamiento** con su respectivo contenido, espacio donde se encuentra toda la información respectiva del Proyecto y el calendario de las sesiones de participación ciudadana.

También se han realizado **notas de prensa en la WEB del Ayuntamiento**, en la sección de prensa, y se ha gestionado **noticias con los principales medios de comunicación** del ámbito local.

Se ha diseñado una **campaña informativa con identidad propia para la ZBE, con material gráfico digital e impreso y un audiovisual**.

Se ha realizado **buzoneo de folletos físicos** invitando a la ciudadanía y comerciantes de la zona de la ZBE a participar de las **sesiones informativas y mesas sectoriales** a celebrarse. Las invitaciones también fueron distribuidas por **mailings** dirigido al listado de entidades y actores de la ZBE, medios de comunicación, etc.



FASE 2 DE DEBATE

Durante el mes de octubre del 2023, se han celebrado **Sesiones Informativas** dirigidas a la ciudadanía donde se pudo recoger aportaciones y aclarar dudas, **Mesas Sectoriales** con entidades ciudadanas, empresas, comercios y profesionales del ámbito educativo formal y no formal ubicados en la ZBE.



Actualmente, nos encontramos en este momento del desarrollo del Plan de Comunicación y Participación Ciudadana de la ZBE Santa Cruz de Tenerife.



FASE 3 DE DEVOLUCIÓN

Con toda la información recabada en las **sesiones informativas y mesas sectoriales**, se procederá a procesar la información para elaborar el **informe de Devolución**, con las observaciones que habrán sido o no, consideradas en el texto de la **Nueva Ordenanza de ZBE Santa Cruz de Tenerife**.



Aprobación de la Ordenanza ZBE Santa Cruz de Tenerife.

Una vez aprobada inicialmente la Ordenanza en una sesión del Pleno Municipal, se recibirán formalmente alegaciones para incluir todas las sugerencias de los diferentes entes relacionados y/o afectados por la medida.

La aprobación final de la Ordenanza es al Final de la Fase 2. “Fase Operativa” de la ZBE. Además, es punto de partida legal de la ZBE e hito para pasar la Fase 3. “Puesta en marcha”.

5.3 Fase 3. Puesta en marcha de la ZBE

Durante la **Fase 3 “Puesta en marcha”**, se inicia la operación de la ZBE. Esto quiere decir que antes de iniciar esta Fase, todo debe estar listo para ser puesta en marcha. Tendrá un periodo de marcha blanca para ajustar los primeros detalles.

Después del inicio de campañas de información y acciones para continuar con la participación ciudadana de esta Fase 3, se pondrá en funcionamiento el sistema de restricciones de acceso, circulación y estacionamiento, lo cual representa un momento clave para el éxito del sistema y la aceptación de la ciudadanía. Se recomienda una introducción progresiva de las medidas previstas.

Durante esta Fase 3 consideran los siguientes aspectos:

- Se diseñará una campaña de comunicación, completa informativa y de participación, con actividades de dinamización social, la cual tendrá una duración de 12 meses.
- La campaña deberá informar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de la ZBE y sobre los tramites a seguir para la solicitud de autorizaciones en caso de encontrarse entre alguno de los casos que contemple la futura Ordenanza.
- Se realizarán reuniones periódicas y planificadas con diferentes colectivos, su periodicidad y el material explicativo que se utilizará para resolver las dudas, sugerencias y recoger y analizar la posible problemática que se plantee.
- El “Plan de Comunicación” para comunicar y difundir la información relacionada con la implantación de la ZBE será parte del programa municipal para la transición ecológica, la recuperación de espacios para el peatón, el fomento del transporte público colectivo y el uso de la bicicleta.
- El Plan de Comunicación de esta Fase 3, no se limitará al ámbito geográfico de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, sino que se ampliará al ámbito de influencia de la acción, incluyendo al menos las áreas de La Laguna, El Rosario y Tegueste.

5.4 Fase 4. Seguimiento de la ZBE

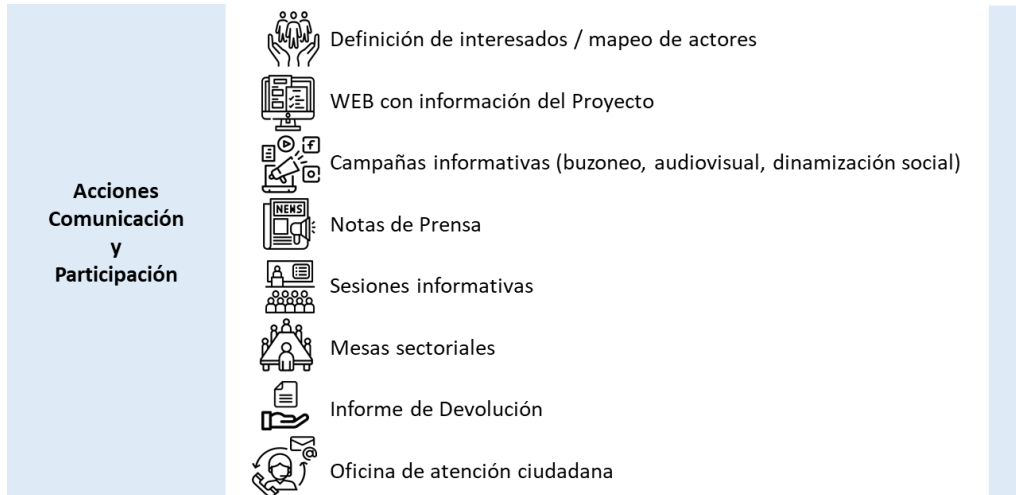
Es importante monitorizar la adaptación a nuevas necesidades que surjan con el funcionamiento operativo y que conlleva también la actualización de instrumentos de planificación o documentos de base

En esta **Fase 4 de "Seguimiento"** se deberá obtener información sobre los efectos reales de la ZBE en términos de vehículos y calidad del aire, es decir, generar indicadores del progreso de la ZBE en términos de movilidad, economía local, calidad ambiental, calidad de vida, etc.

Se recomienda continuar con las campañas de comunicación, enfatizando el uso de modos sostenibles para desplazarse por la ZBE y por la ciudad.

6 Acciones de Comunicación y Participación Ciudadana

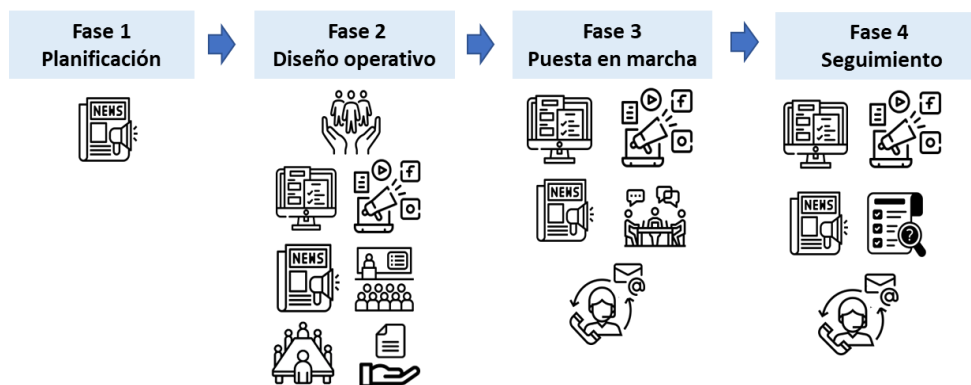
Es recomendable que el proceso de participación, con la respectiva comunicación, este abierto durante todo el proceso implementación de la ZBE, por lo que no se trata de una estrategia con elementos transversales al proceso. Se propuesto y se ha realizado (según el avance) las siguientes acciones de comunicación y participación, las cuales son de índole informativa, de consulta y consenso:



Luego de informar desde la **Fase 1 Planificación de la ZBE**, durante la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, se procedió a realizar las acciones planificadas, iniciando con la identificación de los agentes implicados, y posteriormente el lanzamiento del espacio WEB sobre la ZBE, la publicación de notas de prensa en la WEB del Ayuntamiento y medios de comunicación, la celebración de sesiones informativas y mesas sectoriales, y el diseño de la campaña informativa que acompañara todo el proceso, dándole un carácter propio a la ZBE y buscando la sostenibilidad del proyecto de forma sostenible en el tiempo.

En la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE**, se pone en marcha la oficina de atención ciudadana, espacio físico conformado por un equipo dedicado a la atención de la ciudadanía y el diseño de campañas informativas y dinamización con la ciudadanía. Para la Fase 4 Seguimiento de la ZBE se buscará mantener la oficina y acciones de comunicación continuas que mantengan informado a la ciudadanía y promueva la movilidad sostenible en la ciudad.

A continuación, las acciones de comunicación y participación en función a la Fase del proceso de diseño e implementación de la ZBE.



6.1 Definición de interesados / mapeo de actores



El Mapeo de Actores, se inicio preliminarmente en la **Fase 1 Planificación de la ZBE**, pero fue elaborado a detalle al inicio de la **Fase 2 “Diseño Operativo” de la ZBE**.

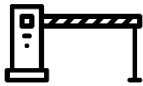
Si bien la ejecución la ZBE afecta a toda la población relacionada con el ámbito de implementación, hay una serie de agentes interesados o *stakeholders* que realizan un seguimiento más exhaustivo del proceso, como son los residentes, comercios, edificios de instituciones públicas, empresas, centros educativos, aparcamientos, centros de salud, centros médicos, etc.

A continuación, el listado de las entidades identificadas en la ZBE de Santa Cruz de Tenerife, de la cual se realizó una Base de Datos:



Centros educativos

Nº.	Entidad o edificación
01	CPEI Parque
02	Centro Privado de Enseñanza Montessori
03	Colegio Salesianas Tenerife
04	CEIP Onésimo Redondo
05	CPEI San Martín
06	CIPFP Europa Sur (CESUR)
07	CPFPEJ Jean Henry Dunant
08	Centro de Formación empresarial Aura
09	CPEI Parque
10	Centro Privado de Enseñanza Montessori



Aparcamientos

Nº.	Entidad o edificación
01	Aparcamiento Bulevar
02	Parking El Pilar
03	Plaza Príncipe (residentes)
04	Parking Weyler
05	Parking Ramón y Cajal
06	Interparking Plaza España
07	Parking Santa Rosalía
08	Parking Mercadona



Centros de salud

Nº.	Entidad o edificación
01	Centro de Salud de Santa Cruz
02	Servicio de Urgencias pediátricas Dr. Jaime Chávez Hernández
03	Centro de Salud Ruiz Padrón
04	Cruz Roja de Santa Cruz



Oficinas administrativas públicas

Nº.	Entidad o edificación
01	Juzgados
02	Parlamento Canario
03	Correos
04	Gerencia de Catastro
05	Sede Distrito Centro
06	Oficinas de Seguridad Social
07	Cabildo
08	Sociedad de Desarrollo de Tenerife
09	Audiencia de Cuentas de Canarias
10	Centro de Empleo y Formación
11	Administración General del Estado
12	Instituto Geográfico Nacional Oficina de Extranjeros
13	Edificio Usos Múltiples



Iglesias, centros culturales, deportivos, otros

Nº.	Entidad o edificación
01	Iglesia de San Francisco
02	Iglesia del Pilar
03	Cámara de Comercio
04	Caja Canarias Fundación
05	Centro de Arte La Recova
06	Casino de Tenerife
07	Teatro Guimerà
08	Casa Pisaca
09	Museo Cuartel Almeyda
10	Pabellón Municipal San Martín
11	Casa de la Juventud Casa Lázaro
12	Círculo Amistad de Enero
13	Cesur Tenerife

Se identificaron en el distrito hasta 85 entidades sociales/vecinales que se encuentran recogidas en una tabla con información de contacto. A este listado, se lo sumo las asociaciones comerciales, comercios, y oficinas y despachos profesionales de la zona, además de oficinas de índole social o institucional, llegando a tener referencia de 300 actores de la zona. También se tuvo en cuenta centros educativos.

ZBE



El contacto con agentes se realizó mediante la invitación directa a las sesiones informativas y talleres sectoriales realizados, a través de un folleto de la ZBE con contenido sobre los aspectos genéricos de la ZBE y fechas y lugar de convocatorias para la participación ciudadana.

En la siguiente **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE**, se procederá a poner en marcha la oficina de atención ciudadana, con un respectivo teléfono y correo electrónico para recepcionar inquietudes de la ciudadanía. Durante esta Fase, también se tiene contemplado realizar acciones que continúen con la comunicación para la difusión y para la dinamización con la ciudadanía.

6.2 WEB con información del Proyecto



Espacio en la WEB del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife donde se expone toda la información sobre la ZBE de Santa Cruz de Tenerife.

En la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, se iniciaron las gestiones para el lanzamiento de este **espacio WEB sobre la ZBE de Santa Cruz de Tenerife**, en el cual se ha expuesto información del Proyecto de la ZBE, además del calendario de sesiones informativas y mesas sectoriales celebradas durante el proceso de participación ciudadana de esta Fase.

A continuación, la información que se encuentra en la WEB expuesta.

- 1 ¿Qué es una Zona de Bajas Emisiones (ZBE)?
- 2 ¿Por qué se implanta una ZBE en Santa Cruz de Tenerife?
- 3 ¿Cuáles son los objetivos?
- 4 Área propuesta de la ZBE Santa Cruz de Tenerife
- 5 ¿Cuándo comienza la regulación de la ZBE?
- 6 Criterios que regulan el acceso
- 7 Vehículos que pueden acceder a la ZBE
- 8 Control de acceso a la ZBE
- 9 ¿Qué sucede si ingreso a la ZBE con un vehículo no permitido?
- 10 ¿Cuántas ZBE van a haber?
- 11 ¿Se aplicarán sanciones desde el primer día?
- 12 ¿Las restricciones serán iguales en cualquier horario?
- 13 Agenda de Mesas Sectoriales
- 14 Presentación de la ZBE
- 15 Video de la ZBE
- 16 Información de contacto



Figura 8. Espacio WEB sobre la ZBE Santa Cruz de Tenerife

Fuente: <https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/movilidad-y-accesibilidad-universal/zonas-de-bajas-emisiones>

Para la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE**, se tiene proyectado diseñar un “Plan de Comunicación” propia para el arranque de la ZBE, en la cual se considera contar con una estrategia específica para el impacto digital a través, de una WEB propia para la ZBE de Santa Cruz de Tenerife y con redes sociales propias.

Se tiene previsto que todas las acciones sean sometidas a una monitorización necesaria para evaluar impacto digital propio y escucha activa en relación a los temas en relación a la ZBE.

La monitorización de la WEB sobre la ZBE de Santa Cruz de Tenerife deberá cumplir al menos los siguientes requisitos:

- Medición de impacto de las campañas: Estableciéndose una serie de KPIs con los que medir y evaluar en tiempo real el impacto de los contenidos y acciones dentro de la estrategia de comunicación digital. Estas métricas se concretarán y analizarán mediante informes periódicos. También tendrán como objetivo replantear y corregir acciones estratégicas
- Informe de resultados: se realizarán informes mensuales que midan la evolución de los perfiles en redes sociales y la página web en cuanto a evolución de seguidores/visitas, interacción, etc. consideradas relevantes dentro de los objetivos planteados para la estrategia digital.
- Palabras clave, perfiles y escucha activa: se realizarán informes semanales y mensuales para analizar el clima de opinión vinculado con los términos de posicionamiento establecidos dentro de la campaña, a través de herramientas de escucha activa, así como análisis de perfiles de interés (prescriptores) o análisis de comunidad, para verificar la consecución de los objetivos de la estrategia digital.
- Los informes y KPIs tendrán en cuenta redes sociales, página web y otros canales digitales contemplados dentro de la estrategia.
- El desarrollo en redes incluirá la gestión de la inversión directa en adquisición de espacios promocionados, y se propondrá una planificación que optimice la inversión.
- Los responsables de la Oficina de la ZBE serán los encargados de la gestión de contenidos en web y redes sociales durante la duración del contrato, así como de la interacción en redes sociales, siempre con la supervisión del responsable del Contrato.

6.3 Campañas informativas



Las campañas de comunicación se han destacado como la principal herramienta de información en las experiencias de implementación de las ZBE.

Como parte de las acciones para la participación y la comunicación de la ZBE, se procedió al diseño de la campaña para la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, de la cual se elaboraron diversos materiales gráficos para el espacio WEB, redes sociales, folletos digitales e impresos y un audiovisual.

Para la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE**, se redactará una Estrategia y un “Plan de Comunicación” para comunicar y difundir la información relacionada con la implantación y funcionamiento de la ZBE como parte del programa municipal para la transición ecológica, la recuperación de espacios para el peatón, el fomento del transporte público colectivo y el uso de la bicicleta. La campaña a diseñar para esta Fase 3, no se limitará al ámbito geográfico de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, sino que se ampliará al ámbito de influencia de la acción, incluyendo al menos las áreas de La Laguna, El Rosario y Tegueste.

A continuación, la descripción y acciones realizadas para la Campaña de Comunicación correspondiente a la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, donde actualmente se encuentra este Proyecto.

6.4.1. Diseño de Campaña

Para la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE** se elaboró un contenido estratégico, que más allá de informar, busque posicionar el liderazgo del Ayuntamiento reiterando en cada oportunidad la identidad corporativa comprometida con esta estrategia europea para reducir la contaminación y otros impactos producido por el vehículo motorizado.

Para ello se diseñó una campaña basada en una línea gráfica amable y atractiva, basada en el color azul celeste y verde, buscando transmitir conceptos de naturaleza y ecología, de espacio libre de contaminación y de calidad para el disfrute de las personas. El Proyecto ZBE Santa Cruz de Tenerife cuenta con una marca e identidad propia, y con las respectivas directrices para el diseño de campañas futuras (tipos de letras, tamaños, colores, etc.) que elaboren durante las siguientes Fases y durante la vida del Proyecto, dándole un carácter propio a la ZBE y vivo en el tiempo, que a la larga la ciudadanía se apropie de este espacio y concepto, fortaleciendo la sostenibilidad y realzando el valor que genera a la calidad de vida de residentes y visitantes.



Figura 9. Imagen de la campaña de la ZBE Santa Cruz de Tenerife

Fuente: <https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/movilidad-y-accesibilidad-universal/zonas-de-bajas-emisiones>

6.4.2. Buzoneo a residentes y entidades de la ZBE

Para la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, se diseñaron folletos a doble cara tamaño Dina 5, en el cual se explicaba que es una Zona de Bajas Emisiones, cuáles son los beneficios y las razones por las cuales el Ayuntamiento procede a su implantación, mencionando la Ley de Cambio Climático y que responde a directrices europeas. En el primer folleto se invitó al público general a participar de la “sesión informativa” (3 de octubre). El buzoneo se realizaron los días 28 y 29 de septiembre del 2023.

SANTACRUZ
Excmo. de Tenerife

ZBE ZONA DE BAJAS EMISIONES
Santa Cruz de Tenerife

Circulando hacia un futuro más limpio

¿Qué es una Zona de Bajas Emisiones?
Es un espacio territorial delimitado por una Administración pública, en el que se aplican condiciones de acceso, circulación y estacionamiento de vehículos para mejorar la calidad del aire y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero.

Beneficios

- ▶ Mejorar la calidad del aire y la salud de los ciudadanos
- ▶ Contribuir a la mitigación del cambio climático
- ▶ Reducir las emisiones de contaminantes atmosféricos
- ▶ Transitar hacia un modelo de transporte más sostenible
- ▶ Promover la movilidad activa y reordenar el espacio urbano
- ▶ Impulsar la eficiencia energética de los medios de transporte

Por ello se les invita, el **próximo 3 de octubre**, a una reunión informativa que tendrá lugar en el **Salón de Actos de la Casa Sindical (C/ Méndez Núñez, 84)**, a las **18.00 horas**, en la que se dará a conocer con mayor profundidad esta iniciativa, y se proporcionará información sobre las sucesivas fases del proceso.

Les invitamos a participar en dicha reunión, ya que es de vital importancia para el colectivo de residentes, comerciantes, profesionales y otras actividades sociales, culturales y educativas en el entorno recogido en la ZBE.

ZBE
ZONA DE BAJAS EMISIONES
Santa Cruz de Tenerife

Figura 10. Folleto de la ZBE dirigido a la ciudadanía

Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

En el segundo folleto fue dirigido a vecinos residentes de la ZBE, donde se les invitó a participar del “taller sectorial” (23 de octubre) dirigido a residentes y entidades de la zona. El buzoneo a residentes y entidades de la zona, se realizó el 21 de octubre del 2023.

SANTACRUZ
Excmo. de Tenerife

ZBE ZONA DE BAJAS EMISIONES
Santa Cruz de Tenerife

Circulando hacia un futuro más limpio

¿Qué es una Zona de Bajas Emisiones?
Es un espacio territorial delimitado por una Administración pública, en el que se aplican condiciones de acceso, circulación y estacionamiento de vehículos para mejorar la calidad del aire y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero.

Beneficios

- ▶ Mejorar la calidad del aire y la salud de los ciudadanos
- ▶ Contribuir a la mitigación del cambio climático
- ▶ Reducir las emisiones de contaminantes atmosféricos
- ▶ Transitar hacia un modelo de transporte más sostenible
- ▶ Promover la movilidad activa y reordenar el espacio urbano
- ▶ Impulsar la eficiencia energética de los medios de transporte

Por ello se les invita, el **próximo 23 de octubre**, a un taller sectorial dirigido a residentes y entidades de la zona, y que tendrá lugar en la **Casa Lázaro - Siliuto (C/ San Antonio 12)**, a las **18:00 horas**, en la que se dará a conocer con mayor profundidad esta iniciativa, y se proporcionará información sobre las sucesivas fases del proceso.

Les invitamos a participar en dicha reunión, ya que es de vital importancia para el colectivo de residentes, comerciantes, profesionales y otras actividades sociales, culturales y educativas en el entorno recogido en la ZBE.

ZBE
ZONA DE BAJAS EMISIONES
Santa Cruz de Tenerife

Figura 11. Folleto de la ZBE dirigido a residentes y entidades de la zona

Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

A continuación, algunas imágenes del buzoneo realizado a los residentes ubicados en la ZBE.

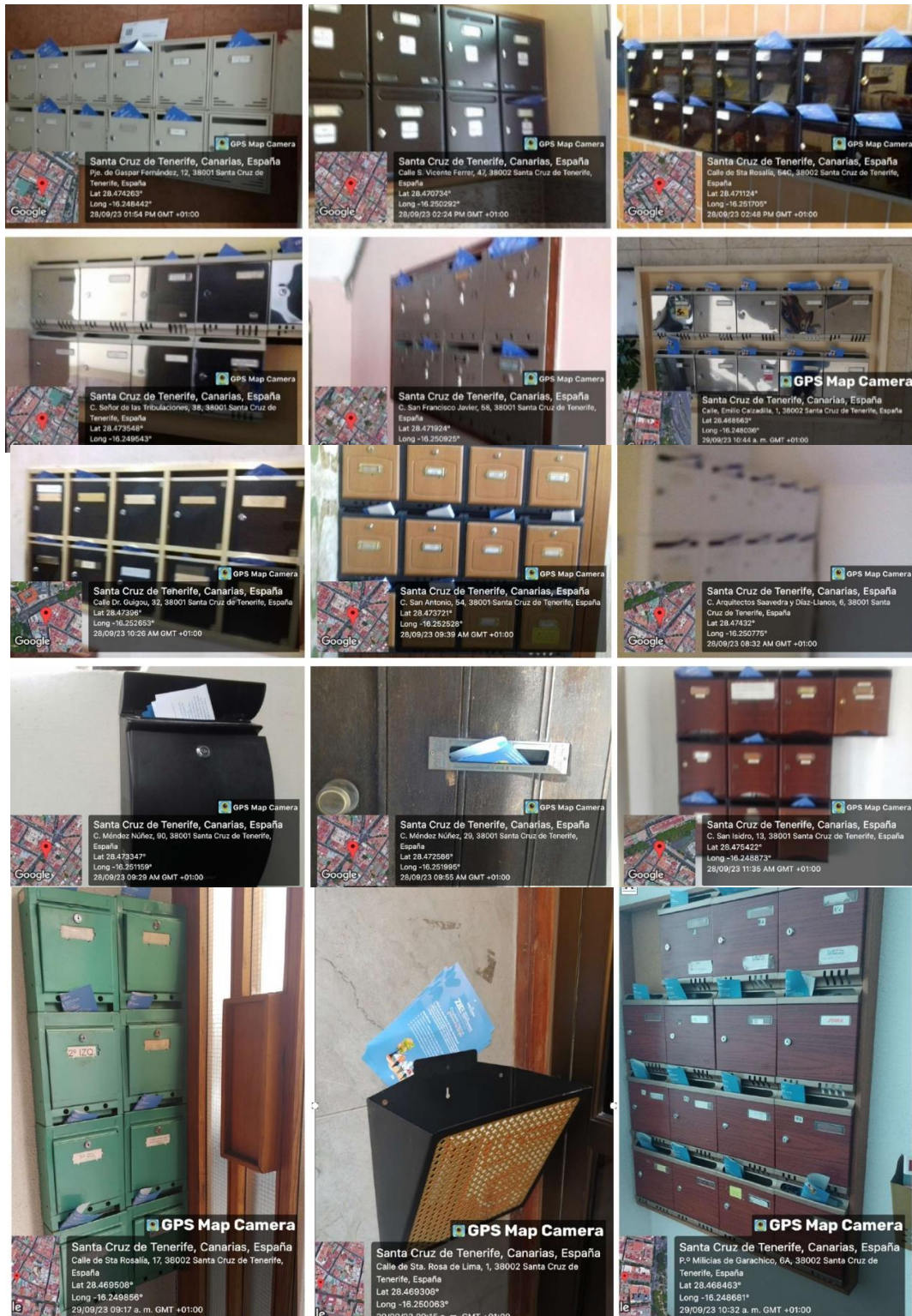


Figura 12. Fotografías del buzoneo realizados los días 21, 28 y 29 de octubre

Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

6.4.3. Buzoneo a comercios de la ZBE

Durante la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, se diseñó un folleto dirigido a los comercios de la ZBE, donde se les invitó a participar al taller sectorial dirigido a comerciantes de la ZBE (18 de octubre).



Figura 13. Folleto de la ZBE dirigido a comerciantes
Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

El buzoneo se realizó el día 17 de octubre del 2023. A continuación, el plano de ubicación con las calles donde se ubican los comercios a los cuales se les repartió el folleto: Calle Castillo, Plaza España, Calle Melido Seris, Calle La Rosa, Calle San José, Calle Valentín Sanz, zona del Mercado y alrededores.

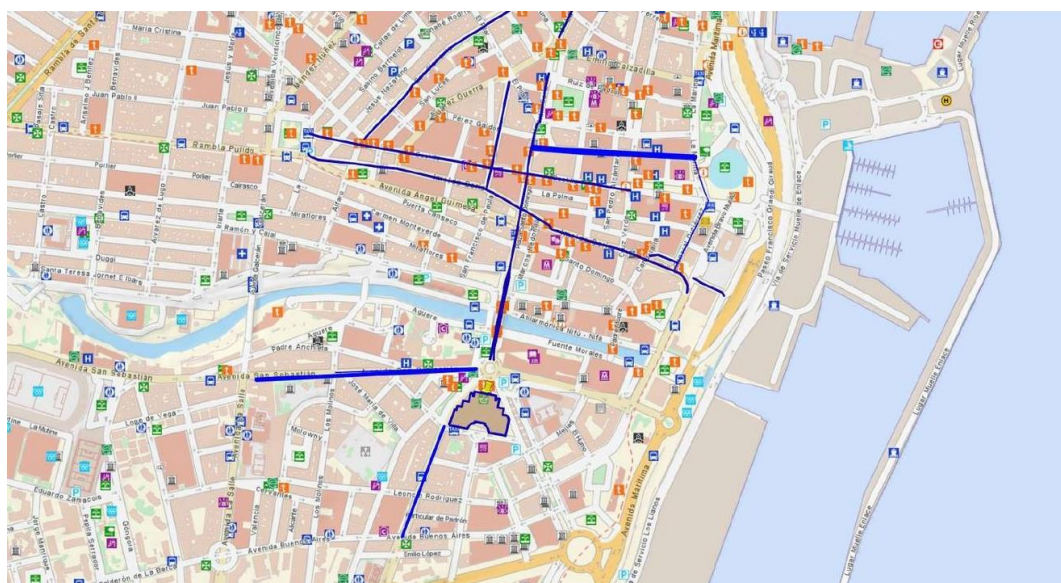


Figura 14. Plano con la ubicación de las calles donde se realizó el buzoneo y reparto de folletos
Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

6.4.4. Audiovisuales

Para la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, se editó un audiovisual de 30 segundos en el cual se informa que es la ZBE y los distintos objetivos como es la mejora de la calidad del aire reduciendo emisiones contaminantes para la mejora de la salud pública, contribuir a la mitigación del cambio climático, promover un transporte sostenible y una movilidad activa, y favorecer a la eficiencia energética.

El video se encuentra en el siguiente link <https://www.youtube.com/watch?v=EzAkuACXUro> y en la WEB del Ayuntamiento sobre la ZBE.



Figura 15. Imágenes del audiovisual de la ZBE Santa Cruz de Tenerife
Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Para la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE** se tiene previsto elaborar como mínimo 2 audiovisuales que acompañen la Campaña de Comunicaciones respectiva de dicha Fase.

6.4.5. Dinamización Social

Para la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE**, se tiene planificado realizar acciones de dinamización social, es decir tomar un contacto directo con la ciudadanía en el espacio público y en reuniones con colectivos de la ZBE. Estas acciones serán realizadas por el equipo que confirmará la Oficina de atención ciudadana de la ZBE.

A continuación, aspectos que se deberán tener en cuenta para el diseño de la campaña de dinamización social:

- El Plan de Dinamización Social, el cual estará en sintonía con el Plan de Comunicación, deberá estar listo 30 días hábiles de antelación a la fecha de lanzamiento.
- El personal dedicado a dinamización social mantendrá reuniones periódicas con asociaciones de vecinos, organizaciones cívicas, organismos implicados, etc., para exponerles dicho plan, así como trasladar las diferentes inquietudes de estos y así poder llevarlas a cabo.
- Se diseñarán diferentes acciones *off line* 'llave en mano', de las cuales se elegirán las que se considere hasta completar el presupuesto.
- Estas acciones para la difusión de la información se deberán realizar en diferente dimensión en su producción y en diferentes escalas de alcance combinadas, debiendo en todo caso ser acciones de dinamización *off line*, presenciales y de relaciones públicas que tengan además recorrido *on line*.
- Cada una de las acciones propuestas en el "Plan de dinamización" deberá contar con:
 - Descripción de la propuesta
 - Duración de la acción
 - Presupuesto incluyendo el detalle de medios materiales y humanos necesarios
 - Plazo en el que se podría ejecutar de ser aprobada
 - Público destinatario seleccionado
 - Cálculo previsto de impacto
- Su producción y ejecución formará parte de las obligaciones de los responsables de la oficina de atención a la ciudadanía de la ZBE, conllevando el compromiso de ejecución del todo y de cada una de las fases necesarias para el desarrollo exitoso de la acción: contacto con proveedores, contacto con públicos, espacios, materiales y medios humanos necesarios, etc.
- El "Plan de dinamización" consideró posible establecimiento e instalación de carpas, stands etc.
- El personal de esta campaña deberá ir con imagen corporativa municipal siempre.
- En el "Plan de dinamización" se incluirá la edición, impresión y distribución de folletos en papel con cuantos artes finales como se necesiten en formato mínimo de A4 u otra propuesta mejorada, en color y pudiendo ir plegado en caso de necesitarlo. La distribución podrá ser en formato de reparto en punto fijo o buzoneo, de acuerdo con la decisión que adopte la persona responsable del contrato y con la disponibilidad presupuestaria.
- Se trabajará en una estrategia visual y creativa que unifique todas las actuaciones de comunicación y dinamización social, buscando continuar con la que se ha diseñado para la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**.

6.4 Notas de Prensa



Con el propósito de anunciar hitos del desarrollo e implementación de la ZBE de Santa Cruz de Tenerife y generar interés periodístico y de la ciudadanía, el Ayuntamiento ha ido gestionando la generación de contenido sobre la ZBE y su proceso de diseño.

Al finalizar la **Fase 1 Planificación de la ZBE**, luego de definir aspectos técnicos preliminares, compromisos y coordinaciones institucionales con agentes, se procedió a informar a la ciudadanía sobre el Proyecto de la ZBE que se contempla trabajar para Santa Cruz de Tenerife.

Así será la Zona de Bajas Emisiones de Santa Cruz de Tenerife

La concejal de Movilidad ha adelantado cómo será el control de acceso, quién podrá acogerse a moratoria y qué pasará con los colegios que queden dentro

Alvaro Oliver González 28 de enero de 2023 (04:00 CET)

Plano provisional de la zona de bajas emisiones en Santa Cruz de Tenerife

Santa Cruz de Tenerife, como el resto de municipios españoles de más de 50.000 habitantes, está obligada a implementar antes de diciembre de 2023 una Zona de Bajas Emisiones. El plazo originalmente era hasta diciembre de 2022, pero se ha prorrogado ante la **imposibilidad para muchas localidades de poder cumplirlo**.

Figura 16. Noticia sobre ZBE Santa Cruz de Tenerife

Fuente: <https://www.atlanticohoy.com/>

Durante la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, se realizaron notas informativas en la WEB de Ayuntamiento y se gestionaron publicaciones informativas con diversos medios de comunicación del ámbito local.

A continuación, las notas de prensa publicadas en la WEB del Ayuntamiento:

Fecha de publicación	Titular	Link
04.10.2023	Santa Cruz informa sobre la Zona de Bajas Emisiones e inicia un proceso participativo	https://www.santacruzdetenerife.es/web/distritos-de-la-ciudad-1/noticia/santa-cruz-informa-sobre-la-zona-de-bajas-emisiones-e-inicia-un-proceso-participativo
25.10.2023	Santa Cruz concluye la primera fase de participación sobre la Zona de Bajas Emisiones	https://www.santacruzdetenerife.es/web/noticias-y-agenda/noticias/detalle-noticia/santa-cruz-concluye-la-primer-fase-de-participacion-sobre-la-zona-de-bajas-emisiones

A continuación, imágenes de las notas de prensa publicadas en el espacio WEB de noticias del Ayuntamiento.

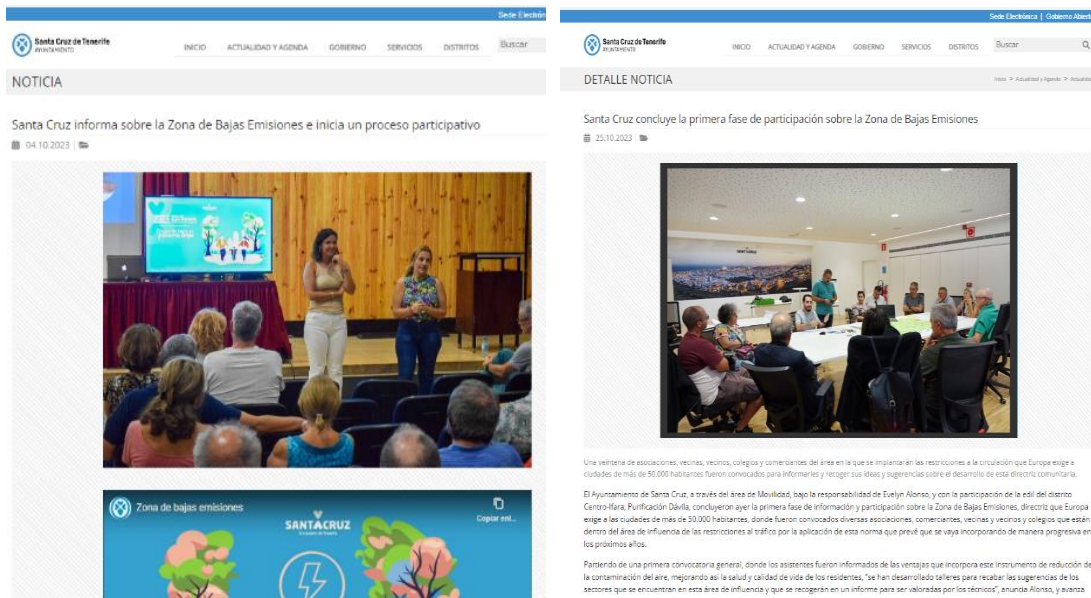


Figura 17. Notas informativas en la WEB del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Fuente: <https://www.santacruzdetenerife.es>

A continuación, noticias publicadas por los principales medios de comunicación del ámbito local.

Medio de comunicación	Titular	Fecha de publicación	Link
RTVC	Conoce las Zona de Bajas Emisiones en Santa Cruz de Tenerife	4/10/2023	https://rtvc.es/zona-baja-emisiones-santa-cruz-de-tenerife/
Cadena SER	Preguntas y respuestas sobre la Zona de Bajas Emisiones que entrará en vigor en Santa Cruz de Tenerife en 2024	27/10/2023	https://cadenaser.com/canarias/2023/10/27/preguntas-y-respuestas-sobre-la-zona-de-bajas-emisiones-que-entrara-en-vigor-en-santa-cruz-de-tenerife-en-2024-radio-club-tenerife/



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO DE ESPAÑA



Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia



Santa Cruz de Tenerife
AYUNTAMIENTO



SantaCruz Ahora

Plan de Recuperación y Transformación de Santa Cruz de Tenerife

Diarios de Avisos El Periódico de Tenerife	Estas son las zonas de bajas emisiones en Santa Cruz de Tenerife: ¿podré meter mi coche? (elespanol.com)	04/10/2023	https://diariodeavisos.elespanol.com/2023/10/estas-son-las-zonas-de-bajas-emisiones-en-santa-cruz-de-tenerife-podre-meter-mi-coche/
El Día, la Opinión de Tenerife	Santa Cruz restringe los accesos a la capital: ¿Cómo entrar a la Zona de Bajas Emisiones? (eldia.es)	03/10/2023	https://www.eldia.es/santa-cruz-de-tenerife/2023/10/03/santa-cruz-restringe-accesos-capital-92868855.html
El Tiempo de Canarias	Zona de Bajas Emisiones en Canarias: Más de 400.000 vehículos se verían afectados	13/10/2023	https://tiempodecanarias.com/noticia/vida-publica/zona-de-bajas-emisiones-en-canarias-mas-de-400000-vehiculos-dejarian-de-circular

A continuación, imágenes de las noticias publicadas por los medios de comunicación del ámbito local:

Preguntas y respuestas sobre la Zona de Bajas Emisiones que entrará en vigor en Santa Cruz de Tenerife en 2024

¿Qué etiqueta ambiental me corresponde? ¿Quiénes podrán circular por la ZBE? ¿A qué sanciones me enfrento?

— Janire Alfaya Radio Club Tenerife 27/09/2023 - 14:04 h. CEST

Santa Cruz de Tenerife • Santa Cruz de Tenerife ultima la puesta en marcha de su Zona de Bajas Emisiones (ZBE), que tendrá que estar en vigor en 2024 por ley y por exigencia de la Unión Europea a los municipios de más de 50.000 habitantes.

Estas son las zonas de bajas emisiones en Santa Cruz de Tenerife: ¿podré meter mi coche?

El Ayuntamiento recuerda que se trata de una exigencia europea para las ciudades con más de 50.000 habitantes

Estas son las zonas de bajas en Santa Cruz de Tenerife. Archivo

Publicado el 04/10/2023

Santa Cruz restringirá los accesos a la capital: ¿Cómo entrar con el coche a la Zona de Bajas Emisiones?

Santa Cruz seguirá la normativa de la Unión Europea y no todos los vehículos podrán entrar en una zona delimitada de la capital

— N. P. A. Santa Cruz de Tenerife | 03-10-23 | 13:51 | Actualizado a las 12:18

Santa Cruz se preparó para implantar la Zona de Bajas Emisiones en la capital y ya ha aprobado la implantación de cámaras de control de acceso a vehículos en veinticinco calles hospitalinas.

Tras solicitar a Europa la ampliación del plazo de ejecución para implantar la ZBE durante el primer semestre de 2024, las calles de Santa Cruz se preparan

Figura 18. Noticias en prensa local sobre la ZBE de Santa Cruz de Tenerife

Fuente: <https://www.santacruzdetenerife.es>

Para la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE**, se tiene previsto trabajar un “Plan de Comunicación” que considere una estrategia con los medios de comunicación.

A continuación, aspectos que se deberán considerar:

- Uso o creación de al menos 30 medios propios para el traslado estable de la información de servicio público que se origine cuya explotación y gestión será responsabilidad de la adjudicataria dentro del contrato. Deben ser soportes *on* y *off line*. Cada una de las propuestas deberá contar con una descripción, presupuesto, plazo y cálculo previsto de impacto en caso de ser aprobada.
- Planificación de medios, distribución del presupuesto y ejecución de la producción que optimice la inversión directa y finalista en el desarrollo de las acciones que finalmente se validen y que deben tener destino en medios de comunicación y otros soportes (publicidad exterior, *street marketing*...).
- Se realizará la planificación de medios, el seguimiento y el control de esta incluyendo las adaptaciones.
- En la ejecución de la producción deberá justificarse la selección del público objetivo destinatario y el cálculo previsto de impacto en caso de ser aprobada
- Considerar en el “Plan de Comunicación” un apartado propio para la descripción de actuaciones informativas a ejecutar para la gestión de crisis, *fake news* y oportunidades que se originen en la implantación del objeto del contrato que garanticen con detección preventiva y monitorizar, mediante indicadores la difusión de los objetivos con eficacia y rigor en la gestión del plan.

6.5 Sesiones informativas



Espacios abiertos a toda la ciudadanía que tienen el objetivo de dar a conocer las características del Proyecto de ZBE. Estas sesiones son parte del proceso que se ha diseñado para la deliberación ciudadana y formulación de propuestas.

La celebración de este espacio se realizó durante la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, y la convocatoria fue de la siguiente manera:

- Por invitación directa a través de *mailing* y teléfono a entidades y agentes identificados, así como a otras entidades relacionadas con la movilidad en general
- Difusión en redes y web
- Buzoneo en comercios y comunidades de vecinos

Se realizaron las siguientes sesiones informativas:

Público convocado	Fecha y hora	Lugar
Ciudadanía en general	3 de octubre. 18.00 horas	Casa Sindical de Santa Cruz de Tenerife

La sesión informativa se desarrolló en el edificio de la Casa Sindical de Santa Cruz de Tenerife el día 3 de octubre a partir de las 18.00 horas. Acudieron a la convocatoria unas 60 personas, en su mayor parte entidades y residentes en la zona. La estructura de la sesión se centra en ofrecer información genérica sobre la propia Zona de Baja de Emisiones, así como del proceso que se pondrá en marcha.

La sesión inicia con la bienvenida a cargo de la Concejala Delegada de Movilidad y accesibilidad del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Evelyn Alonso y la Concejala-Presidenta del Tagoror del Distrito Centro-Ifara, Purificación Dávila.

La presentación de los aspectos básicos de la ZBE así como elementos específicos de tal modo que se pueda ofrecer una información destinada a la resolución de dudas o cuestiones que puedan darse entre las personas asistentes, estuvo a cargo de la asistencia técnica y redacción del proyecto de la ZBE.

Se realizó una presentación del Proyecto, con todos los aspectos a debatir durante el proceso de participación, enfatizando en las excepciones de acceso a la ZBE a la cual se denominó "lista blanca".

Esta parte inicialmente generó algunas dudas entre las personas asistentes a la sesión pero que posteriormente fueron aclaradas en base a la propia presentación que se ha preparado.

De las intervenciones del público durante la sesión informativa se extraen algunas ideas-fuerza que conviene reseñar:

- a. Una vez explicado el sistema y las excepciones que contemplan se aprecia, en general, una aceptación bastante amplia por parte de las personas (especialmente) residentes que se ubican en la zona delimitada como Zona de Bajas Emisiones. Se valora positivamente la implementación de medidas que puedan limitar el tráfico no necesario que contribuyen a una saturación del área afectada.
- b. Se plantean algunas dudas con respecto a cuestiones específicas sobre el propio sistema de regulación previsto y el funcionamiento del mismo. La mayor parte de las mismas pueden resolverse con la información previamente preparada de cara al desarrollo de la sesión informativa.

- c. Se realizan algunas aportaciones por parte de participantes señalando la laxitud de las medidas contempladas y apelando a impulsar acciones que sean más restrictivas en cuanto al propio acceso. También se aportan algunas propuestas que guardan relación con la propia transformación del espacio público a través del impulso de iniciativas destinadas a promover un mayor grado de sostenibilidad (planificación urbanística, zonas verdes, calidad ambiental en los entornos escolares, etc.) Todas estas acciones se consideran elementos de interés para su consideración más allá de que puedan guardar o no una relación estrecha con la puesta en marcha del proyecto de ZBE.



Figura 19. Imagen de la sesión informativa celebrada el 3 de octubre 2023 en la Casa Sindical de Santa Cruz de Tenerife

Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

La sesión finalizó con la invitación a los diferentes agentes presentes a participar en las mesas sectoriales que se han planificado para poder debatir, fundamentalmente, sobre las excepciones que se pueden incorporar al trabajo previsto, así como a definir cuestiones referentes a los horarios y etiquetado ambiental de los vehículos que podrán acceder a la ZBE.

En términos generales, la valoración de esta primera sesión informativa es positiva, tanto por la asistencia como por las impresiones recibidas por parte de las personas participantes. Se puede extraer la conclusión de que, una vez conocida la información relativa a la ZBE, la valoración de la iniciativa por parte de la ciudadanía es, en términos generales, favorable.

6.6 Mesas Sectoriales ZBE



Espacio deliberativo y propositivo donde se expuso información de la ZBE y se debatieron propuestas que puedan definir aspectos concretos para el funcionamiento de la ZBE.

Las Mesas Sectoriales, celebradas en la **Fase 2 Diseño Operativo de la ZBE**, fueron sesión dinamizada por un equipo dedicado a la participación ciudadana y diseñadas para trabajar con entidades específicas que guardan vinculación con el entorno de la ZBE de tal modo que se pueda contar con un espacio de trabajo adaptado a las diferentes demandas y necesidades formuladas por personas residentes, comercio, actividades complementarias y educativas.

Se realizaron las siguientes Mesas Sectoriales:

Público convocado	Fecha y hora	Lugar
Entidades ciudadanas	23 de octubre. 18.00 horas	Casa Lázaro-Siliuto:
Empresas, comercios y profesionales	18 de octubre. 18.00 horas	
Ámbito educativo formal y no formal	24 de octubre. 10.00 horas	

6.4.1. Mesa sectorial con Empresas, comercios y profesionales

Realizada el 17 de octubre. Las entidades empresariales y comerciales han impresionado con una actitud colaboradora e interesada en conocer el tema del ZBE, aunque no concurrieron con una asistencia tan sólida como se esperaba. Un factor importante en este sentido puede deberse a las dificultades para establecer un horario para la sesión que no interfiera con aquellos horarios laborales o comerciales. De manera previa se realiza una difusión de mesa sectorial a través de varias vías: correo electrónico, contactos con los que cuenta oficina de distrito con las entidades comerciales y también a través de un buzoneo de información por los locales y oficinas ubicadas en el área de actuación.



Figura 1. Imagen Mesa Sectorial con comerciantes celebrada el 18 de octubre 2023 en Casa Lázaro-Siliuto

Fuente: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

A la sesión acuden personas interesadas con comercios en la zona, una empresa de paquetería y un profesional autónomo con una oficina ubicada en los límites de la ZBE. Su participación fue activa y comprometida, analizando los distintos escenarios, intercambiando puntos de vista con el equipo técnico y resolviendo dudas. Al igual que ocurrió con la sesión informativa, las personas participantes no cuentan de entrada con una información clara acerca de lo que implica la implementación de la Zona de Bajas Emisiones, contando además con una serie de ideas preconcebidas con una connotación bastante negativa. Una vez que se conocen las características del proyecto, las excepciones contempladas, el funcionamiento del sistema y el propio proceso de consultas que se ha puesto en marcha, se genera una respuesta positiva por parte de las personas y entidades ubicadas en la zona.

Los aspectos que generan algo más de debate en esta mesa de trabajo se centran fundamentalmente en cómo se articula el sistema de acceso, los elementos vinculados a la regulación que se establezca, así como algunas dudas específicas como si se contemplan mecanismos para aquellas personas que cuentan con más de un vehículo (particular, empresa, moto/coche...)

De cara a la planificación de horarios y accesos por tipo de vehículos la mesa destinada a comerciantes ha propuesto como franja horaria de mayor tránsito de 8:00 a 21:00 horas, permitiendo el acceso a vehículos a partir del tipo C para 2024 y solo vehículos eco y 0 emisiones para los años posteriores. La franja horaria donde disminuye el tráfico se ha determinado a partir de las 21:00 hasta las 8:00 horas, siendo más permisivos introduciendo la etiqueta B hasta el 2033.

TIPO DE VEHÍCULO	HORARIO	2024	2028	2033
M / L 	8:00 - 21:00 6:00-8:00 19:00-21:00	C E 0	E 0	E 0
	21:00 - 8:00 19:00-21:00 6:00-8:00	B C E 0	B C E 0	E 0
N1 	10:00 - 19:00 9:00-11:00 19:00-21:00	C E 0	E 0	E 0
	5:00 - 10:00 5:00-7:00 9:00-11:00	B C E 0	C E 0	E 0
	19:00 - 5:00 19:00-21:00 5:00-7:00	E 0	E 0	E 0

Con respecto a los vehículos de carga N1, se propone como horario establecido para el reparto de 5:00 a 10:00 horas contemplando los vehículos tipo B para 2024 y a partir de 2028 vehículos tipo C en adelante. Como periodo de mayor tránsito de 10:00 a 19:00 horas se permite la nomenclatura C en 2024. Sin embargo, esta desaparecerá a partir de 2028.

Por último, en el horario de baja actividad se descartan las categorías de consumo, permitiendo únicamente los vehículos eco y 0 emisiones.

6.4.2. Mesa sectorial con Agentes educativos

Realizada el 24 de octubre. La mesa con agentes educativos se destina a promover un espacio de trabajo específico con un sector que presenta unas singularidades concretas con respecto a las dinámicas de acceso a la ZBE. La principal consideración en este sentido se centra en los picos de afluencia que se generan como resultado de los horarios de la actividad lectiva, servicios de cuidado a centros infantiles o asistencia a actividades educativas que van más allá del ámbito formal. En el entorno delimitado se dan citas varios centros educativos (públicos y concertados), escuelas infantiles, ludotecas, academias o centros donde se desarrolla actividad no formal.

En este caso toman parte en la sesión un centro educativo, un centro infantil y una academia de formación privada. Al igual que se aprecia con otros agentes de la ciudadanía, se aprecia una necesidad de aportar información sobre lo que implica la implementación de las ZBE, los motivos que justifican su aplicación y el sistema de gestión (incluyendo las excepciones) que se contempla.

Igualmente, se aprecia positivamente la puesta en marcha de una mesa de trabajo para consultar a la ciudadanía como un elemento que favorece la escucha previa a la toma de decisiones.

En el caso de los agentes educativos, las dinámicas de acceso a los diferentes centros ubicados en el entorno se caracterizan por la existencia de picos de afluencia en determinados horarios, lo cual debe ser tenido en cuenta para la propia planificación del sistema de regulación. En este sentido, y tras el debate surgido durante la mesa sectorial, se aprecian algunas singularidades que es preciso reseñar:

- Existen centros de Educación Infantil de 0 a 3 años donde el acceso al centro se realiza necesariamente en compañía de un adulto responsable. Muchas de las personas que hacen uso de este tipo de servicios o bien residen o bien trabajan en la ZBE, por lo que en este sentido no habría problemas de acceso debido a que ya se encuentran recogidos en el marco de excepciones. Sin embargo, existen algunos casos de familias que hacen uso de este tipo de servicios sin residir o trabajar en este entorno, por lo que será conveniente incluir este tipo de excepciones en el sistema.
- Existen Centros educativos de ámbito formal en la zona (con varios centros públicos o concertados) que cuentan con alumnado con un rango de edades amplio (desde Infantil de 3 años hasta alumnado de Secundaria con edades superiores a los 16 años). En estos casos, se plantea poder contemplar el acceso a aquellos vehículos que dejen o recojan alumnado de Infantil y Primaria en los tramos horarios de entrada y salida de los centros y con un tiempo concreto de permanencia en la ZBE. Se considera que, por norma general, los horarios de entrada oscilan entre las 8.00 y las 9.00 en los diferentes centros y los de salida entre las 13.30 y las 14.30. Conviene tener en cuenta las características de las actividades extraescolares (acogida temprana, alumnado con comedor o actividades extracurriculares...)
- Las actividades no formales o la formación específica que no se desarrolla en centros educativos es otro de los aspectos a tener en cuenta. En el entorno se identifican centros deportivos, academias de formación, ludotecas... que cuentan una afluencia de personas usuarias a tener en cuenta. En estos casos, las singularidades de cada tipo de actividad muestran horarios y características diferentes que deben ser reguladas por criterios como la edad (tal y como se propone en los centros educativos o por otro tipo de características). En el caso de algunas actividades específicas pueden contemplarse, por ejemplo, iniciativas que definan acuerdos entre estos centros y los aparcamientos públicos o privados del entorno de tal modo que se puedan contemplar descuentos, vales de aparcamiento o cualquier otra medida en este sentido.

Una de las inquietudes mostradas especialmente por los centros educativos hace mención a la incertidumbre que genera la implementación de la ZBE y las restricciones que puedan darse para que las familias puedan acceder. El descenso en el número de matriculaciones y la consecuente pérdida de unidades y profesionales es una de las preocupaciones de este colectivo. De manera paralela, el trabajo en iniciativas vinculadas a los caminos escolares seguros puede ser una de las cuestiones a tener en cuenta a la hora de poner en marcha acciones paralelas a la implementación de la propia Zona de Bajas Emisiones.

6.4.3. Mesa Sectorial con entidades ciudadanas

Realizada el 23 de octubre. Esta mesa sectorial fue convocada inicialmente para el día 10 de octubre de 2023 en la Casa Siliuto. La ola de calor prevista para el puente de octubre y la misma suspensión de actividad lectiva y no lectiva a partir de ese mismo día 10 motivó la decisión del cambio de fecha. Las entidades previamente convocadas tanto por mail como por vía telefónica fueron desconvocadas ese mismo día. Igualmente se acudió a las instalaciones de la Casa de Juventud ya que podía acudir ciudadanía a título particular a quien hubiese llegado la convocatoria a través del buzono realizado (acuden 2 personas a la instalación). Tras la suspensión se plantea una nueva fecha para el día 23

de octubre en la que se vuelve a convocar a entidades a través de correo, llamadas telefónicas y mensajería (aparte del buzoneo y la información que ya se había facilitado el día 10 de octubre al suspender la sesión).

El colectivo de entidades ciudadanas está constituido por un variado mosaico de asociaciones, agrupaciones y distintas organizaciones de ámbitos muy diversos (musicales, culturales, sociales, políticos). Esta mesa sectorial logró convocar a un nutrido grupo de representantes donde se observó una minoría que ejerció -desde un inicio- una fuerte resistencia, llegando incluso a obstruir el desarrollo de la sesión.

A pesar de que el propósito de la sesión se centraba en aspectos relacionados con la regulación de accesos a la ZBE a través de la definición de posibles excepciones y horarios, se plantearon por parte de varias personas asistentes una serie de temáticas que no guardaban relación con este contenido. Esta situación dificultó el propio desarrollo de la sesión, generándose por momentos un ambiente en el que la temática de la sesión quedó relegada a un segundo plano a pesar de la insistencia por parte del equipo de dinamización de que la mesa sectorial estaba dirigida a tratar los aspectos que se había acordado en el marco de debate.

Al querer dar continuidad a la planificación prevista para poder abordar el propósito de la reunión que se anunciaba en la invitación, algunas personas abandonan la sesión, llegando incluso a darse momentos de cierta tensión o a romper incluso parte de los materiales elaborados para trabajar con los grupos.

Superado ese momento, la dinámica continuó con el resto de las personas participantes con resultados positivos y optimistas en términos de la colaboración y comprensión del proyecto ZBE, realizando aportaciones al respecto y planteando cuestiones que podrán ser incorporadas a la futura ordenanza.

De cara a la planificación de horarios y accesos por tipo de vehículos la mesa destinada a comerciantes ha propuesto como franja horaria de mayor tránsito de 6:00 a 21:00 horas, permitiendo el acceso a vehículos a partir del tipo C hasta 2033 y solo vehículos eco y 0 emisiones para los años posteriores.

La franja horaria donde disminuye el tráfico se ha determinado a partir de las 21:00 hasta las 6:00 horas, siendo más permisivos introduciendo la etiqueta B hasta el 2028.

TIPO DE VEHÍCULO	HORARIO	2024	2028	2033
 MT / L	6:00 - 21:00 6:00-9:00 19:00-21:00	C E 0	C E 0	E 0
	21:00 - 6:00 19:00-21:00 6:00-9:00	B C E 0	C E 0	E 0
 N1	11:00 - 20:00 9:00-11:00 19:00-21:00	B C E 0	C E 0	E 0
	6:00 - 11:00 5:00-7:00 9:00-11:00	B C E 0	C E 0	E 0
	20:00 - 6:00 19:00-21:00 5:00-7:00	E 0	E 0	E 0

Con respecto a los vehículos de carga N1, se propone como horario establecido para el reparto de 6:00 a 11:00 horas contemplando los vehículos tipo B para 2024 y a partir de 2028 vehículos tipo C en adelante. Como periodo de mayor tránsito de 11:00 a 20:00 horas se permite la nomenclatura B en 2024. Sin embargo, esta desaparecerá a partir de 2028. Por último, en el horario de baja actividad se descartan las categorías de consumo, permitiendo únicamente los vehículos eco y 0 emisiones.

6.4.4. Resultados de las Mesas Sectoriales y consideraciones para la Ordenanza

Listado de excepciones seleccionados por el público a las mesas sectoriales convocadas (18, 23 y 24 de Octubre 2023)

En el marco del proceso de trabajo con los diferentes agentes, se realiza un sencillo ejercicio de priorización para definir cuáles de las excepciones contempladas y no incluidas en las previsiones iniciales será conveniente tener en cuenta para la elaboración de la futura ordenanza de tal modo que se puedan contemplar como tales.

Los aspectos que mayor consenso tiene se centran en los vehículos tipo taxi o VTC y los accesos a los centros educativos ubicados en la ZBE. Algunas cuestiones como el acceso para hacer uso de actividades de educación no formal (deportivas, formativas...) y la actividad alojativa apenas cuentan con apoyos por lo que para este tipo de iniciativas se podrá restringir el acceso o hacerlo haciendo uso de, por ejemplo, los aparcamientos ubicados en el entorno.

Excepciones propuestas	Prioridad asignada
Vehículos taxis con distintivo ambiental (B y C)	15
Vehículos con distintivo ambiental B y C que dejan o recogen alumnos de infantil y primaria	15
Vehículos de arrendamiento con conductor (VTC) con distintivo B y C	11
Profesionales en servicios puntuales	6
Vehículos con distintivo B y C de autoescuelas ubicadas en la ZBE	5
Acceso a actividades de educación no formal	3
Actividad alojativa en la ZBE	2

Conclusiones de las Mesas Sectoriales

El desarrollo del proceso previsto para el trabajo con agentes clave en el entorno de la Zona de Bajas Emisiones que se ha previsto para el municipio de Santa Cruz de Tenerife se ha podido llevar a cabo con cierta normalidad en base a la planificación inicial. En este sentido destacan algunas cuestiones de interés:

- La puesta en marcha de los trabajos ha tenido una función fundamentalmente informativa, donde muchas personas apenas conocían las características de las ZBE y cómo se regulan. Por lo tanto, una parte importante de los esfuerzos se han centrado en dar a conocer estos aspectos básicos. Como aspecto a considerar en este sentido, la aceptación con respecto a la implementación de la ZBE ha ido aumentando en términos generales a medida que se tenía conocimiento del funcionamiento previsto para la misma.
- En este sentido, será interesante para este tipo de acciones que en un futuro se pueda contar con un proceso exclusivamente informativo con una estrategia de comunicación orientada a dar a conocer estas características definitorias de las ZBE.
- Muchas preguntas que se plantean se orientan a aspectos relativos a la participación previa que se realizó de cara a definir cuestiones como los límites de la ZBE emisiones, planteándose la necesidad de que el proceso participativo se podría haber impulsado desde un inicio para definir cuestiones de mayor calado como los límites o la ubicación de la propia ZBE.
- Se perciben una serie de ideas preconcebidas acerca de los que puede suponer la implementación de una ZBE con expresiones tales como “no se va poder circular en coche por el centro de Santa Cruz” “para entrar a Santa Cruz sólo se puede hacer con un coche eléctrico” o “van a quitar todos los aparcamientos”. En general, las personas con resistencias iniciales y este tipo de afirmaciones categóricas cambian rápidamente de opinión al conocer

el sistema previsto y las excepciones contempladas, por lo que se entiende que es necesario redoblar los esfuerzos para dar a conocer la realidad. Una vez que se conocen las respuestas a las preguntas más frecuentes y los beneficios que suponen la implementación de una ZBE, las impresiones de la ciudadanía cambian rápidamente.

- Las entidades ciudadanas presentan un mayor número de matices en cuanto a su posicionamiento con respecto a este tipo de medidas. Hemos encontrado entidades con resistencias iniciales que, una vez conocidas las características del sistema, se posicionan favorablemente. Hemos visto entidades que ven claramente los beneficios de contar con una ZBE. Algunas entidades o personas no apoyan este tipo de medidas y las ven como soluciones que afectan a la libertad ciudadana (por ejemplo, con la instalación de cámaras para la lectura de matrículas). Y, por último, hemos visto otras entidades que ven estas medidas como insuficientes y apuestan por sistemas más restrictivos y un cambio mucho más profundo en cuanto a la gestión de la ciudad. En cualquier caso, el apoyo a las medidas propuestas es genérico y se ve incrementado a medida que la ciudadanía conoce los propios beneficios de su implementación.
- Otra de las cuestiones a tener en cuenta tiene relación con las acciones que se puedan poner en marcha de manera paralela a la implementación del proyecto de ZBE. Algunas de estas iniciativas pueden guardar relación con el acceso seguro a centros escolares, con el fomento del uso del transporte público, con las iniciativas comerciales y su relación con el uso de aparcamientos en la zona o con la recuperación del espacio público y comercial de cercanía.
- Se considera interesante poder articular un mecanismo de participación a través de otras vías para poder recoger aportaciones por parte de aquellas personas o entidades que no pudieron tomar parte en las mesas sectoriales de tal modo que se pueda contar con un espacio en el que poder recoger otros planteamientos no surgidos hasta ahora. Un ejemplo puede ser a través de la plataforma de Participación Ciudadana del propio Ayuntamiento.
- Más allá del debate de qué vehículos pueden o no pueden acceder a la ZBE, se aprecian un conjunto de especificidades que muestran la diversidad de variables a tener en cuenta. Un factor clave en este sentido puede ser el de establecer franjas horarias para algunos vehículos que entran en el conjunto de excepciones que se han ido contemplando. Un ejemplo de ello es el relativo al acceso de centros escolares para la entrada y salida de alumnado de corta edad que requeriría de un acceso de ciertos vehículos, aunque en un horario concreto. Esta flexibilidad del sistema permitirá tener en cuenta estas singularidades y adaptar su funcionamiento.

Consideraciones para tener en cuenta de cara a la elaboración de la Ordenanza

De cara a la redacción de la ordenanza reguladora de acceso a la ZBE se cuenta con una serie de cuestiones en las que parece que existe cierto consenso.

- 1) La lista de excepciones definida inicialmente es aceptada mayoritariamente por los diferentes agentes ciudadanos por lo que se podrán incluir sin mayor debate.
- 2) En cuanto a las excepciones no contempladas inicialmente, las que cuentan con un mayor apoyo son las relativas a los taxis y vehículos VTC y los accesos a los centros escolares. En este sentido, debe definirse el sistema de identificación (donde podrá tenerse en cuenta por ejemplo, el color azul de la matrícula trasera de este tipo de vehículos) o bien tener un procedimiento de alta en sistema como para otros vehículos. En este caso, deberá tenerse en cuenta cómo regular aquellos vehículos de este tipo que accedan con carácter puntual (por ejemplo, un taxi de otro municipio que traslada clientela hacia esta zona).
- 3) Con respecto a este último tema, el acceso a escuelas infantiles estará permitido en el horario de apertura de las mismas. Considerando las características de servicios de este tipo de centros, se puede plantear un horario entre las 8.00 y las 17.00 horas. El sistema de acreditación puede ser la matrícula en el propio centro infantil o un certificado emitido por el mismo. Deberá igualmente tenerse en cuenta aspectos relacionados con la conciliación,

- pudiendo ser más de una persona la que se encargue de llevar o recoger al usuario del centro infantil.
- 4) En el caso de los Centros de Educación Infantil y Primaria ubicados en la ZBE, aquellos vehículos de personas adultas que realicen la entrega o recogida de alumnado de estos centros hasta 6º curso de Educación Primaria (12 años). Los horarios para acceder a la ZBE en estos casos serán entre las 7.30 y las 9.00 horas debiendo salir de la misma antes de las 9.30 horas. La recogida se podrá hacerse entre las 13.00 y las 14.30, debiendo salir del entorno de la ZBE antes de las 15.00 horas. Se podrá modificar este horario según las actividades que se puedan llevar a cabo en horario no lectivo en el propio centro escolar (comedor, actividades extraescolares, acogida temprana...). La manera de acreditar esta condición será a través de un documento emitido por el propio centro escolar o matrícula académica en el que se recojan datos básicos del alumnado con el adecuado tratamiento de datos.
 - 5) En cuanto las actividades no formales, la única que se plantea como susceptible de contar con excepciones es el acceso a ludotecas o centros infantiles de ocio en horario no lectivo para usuarios menores de 11 años, por lo que podrá contemplarse esta situación para permitir accesos en horarios concretos.
 - 6) Para las personas que cuentan con dos vehículos de diferentes tipologías (por ejemplo, una moto y un coche) se podrá crear una excepción en este sentido ya que se identifican varios casos de personas que residen y trabajan en la ZBE y que se trasladan habitualmente en moto, usando el coche en situaciones concretas. Esto también incide especialmente en el caso de quienes trabajan en este entorno y que puedan contar con diferentes vehículos (coche de empresa, coche particular...).
 - 7) Para aquellos accesos que se producen de manera puntual para la realización de trabajos, obras, entrega de mercancías, o prestación de servicios específicos... se recomienda contar con un sistema ágil basado en que una persona que ya esté dada de alta en el sistema pueda aportar los datos sobre el acceso de uno de estos servicios a modo de invitación. Para ello, podrá aportar la información básica sobre dicho acceso (matrícula, tipo de vehículo, motivo del acceso, fecha/s prevista...) de tal modo que se pueda autorizar en el sistema de un modo sencillo.
 - 8) En cuanto a la restricción de acceso de vehículos de diferente tipología según horarios, distintivo ambiental y anualidades, el planteamiento realizado en las diferentes mesas de trabajo sectorial es más restrictivo que el que se propone inicialmente en la presentación sobre la ZBE. En principio se descarta la entrada de vehículos sin distintivo en cualquiera de las franjas horarias y fases. En cuanto a los horarios de acceso de vehículos comerciales o de reparto de mercancías, conviene contrastar el planteamiento realizado con otros instrumentos reguladores municipales (por ejemplo, la ordenanza sobre ruidos) o cualquier otra normativa urbanística relacionada con esta materia. La información queda recogida en las tablas que se recogen en la parte relativa al desarrollo de las mesas sectoriales.

Comentarios del equipo dinamizador

Una vez finalizado el proceso y analizadas las propuestas que han ido surgiendo, el equipo dinamizador de la participación ciudadana considera que se debe realizar una acción de “devolución de información” a las entidades y personas participantes para dar a conocer las medidas que se han tomado en consideración y cómo podrán reflejarse en esa futura ordenanza.

En principio, la mayor parte de planteamientos que se han realizado en el marco de deliberación previsto, se consideran aportaciones que cuentan con un consenso para ser recogidas en el marco de las excepciones que pueda recoger el sistema de acceso.

6.7 Informe De Devolución



Documento, aún pendiente, de resultados del proceso de participación ciudadana para la redacción de la Ordenanza de la ZBE de Santa Cruz de Tenerife y que será expuesto en el espacio Web de ZBE.

6.8 Oficina de atención ciudadana



El servicio de atención a la ciudadanía es clave para la aceptación del conjunto de medidas que conforman la ZBE y su buen funcionamiento.

Luego de la validación interna del “Plan de Comunicación” de la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE**, se procederá a constituir la **oficina de atención a la ciudadanía** y de gestión de la información, donde los responsables de esta Oficina desempeñaran:

- Servicios de estrategia
- Redacción
- Gestión de redes
- Fotografía (tantas coberturas como acciones)
- Edición y montaje de piezas de vídeo. Se tiene planificado que se editen un mínimo de 2 piezas de 20 segundos para su emisión en TV y 10 piezas de no más de 2 minutos de duración con versión de 50 segundos para cada una de las redes sociales) en apoyo a la implantación del Plan.
- Diseño gráfico preciso de creatividades siguiendo la línea grafica de la Campaña de la ZBE realizada en la Fase 2.
- Otras actividades de gestión se encarguen para la organización y ejecución de las acciones offline que surjan.

Se establecerán varios canales de comunicación y atención a la ciudadanía de forma digital, telefónica y presencial. A continuación, propuesta de canales de atención a la ciudadanía para la ZBE de Santa Cruz de Tenerife:

- Información y gestión digital centralizada desde la web del Ayuntamiento.
- Teléfono específico para la ZBE con personal de atención especializado.
- Otros teléfonos municipales de atención al ciudadano y correo electrónico.
- Formulario de consultas, quejas y sugerencias.

El personal dedicado a la Oficina y a la dinamización social del Proyecto durante la **Fase 3 Puesta en marcha de la ZBE** mantendrá reuniones periódicas con asociaciones de vecinos, organizaciones cívicas, organismos implicados, etc., para exponerles dicho plan, así como trasladar las diferentes inquietudes de estos y así poder llevarlas a cabo.

Contará con el mobiliario suficiente y la imagen corporativa del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para poder informar e interactuar con la ciudadanía en cuantas acciones precise la implantación de la ZBE. Se proyecta que dicha oficina tenga una superficie mínima de sesenta (60) metros cuadrados y este dotada de los recursos materiales y humanos necesarios para poder atender el servicio en horario comercial.

Inicialmente, esta oficina física tendrá un horizonte de doce (12) meses y estará ubicada en bajo comercial en el perímetro de la ZBE

7 Agentes para la gestión y la operación de la ZBE

A continuación, los principales actores identificados para la gestión y la operación eficiente de una ZBE:

- Personas y colectivos afectados dentro de la ZBE.** Solicitan autorizaciones para acceder con sus respectivos parkings.
- Visitantes.** Solicitan autorizaciones para realizar desplazamientos y actividades, como es el caso del abastecimiento de mercancías y la gestión de la carga y descarga.
- Gestores de parkings.** Solicitan accesos para sus clientes.
- Operadores que atienden a usuarios.** Gestionan los accesos a los usuarios.
- Gestor técnico de la ZBE del Ayuntamiento.** Monitorizan y gestionan todo el Proyecto ZBE.
- Servicio técnico y tecnológico operativo del funcionamiento de la ZBE.** Implantan, mantienen y se encargan de la configuración del sistema tecnológico.
- Dirección General de Tráfico.** Gestionan servicios con los que la ZBE debe interactuar como es el Punto de Acceso Nacional.



Figura 2. Actores principales para la gestión y la operación de una ZBE

Fuente: Elaboración propia

Comunicación al punto de Acceso Nacional

El Punto de Acceso Nacional de Transporte Multimodal es un ambicioso proyecto de ámbito europeo donde los países miembros de la Unión Europea deben concentrar toda la información de la oferta de transporte de viajeros del país en un punto único nacional. Tiene como objetivo proporcionar cimientos para impulsar los servicios de movilidad del futuro.

Una vez que las ZBE estén implantadas, un elemento clave para la comunicación de las ZBE será el Punto de Acceso Nacional de información de tráfico, al que el Ayuntamiento deberá enviar una comunicación con las características de la nuevas ZBE de Santa Cruz de Tenerife, según las indicaciones de la Dirección General de Tráfico.

Este Punto de Acceso Nacional servirá para que todo tipo de actores (desde la ciudadanía hasta empresas de distribución puedan consultar las condiciones de acceso a cualquier ZBE de España en una plataforma de información única y homogénea que, por tanto, facilite la consulta. <https://nap.mitma.es/>

La información que recogerá incluirá la delimitación del ámbito de la ZBE, los criterios de acceso, horarios y tipología de autorizaciones. De esta manera, con una única visita al Punto de Acceso Nacional, cualquier persona podrá planear sus desplazamientos en el conjunto del Estado.



wawa

En Canarias muévete sostenible