



Funded by
the European Union



LEZ4all
Low Emission Zone for all

Necesidades de los profesionales de las ZBE para influir en el impacto social de las políticas que restringen la circulación de vehículos

Resumen de la evaluación de necesidades

Lisa De Vos, Thomas Vanoutrive & Jana Deforche – Noviembre 2025

Objetivos : Este informe es un resultado clave de la primera fase del proyecto LEZ4all, que tiene como objetivo general una mejor comprensión de la relación entre la movilidad y una transición justa y mejora de las competencias asociadas por parte de los profesionales el trabajo de los cuales está relacionado con la pobreza en el transporte, la exclusión social y/o la movilidad sostenible. Sintetiza el análisis de las necesidades que tuvo lugar durante la primavera y el verano de 2025. El análisis explora las necesidades de formación, tanto percibidas como experimentadas, del amplio ámbito de profesionales el trabajo de los cuales puede influir en el impacto social de las políticas de restricción de uso del vehículo privado.

Método de estudio: El estudio se basa en diferentes fuentes y fórmulas de trabajo, tanto cualitativos como cuantitativos, para desarrollar una evaluación muy completa. Los pasos iniciales consistieron en **un estudio conciso de la literatura académica existente** sobre la pobreza en el transporte, los impactos sociales de las políticas de movilidad sostenible, la relación entre la desigualdad social y la transición sostenible y el impacto de los sesgos y habilidades profesionales en la implementación de las políticas. En paralelo, se recogieron experiencias vividas de profesionales mediante **12 entrevistas a informantes clave de tres países** (Bélgica, Francia, España) y aportaciones de socios del proyecto que ya tienen una valiosa experiencia sobre el terreno con los retos de abordar el impacto social de los UVAR . Los resultados de esta investigación cualitativa derivan en una siguiente fase de investigación cuantitativa para extrapolar los resultados. **Una encuesta en profundidad a los profesionales** sobre las necesidades formativas relacionadas con las actitudes, los conocimientos y las habilidades permitió identificar patrones más grandes en las necesidades formativas experimentadas y percibidas entre los profesionales en diferentes puestos de trabajo y campos de especialización. **La encuesta recibió 337 respuestas individuales.** Los resultados de esta investigación multipista se sintetizan en este documento.

*UVAR : Urban Vehicles Access Regulations (Regulaciones de acceso de vehículos en zonas urbanas)



LEZ4all (Zonas de Bajas Emisiones para Todos) es un proyecto de dos años financiado por la UE cuyo objetivo es que las políticas de restricción de la circulación de vehículos y de movilidad contribuyan a construir ciudades más justas a nivel social. Auxilia, el Área Metropolitana de Barcelona, Bruxelles Environnement y la Universidad de Amberes colaboran en este proyecto para ayudar a los profesionales a comprender y reducir las consecuencias sociales de las medidas que restringen la circulación de vehículos. El proyecto desarrolla herramientas, formación y métodos prácticos para que se tengan en cuenta las necesidades de los grupos de población vulnerables en la planificación de la movilidad. Al poner en contacto a expertos en transporte e inclusión social, LEZ4all refuerza la cooperación entre sectores y ciudades. Las actividades piloto tienen lugar en Bruselas, Barcelona y Lyon, y los resultados se comparten entre Bélgica, Francia y España. ¡Únete a nuestra comunidad [LinkedIn](#) para enterarte de todo!

Impacto social de las políticas que restringen la circulación de vehículos

Como parte del objetivo de crear barrios sostenibles y habitables, reducir los niveles de contaminación atmosférica y disminuir los riesgos para la salud relacionados con la contaminación, las políticas que limitan el uso del coche han despertado gran interés en las dos últimas décadas y se han hecho especialmente populares en Europa. Las autoridades pueden utilizar políticas que restringen la circulación de vehículos para regular la presencia de coches en determinadas zonas que generalmente son de alta densidad de población durante ciertas franjas horarias o las 24 horas del día. Esta política no suele afectar únicamente a los coches, sino que puede dirigirse a tipos específicos de vehículos o incluso restringir el acceso a todos los vehículos motorizados. Estas políticas también se conocen como regulaciones de acceso de vehículos urbanos (UVAR, por su sigla en inglés de urban vehicle access regulations). Una de las políticas más conocidas dentro del marco UVAR son las zonas de bajas emisiones (ZBE), donde el acceso se regula en función de la cantidad de contaminantes que emite un vehículo.

Desde que gran parte de la población puede disponer de coche, la movilidad urbana se ha desarrollado con una creciente dependencia de este medio de transporte. **Esta dependencia tiene unas consecuencias espaciales, medioambientales y socioeconómicas para nuestras ciudades que durante mucho tiempo se han desatendido.** Las políticas que restringen la circulación de vehículos, en concreto las ZBE, se centran en las consecuencias medioambientales del uso de automóviles e inciden en la responsabilidad personal al respecto. Todo el mundo debe contribuir en la mejora de la calidad medioambiental de las ciudades.

Además de la falta de voluntad para cambiar a formas de transporte alternativas por parte de quienes consideran incuestionable renunciar a la libertad personal por un bien común, no todos disponen de los mismos recursos para cambiar a opciones más sostenibles. Quienes disponen de medios suficientes pueden permitirse adoptar una actitud respetuosa con el medio ambiente, por ejemplo cambiando su coche por uno eléctrico, o una actitud irrespetuosa, por ejemplo comprando un pase de un día para acceder a las ZBE con un vehículo que no cumple las normas; una medida que se ofrece en muchas ciudades y que permite la posibilidad de pagar por contaminar. Ninguna de esas opciones afectará drásticamente a la situación socioeconómica y la calidad de vida de las

personas con ingresos medios o superiores a la media. Este no es el caso de las personas y los hogares con unos ingresos limitados, que generalmente ya dedican más tiempo y un porcentaje sustancial de su presupuesto mensual a la movilidad. Tanto los partidarios de las políticas que restringen la circulación de vehículos como los que se posicionan en contra de ellas hacen referencia a las implicaciones socioeconómicas que tienen este tipo de medidas. Los partidarios destacan que los grupos de renta más baja tienen menos coches y viven en zonas más contaminadas, por lo que son los que más se benefician de la mejora de la calidad del aire y de la habitabilidad urbana. Los que se oponen a estas regulaciones señalan que estos mismos grupos tienden a tener vehículos que no cumplen con la normativa, pues tienen más dificultades para cambiar a opciones de transporte más limpias. La investigación demuestra que ambos argumentos requieren matices y que el impacto social de tales políticas depende del diseño espacial de la ciudad, del calendario de aplicación, de las alternativas de transporte disponibles y de la solidez de la red de apoyo social que puede contribuir a mitigar los efectos negativos de las políticas de movilidad. En cualquier caso, las políticas que restringen la circulación de vehículos plantean cuestiones de justicia social y pueden aumentar la desigualdad social en las ciudades, especialmente para las personas que ya tienen dificultades para desplazarse al trabajo y para acceder a los servicios y a las actividades cotidianas.

Las políticas que restringen la circulación de vehículos pueden tener un impacto positivo en la habitabilidad de una ciudad, mejorar la calidad del aire y contribuir a la existencia de entornos urbanos más sostenibles y saludables. **¿Cómo pueden evitarse o mitigarse sus efectos negativos a nivel social para que todos puedan beneficiarse de ellas? Como posible respuesta a esta pregunta, hemos explorado en este estudio cómo reforzar el impacto positivo que los profesionales de las ZBE podrían tener en este asunto.**



Profesionales de las ZBE

¿Qué entendemos por profesionales de las ZBE? Las ZBE y las políticas que restringen la circulación de vehículos son un tipo de normativa bastante reciente en la que intervienen perfiles de distintos campos, como la movilidad sostenible, la calidad del aire y la planificación urbana. Expertos de distintos departamentos y organismos participan directamente en su desarrollo y aplicación: desde los técnicos que preparan los objetivos y las regulaciones específicas sobre los trabajadores del servicio de atención a la ciudadanía que resuelven dudas acerca de las medidas ZBE o ayudan a encontrar alternativas de movilidad, hasta los expertos que proporcionan información y datos sobre las razones y los efectos de esta política o de otras similares. Asimismo, hay profesionales cuya labor no está directamente relacionada con la aplicación de estas medidas, pero que pueden influir en la forma en la que la ciudadanía recibe y comprende las medidas, en particular, los sectores más vulnerables a los efectos más negativos de las restricciones. Es el caso de un trabajador social o un empleado de un centro comunitario, por ejemplo, que pueda ayudar a los ciudadanos a trabajar con plataformas digitales para solicitar una exención para su coche, o un profesional de una empresa de uso compartido de bicicletas que pueda ayudar a que un medio de transporte alternativo sea más accesible para algunas personas.

Entonces, ¿quiénes son los profesionales que pueden influir en el impacto social de las políticas que restringen la circulación de vehículos? ¿Qué puede ayudar a estos profesionales de las ZBE a hacer que su intervención tenga un resultado positivo y asegurarse de que nadie se queda atrás cuando implementan este tipo de medidas? Estas son las principales preguntas a las que quiere responder este estudio. Para ello, el equipo del proyecto LEZ4all ha consultado la investigación existente, ha entrevistado a profesionales de distintos ámbitos y ciudades y ha elaborado una encuesta dirigida a profesionales de Bélgica, Francia y España para conocer sus capacidades y sus necesidades a la hora de actuar ante los efectos sociales negativos de las políticas que restringen la circulación de vehículos. La premisa del proyecto es que la formación puede mejorar la capacidad de los profesionales de las ZBE para reducir los efectos sociales negativos para las personas en situación vulnerable.

Por ello, el estudio se centra en los profesionales individualmente y en sus competencias y pretende informar sobre el desarrollo de la formación profesional en el marco de LEZ4all. No obstante, el estudio también incluye retos relacionados con los sistemas y estructuras existentes que deberían modificarse, dado que solo con la formación no es suficiente.



El estudio otorga importancia al papel de los funcionarios a la hora de abordar los efectos sociales negativos. Sin embargo, además de las administraciones públicas, los profesionales que trabajan en organizaciones de la sociedad civil, el mundo académico o el sector privado, como las empresas de movilidad como servicio, también pueden influir positivamente en las consecuencias sociales de las ZBE y demás políticas que restringen la circulación de vehículos. Estos agentes también han sido invitados a participar en esta investigación. Los resultados han permitido identificar cinco perfiles profesionales como profesionales clave de las ZBE:

- **Profesionales de atención al público** que tienen contacto regular con los ciudadanos, ya sea en el sector público o en el privado, al prestar servicios o al participar en la aplicación práctica de la normativa.
- **Profesionales de oficina** que se encargan del desarrollo de políticas, la planificación y otros procesos internos, en los que el contacto directo con los ciudadanos es limitado o nulo.
- **Profesionales que trabajan en servicios generales al ciudadano o en asuntos sociales**, tales como la asistencia social, el trabajo social, la inclusión y la igualdad, o la justicia social; o que trabajan con uno o más grupos de población desfavorecidos, como personas mayores, jóvenes o personas con alguna discapacidad.
- **Profesionales que trabajan en asuntos relacionados con el urbanismo y el medio ambiente**, como los entornos sostenibles, la contaminación, la energía, la vivienda, la planificación, la ordenación territorial o el espacio público.
- **Profesionales que trabajan en ámbitos de movilidad**, como la planificación de la movilidad, el transporte, la movilidad sostenible, el tráfico o los servicios de movilidad.

Dificultades detectadas

Cuando se les pregunta directamente, los profesionales de las ZBE son conscientes de las numerosas dificultades que existen y, a su vez, detectan oportunidades de aprendizaje para superarlas. Las normas UVAR y las ZBE pueden ser complejas, con distintas categorías de vehículos, exenciones y procedimientos de solicitud difíciles de seguir. Medidas como los abonos temporales gratuitos para el transporte público o la formación en movilidad pueden ayudar a la población a adaptarse a estas normas. Sin embargo, no todo el mundo sabe cómo acceder a estas medidas. Entender todas estas normas y ayudas puede suponer todo un reto, tanto para los ciudadanos como para los profesionales que trabajan en este aspecto de la movilidad sostenible y en otros campos relacionados.

Así pues, un primer conjunto de dificultades descritas por los profesionales de las ZBE se refiere a la **comunicación**. La comunicación con los ciudadanos sobre este tipo de restricciones resulta delicada y requiere de gran habilidad.

A los profesionales que ayudan a los ciudadanos en este tema les resultaría muy útil disponer de una orientación adecuada para poder mantener este tipo de conversaciones de forma respetuosa y positiva. La complejidad de las políticas que restringen la circulación de vehículos exige nuevos tipos de colaboración entre distintos departamentos y sectores, lo que conlleva también retos de comunicación. ¿Cómo conectar con profesionales de un sector que funciona de forma distinta al propio? ¿Cómo alinear los objetivos que buscan las políticas con la responsabilidad social y comunicar las razones de las decisiones políticas? ¿Cómo implantar mecanismos de comunicación entre los servicios de atención al público y los servicios administrativos?

Los resultados de la encuesta confirman estas dificultades. **La colaboración con otros ámbitos no es frecuente**, especialmente entre los profesionales que trabajan en puestos administrativos: de hecho, el 57 % rara vez colabora. Muchos profesionales de la administración (35-37 %) señalan que están interesados en recibir asesoría sobre aspectos sociales en su trabajo, pero que por el momento no disponen de los métodos necesarios. En muchos casos, los profesionales de atención al público (49 %) no son conscientes de los problemas de movilidad de los ciudadanos a los que atienden.

Debido a la complejidad de las normativas que restringen la circulación de vehículos, también es importante tener acceso a información correcta y actualizada. Como trabajador de atención al público, puede ser difícil saber dónde encontrar esta información y aplicarla a la situación particular de un ciudadano. Sobre todo, cuando la movilidad no es una cuestión central en su labor, los profesionales rara vez tienen tiempo de indagar para ayudar adecuadamente a resolver las dudas sobre las restricciones de movilidad.

En la encuesta, el 33 % de los trabajadores de atención al público no considera que sea su trabajo ayudar a las personas a resolver sus problemas de movilidad. **Solo el 45 % de los profesionales de atención al público sobre ZBE se sienten seguros a la hora de encontrar información precisa sobre la normativa.**

Otro reto que se plantea con frecuencia es el trato con el público desde la experiencia personal. Se necesita empatía y un compromiso activo para tener en cuenta debidamente las barreras y los problemas de movilidad que pueden encontrar las personas en situaciones más vulnerables. Es más fácil partir de la propia experiencia en movilidad a la hora de aconsejar a la gente sobre las opciones de transporte. Alguien que conduce con frecuencia un coche puede pasar por alto situaciones en las que la bicicleta o el transporte público pueden ser una buena alternativa de movilidad. En la encuesta, los profesionales de las ZBE informan de que tienen poca experiencia personal con situaciones que causan vulnerabilidad social y también con el impacto que tienen las políticas que restringen la circulación de vehículos.

Solo el 6 % de los participantes afirma haber vivido ambas situaciones en su vida personal (ya sea en su propia experiencia o en la de alguien de su entorno cercano). Esto demuestra que la empatía y la capacidad de adoptar otras perspectivas son aptitudes muy importantes para trabajar de la forma más integradora posible en la implementación de políticas que restringen la circulación de vehículos. Los profesionales de los ámbitos de la movilidad y el medio ambiente obtienen puntuaciones superiores a la media de la encuesta en lo que respecta a comprensión conceptual de los obstáculos sistémicos. No obstante, **los resultados revelan que no son tan hábiles en la toma de perspectiva interpersonal, en comparación con los compañeros encargados de temas sociales.**

Lagunas

Junto a los retos de los que los propios profesionales de las ZBE son conscientes, la encuesta reveló algunas brechas de competencia menos evidentes.

Menos del 20 % de los profesionales de las ZBE encuestados respondieron correctamente a preguntas relacionadas con la pobreza en materia de transporte y el analfabetismo digital. Tener conocimientos conceptuales sobre los aspectos sociales de la movilidad, como los factores que contribuyen a la vulnerabilidad social y a la pobreza en materia de transporte, permite que los profesionales sean más conscientes de ciertos riesgos y les proporciona el vocabulario necesario para tratar estos retos.

Muchos profesionales (75 %) son conscientes de que las políticas que restringen la circulación de vehículos entrañan el riesgo de agravar las desigualdades sociales. Solo el 14 % está convencido de que las medidas actuales de apoyo en su ciudad son eficaces para proteger a las personas en situación desfavorecida frente a los efectos negativos superiores a la media. **Este contraste muestra la oportunidad de aprender e intercambiar métodos para implementar políticas de movilidad que sean más justas y no dejen a nadie atrás.**

Merece la pena concienciar sobre las prioridades y los prejuicios en materia de movilidad. Algunos profesionales (44 %) creen que las mejoras en el transporte público pueden resolver todas las desigualdades en materia de movilidad, pero no todos están convencidos de ello, especialmente los profesionales del sector de la movilidad. Algunos profesionales dan prioridad al acceso en coche a los destinos urbanos para conseguir ciudades habitables (32 %), mientras que otros consideran más importante abordar los problemas medioambientales y sanitarios para la habitabilidad urbana (68 %).

Ninguna de estas posturas es errónea, pero ser conscientes de que existen visiones distintas y respetar las diferencias puede ayudar a mejorar la colaboración en las políticas que restringen la circulación de vehículos.

La mayoría de los retos y necesidades que hemos visto son comunes a profesionales de distintos campos y puestos de trabajo. En cambio, algunas necesidades solo están relacionadas con uno o algunos de los perfiles profesionales:

- De los resultados de la encuesta se desprende que **los profesionales que trabajan en temas sociales y atención al ciudadano están menos familiarizados con las diferentes opciones de movilidad** (el 35 % de ellos depende del coche) y consideran menos útil para su trabajo tener más conocimiento sobre el impacto social en la movilidad.
- **Los profesionales de los ámbitos de la movilidad y el entorno urbano podrían mejorar sus competencias para adoptar diferentes puntos de vista, tanto a escala personal como social.** También podrían aumentar sus conocimientos y aptitudes para gestionar el riesgo creciente de desigualdad social como consecuencia de las políticas que restringen la circulación de vehículos.
- **Para el personal administrativo es todo un reto llegar a los agentes del sector social y comprender cómo funcionan los sistemas de apoyo social.** ¿A qué grupos de población se llega fácilmente y se les presta apoyo (en movilidad) a través de los canales existentes y cuáles se quedan fuera?
- **Los profesionales de atención al ciudadano podrían beneficiarse de una mejor comprensión de las normativas restrictivas para los coches,** tanto en la aplicación de las normas como en los beneficios y motivaciones que subyacen a las mismas.

Como ya se ha mencionado, **las consecuencias sociales derivadas de políticas que restringen la circulación de vehículos dependen de diversos factores contextuales.** El contexto local es importante, ya se trate de comprender las particularidades de la normativa, de saber qué organismos y oficinas públicas están en condiciones más adecuadas para contrarrestar los efectos sociales negativos o qué recursos pueden dedicarse a esta cuestión. La configuración política de las administraciones locales demuestra tener una influencia significativa en la cantidad de esfuerzos que se dedican a aliviar los efectos que las políticas de sostenibilidad tienen en la sociedad. El reto es conseguir que los poderes públicos sean conscientes de los impactos sociales, independientemente de los cambios en el panorama político. Además, es importante proporcionar a los profesionales formación y herramientas que se adapten al contexto de su ciudad o su país. **La buena noticia es que el impacto social de la movilidad es un tema relevante para los profesionales de las ZBE y muchos están interesados en la formación para estar más preparados en la prevención de los efectos sociales negativos de las políticas que restringen la circulación de vehículos.** El proyecto LEZ4all contribuirá a cubrir estas necesidades de formación.



Funded by
the European Union



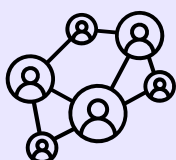
LEZ4all
Low Emission Zone for all



[LEZ4All Exploration](#)



[LEZ4All / Erasmus + | LinkedIn](#)



[LEZ4All Network](#)