

Diciembre 2007

### TÍTULO

**Accesibilidad universal**

**Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad**

*Universal accessibility. Part 2: Accessibility management system.*

*Accessibilité universale. Partie 2: Système de gestion de l'accessibilité.*

### CORRESPONDENCIA

### OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 170001-2:2001.

### ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 170 *Necesidades y Adecuaciones para Personas con Discapacidad* cuya Secretaría desempeña AENOR.

Editada e impresa por AENOR  
Depósito legal: M 55455:2007

© AENOR 2007  
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

**AENOR**

C Génova, 6  
28004 MADRID-España

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Teléfono 91 432 60 00  
Fax 91 310 40 32

12 Páginas

**Grupo 6**



**ÍNDICE**

		<b>Página</b>
<b>0</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>NORMAS PARA CONSULTA.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1</b>	<b>Generalidades .....</b>	<b>6</b>
<b>5.2</b>	<b>Compromiso de la dirección y revisión del sistema de gestión de la accesibilidad universal.....</b>	<b>6</b>
<b>5.3</b>	<b>Política de la accesibilidad universal .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>8</b>
<b>6.1</b>	<b>Generalidades .....</b>	<b>8</b>
<b>6.2</b>	<b>Recursos humanos: Formación del personal .....</b>	<b>8</b>
<b>6.3</b>	<b>Recursos técnicos y materiales: Infraestructura y ayudas técnicas .....</b>	<b>8</b>
<b>6.4</b>	<b>Documentación.....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL AL ENTORNO .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....</b>	<b>10</b>
<b>8.1</b>	<b>Generalidades.....</b>	<b>10</b>
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición .....</b>	<b>10</b>
<b>8.3</b>	<b>Acciones correctivas y preventivas .....</b>	<b>11</b>
<b>8.4</b>	<b>Análisis de datos y mejora continua: Plan de mejora de la accesibilidad .....</b>	<b>11</b>

## 0 INTRODUCCIÓN

La dirección de una organización, que toma la decisión estratégica de corresponsabilizarse de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de los entornos –lugares, edificios, establecimientos e instalaciones– donde realiza su actividad, y, por consiguiente, de los bienes y servicios que presta, debe adoptar las medidas que aseguren la accesibilidad universal de los mismos.

Es aconsejable que la primera de estas medidas, y elemento clave, para alcanzar ese objetivo, sea implementar un sistema de gestión de la accesibilidad universal a través del que se conozca la situación en la que se encuentra la organización, cómo debería ser ésta y mediante el que se elabore, ejecute y evalúe un plan de acción.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la accesibilidad universal de una organización estarán influidos por las características de la misma, sus diferentes necesidades y las de sus clientes y usuarios, sus objetivos particulares, el tamaño y estructura de la organización, sus procesos... No es propósito de esta parte de la norma proporcionar uniformidad en la estructura de esos sistemas de gestión de la accesibilidad global o en su documentación, sino mostrar un modelo que pueda ser tomado como referencia; en definitiva proporcionar una herramienta útil a aquellas organizaciones que deseen ser eficaces en el cumplimiento de su objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades de todos sus posibles usuarios a través del cumplimiento de los criterios de accesibilidad universal.

Esta Norma UNE 170001 está formada por dos partes bajo el título general *Accesibilidad universal*:

- *Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.*
- *Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.*

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de la accesibilidad universal que puede ser utilizado por una organización cuando:

- a) desea demostrar su capacidad para proporcionar y mantener entornos accesibles que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los criterios DALCO recogidos en esta norma, y
- b) aspira a aumentar la accesibilidad de esos entornos a través de la aplicación eficaz del sistema.

## 2 NORMAS PARA CONSULTA

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

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

UNE-EN ISO 9001 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*

## 3 DEFINICIONES

Para el propósito de esta norma se aplican los términos y definiciones de la Norma UNE-EN ISO 9001 y los siguientes.

### 3.1 acción correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

### **3.2 acción preventiva:**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

### **3.3 auditoría:**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la realidad que se analiza y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios que se hayan determinado para ella.

### **3.4 cadena de accesibilidad:**

Conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permiten la realización de las actividades previstas en él.

### **3.5 mejora continua:**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NOTA El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

### **3.6 no conformidad:**

Incumplimiento de un requisito.

### **3.7 organización:**

Conjunto de personas e instalaciones destinadas al menos a un fin común con unas actividades, responsabilidades, autoridades y relaciones diseñadas para alcanzar dicho fin.

EJEMPLO: Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación, o parte o una combinación de las anteriores.

### **3.8 requisito:**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Referido a la accesibilidad, "generalmente implícita u obligatoria" se considerará para todas las personas con independencia de su estado o condición.

### **3.9 sistema de gestión de la accesibilidad:**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para dirigir y controlar una organización con respecto a la accesibilidad.

## **4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

La organización debe establecer, documentar, implantar y mantener un sistema de gestión de la accesibilidad universal y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma.

Para ello la organización debe:

- a) definir su actividad e identificar a los usuarios a los que está destinado el entorno que ella proporciona;
- b) asegurar que los usuarios podrán realizar las actividades asociadas a su uso;
- c) identificar la legislación vigente en materia de accesibilidad, verificar su cumplimiento y en su caso, identificar las soluciones a adoptar a través de las que se da cumplimiento a los requisitos establecidos en dicha legislación;

- d) identificar otras soluciones que sea necesario acometer para asegurar la accesibilidad universal del entorno;
- e) planificar en tiempo, forma, recursos y responsables la implantación y verificación de estas soluciones;
- f) asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la implantación y el mantenimientos de estas soluciones;
- g) implantar las soluciones identificadas;
- h) determinar métodos de seguimiento, medición y verificación de la eficacia de las soluciones adoptadas;
- i) planificar e implantar acciones de mejora de la accesibilidad;
- j) establecer los métodos para descubrir el grado de satisfacción de las necesidades de accesibilidad universal de los usuarios reales y potenciales.

## **5 RESPONSABILIDADES**

### **5.1 Generalidades**

La dirección de la organización debe adoptar las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad universal del entorno que pone a disposición de sus posibles usuarios.

### **5.2 Compromiso de la dirección y revisión del sistema de gestión de la accesibilidad universal**

La dirección de la organización debe proporcionar evidencia de su compromiso en el desarrollo, implementación y mejora del sistema de gestión de la accesibilidad universal.

Para ello la dirección debe:

- a) definir la política de accesibilidad;
- b) definir y comunicar las responsabilidades y autoridades en materia de accesibilidad;
- c) comunicar al personal de la organización la importancia de cumplir los requisitos de accesibilidad universal así como la importancia de satisfacer al usuario.

La dirección debe asegurar que el personal de la organización es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de accesibilidad universal, así como a la satisfacción del usuario;

- d) establecer periódicamente objetivos de accesibilidad

La dirección debe definir objetivos de accesibilidad universal en todas las funciones y niveles adecuados de la organización. Dichos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de accesibilidad definida.

La dirección revisará periódicamente el cumplimiento y eficacia de los objetivos de accesibilidad definidos para ese periodo, estableciendo nuevos objetivos que serán incorporados al Plan de mejora de la accesibilidad.

- e) revisar al menos anualmente el sistema de gestión de accesibilidad universal de la organización, con el objeto de asegurar que es apropiado, adecuado y eficaz, y se han introducido las mejoras definidas en el Plan de mejora de accesibilidad.

En la revisión por la dirección se recopilará y analizará como mínimo la siguiente información:

- el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la accesibilidad, y la necesidad de efectuar cambios en la política de accesibilidad;
- los resultados de las auditorías, tanto internas como externas;
- los resultados obtenidos en las mediciones de la satisfacción del usuario;
- los resultados obtenidos en el seguimiento y medición de las actividades que conforman la cadena de accesibilidad de la organización;
- los resultados de la implantación de los planes de mejora de accesibilidad y de las acciones correctivas identificadas;
- la eficacia de las acciones definidas en la revisión por la dirección llevada a cabo en el periodo anterior.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la accesibilidad;
- la mejora de la accesibilidad del entorno de la organización: Plan de mejora de la accesibilidad;
- la identificación de los recursos necesarios para la implantación de las mejoras de accesibilidad identificadas;

Deben documentarse las revisiones del sistema de accesibilidad universal llevadas a cabo por la dirección.

f) asegurar la disponibilidad de los recursos requeridos para la implantación de los Planes de accesibilidad.

### **5.3 Política de la accesibilidad universal**

La dirección debe definir por escrito una política de accesibilidad universal que:

- a) incluya expresamente el compromiso de cumplir la legislación vigente y los criterios DALCO (véase la Norma UNE 170001-1);
- b) incluya el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la accesibilidad universal, o cualquier otro que suscriba la organización; y
- c) proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la accesibilidad universal.

La política de accesibilidad definida debe:

- ser comunicada y entendida dentro y fuera de la organización;
- estar implementada y mantenida;
- ser revisada periódicamente con el fin de asegurar que sigue siendo adecuada a la organización y a los usuarios; y
- estar a disposición de las partes interesadas.

## **6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 Generalidades**

La dirección debe determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios para:

- a) implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la accesibilidad universal;
- b) asegurar la accesibilidad universal del entorno que pone a disposición del usuario;
- c) cumplir los requisitos aplicables; y
- d) aumentar la satisfacción del usuario.

### **6.2 Recursos humanos: Formación del personal**

Todo el personal que realice trabajos que afecten a la accesibilidad universal del servicio de la organización debe ser competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Con el fin de asegurar dicha competencia la dirección de la organización debe proporcionarle la formación necesaria para satisfacer las necesidades y carencias detectadas.

Se deben mantener y conservar registros (evidencias documentales) que demuestren la competencia del personal de la organización.

### **6.3 Recursos técnicos y materiales: Infraestructura y ayudas técnicas**

La organización debe identificar y llevar a cabo las acciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento, mantenimiento y mejora de las instalaciones, espacios, dependencias, equipos, ayudas, etc. asociadas a aspectos de accesibilidad universal. Esto incluye la necesidad de establecer una metodología de respuesta rápida ante cualquier situación anómala que altere las condiciones de uso normales previstas.

### **6.4 Documentación**

La documentación del sistema de gestión de la accesibilidad debe incluir:

- a) declaración documentada de la política de accesibilidad universal definida por la dirección;
- b) manual de accesibilidad universal, que describa el sistema de gestión de la accesibilidad universal de la organización, especificando el alcance del mismo y, si procediera, justificando cualquier exclusión al mismo;
- c) todos aquellos documentos necesitados en la organización para la planificación, implantación y mejora de la accesibilidad universal: diagnóstico de accesibilidad, planes de accesibilidad, planes de mejora, planes de evacuación y emergencia, planes de mantenimiento, protocolos de actuación etc.;

La documentación que conforma el sistema de gestión de la accesibilidad universal se debe controlar y actualizar, es decir, se debe:

- a) revisar y aprobar en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) asegurar que el personal tiene acceso a la documentación del sistema de gestión de accesibilidad universal y conoce la que le afecta;
- c) actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, comprobando que se incorporan los cambios oportunos, y que se identifica su versión actual;



- d) asegurar que dichos cambios son comunicados al personal afectado y que son comprendidos, asumidos y aplicados por los mismos;
- e) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, y que sólo se utiliza la información y datos en vigor;
- f) asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- g) asegurar que se identifican los requisitos legales y otros requisitos de accesibilidad que le sean aplicables, procediendo a mantener actualizada la información pertinente y comunicando dichas actualizaciones al personal de la organización que le afecte y demás interesados;
- h) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, procediendo a su retirada y en el caso de que se mantengan por cualquier razón identificándolos como obsoletos.

## **7 PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL AL ENTORNO**

Con el fin de garantizar la accesibilidad universal de los servicios puestos a disposición del usuario la organización debe desarrollar planes de accesibilidad.

Para ello la organización debe:

- a) identificar y describir todas las posibles cadenas de accesibilidad;
- b) cumplir con los requisitos establecidos en la legislación vigente en materia de accesibilidad;
- c) cumplir los criterios de accesibilidad definidos o referenciados en esta norma (criterios DALCO);
- d) adoptar las medidas necesarias para que el usuario pueda realizar las actividades y cumplir los requisitos identificados.

En cada actividad o itinerario la organización debe identificar las soluciones adoptadas o las que debieran adoptarse para asegurar la accesibilidad universal.

Dichas soluciones deben dar respuesta a los requisitos legales aplicables, a las necesidades de sus potenciales usuarios y a los criterios DALCO definidos en esta norma.

Las soluciones identificadas deben ser integradoras, es decir, de uso común para todo tipo de usuarios, así como contemplar criterios de diseño para todos. En caso de que no pudiera establecerse un solución integradora la organización debe poner a disposición del usuario una solución alternativa con el mismo grado de prestaciones y de dignidad de uso.

- e) revisar periódicamente los planes de accesibilidad definidos con el fin de verificar su grado de implantación y cumplimiento, para ello la organización debe planificar actividades de seguimiento y verificación de los mismos;
- f) investigar mediante simulaciones, encuestas, u otros métodos que considere pertinente, la idoneidad y eficacia de las soluciones adoptadas. Con la información obtenida, los planes de accesibilidad deben ser revisados y actualizados periódicamente;
- g) documentar los planes de accesibilidad y los resultados obtenidos en la verificación, revisión y actualización de los mismos.

## **8 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 Generalidades**

La organización debe planificar e implantar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para:

- a) demostrar la accesibilidad universal del entorno;
- b) mantener la conformidad y eficacia del sistema de gestión de accesibilidad;
- c) mejorar continuamente el sistema de gestión de la accesibilidad.

### **8.2 Seguimiento y medición**

#### **8.2.1 Satisfacción del usuario**

La organización debe obtener información relativa a la percepción que tienen los usuarios respecto al cumplimiento de sus necesidades por parte de la organización. Para ello debe determinar los métodos para obtener y registrar dicha información.

Los métodos establecidos deben contemplar la forma de recoger y registrar cualquier queja, reclamación, sugerencia o cualquier otra información proporcionada por el usuario relativa a la accesibilidad del entorno. Los métodos utilizados por la organización para recoger dicha información deben considerar a todos los usuarios interesados.

La satisfacción del usuario debe evaluarse periódicamente, y especialmente cuando se practiquen modificaciones en el entorno.

La información obtenida en la medición de la satisfacción del usuario debe utilizarse en la planificación y mejora del sistema de gestión de accesibilidad.

#### **8.2.2 Auditoría interna**

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la accesibilidad universal se ha implantado, es conforme y mantiene su eficacia.

Para ello la organización debe planificar y llevar a cabo periódicamente auditorías internas. Se debe establecer un programa de auditorías, donde se definan los criterios y metodología, cronología de la auditoría, el alcance de la misma, la designación del equipo de auditoría, teniendo en cuenta que los auditores no deben auditar su propio trabajo, no deben tener responsabilidad directa sobre las áreas auditadas y deben actuar de manera objetiva e imparcial durante el transcurso de la auditoría.

Los responsables de las áreas auditadas deben definir, implantar y posteriormente verificar, soluciones y acciones que eliminen las no conformidades y sus causas. Las actividades de seguimiento de la auditoría deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el registro de los resultados de su verificación.

Se deben mantener registros de los resultados obtenidos en la auditoría, de las acciones y soluciones definidas, así como de la comunicación a los afectados de los resultados de la auditoría.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de las actividades asociadas a la accesibilidad**

La organización debe establecer acciones de seguimiento y medición que aseguren que el entorno se mantiene accesible.

Para ello la organización debe aplicar métodos (por ejemplo indicadores de desempeño) para el seguimiento y la medición de:

- a) el desempeño de las actividades que inciden en la accesibilidad del entorno de la organización (formación del personal, mantenimiento de instalaciones y equipos);
- b) las soluciones adoptadas dentro del sistema de gestión de la accesibilidad universal, es decir de los planes de accesibilidad.

Cuando no se alcancen los resultados planificados deben llevarse a cabo acciones correctivas que aseguren la accesibilidad universal del servicio de la organización.

La organización debe registrar los resultados del seguimiento y la medición.

## **8.3 Acciones correctivas y preventivas**

### **8.3.1 Acciones correctivas**

Con el objeto de evitar la recurrencia de las no conformidades, la organización debe:

- a) investigar, analizar e identificar cuales fueron las causas que la motivaron;
- b) definir e implantar acciones correctivas que eliminen las causas de la no conformidad;
- c) revisar las acciones correctivas implantadas con el objeto de verificar que han sido eficaces y por lo tanto la no conformidad no se ha vuelto a repetir;
- d) registrar los resultados de las acciones anteriores; y
- e) recoger la metodología en un procedimiento escrito.

### **8.3.2 Acciones preventivas**

La organización debe implantar acciones que eliminen el riesgo de que se produzca una no conformidad (potencial). Para ello debe definir en un procedimiento la metodología establecida para:

- a) identificar las no conformidades potenciales;
- b) analizar sus causas;
- c) definir e implantar la acción preventiva;
- d) comprobar la eficacia de la acción preventiva verificando así la no aparición de la no conformidad;
- e) registrar los resultados de las acciones anteriores.

## **8.4 Análisis de datos y mejora continua: Plan de mejora de la accesibilidad**

Periódicamente la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de accesibilidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de dicho sistema.

Esto debe incluir como mínimo la información suministrada por:

- a) las actividades de seguimiento y medición de la satisfacción del usuario;
- b) las actividades de seguimiento y medición de las actividades asociadas a la accesibilidad del entorno;
- c) los resultados de las auditorías internas y externas;
- d) las actividades de revisión y verificación de los planes de accesibilidad;
- e) las acciones correctoras definidas;
- f) cualquier otra fuente pertinente.

Partiendo del análisis de la información anterior, la dirección de la organización debe definir las acciones de mejora que junto con los objetivos de accesibilidad conformarán el Plan de mejora de la accesibilidad del siguiente periodo.



---

---

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Dirección C Génova, 6  
28004 MADRID-España

Teléfono 91 432 60 00

Fax 91 310 40 32

AENOR AUTORIZA EL USO DE ESTE DOCUMENTO A UNIVERSIDAD DE JAEN