AENOR

Accesibilidad universal

2018

SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Juan NOVILLO HÖPFNER

atuc
asociación de empresas gestoras de los transportes urbanos colectivos

GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Norma UNE 170001-2

AENOR



ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

LA MEJORA CONTINUA

AENOR

El enfoque de la mejora, buscamos transportes:

- Más seguros
- Más sencillos, comprensibles e intuitivos de usar
- Para más usuarios
- Más integradores, se fundamentan en la diversidad humana
- Tolerante a los errores
- Respeta a las leyes

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

LA MEJORA CONTINUA

AENOR

Índice

SERVICIOS DE EVALUACIÓN
DE LA
CONFORMIDAD

0. La norma UNE 170001, el origen

1. Enfoque de la certificación

2. Proceso de certificación

AENOR

0. La norma UNE 170001, el origen

0.1.- La normalización

0.2.- Comité de normalización170

0.3.- Norma 170001

SERVICIOS DE EVALUACIÓN

DE LA

CONFORMIDAD

AENOR

0. La norma UNE 170001, el origen

La Normalización

0.1 La normalización

Desarrollada por: UNE NORMALIZACIÓN ESPAÑOLA

Una norma es un documento técnico de aplicación voluntaria, fruto del consenso, basado en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico y aprobado por un organismo de normalización reconocido.

Las normas garantizan unos niveles de calidad y seguridad que permiten a cualquier empresa posicionarse mejor en el mercado y constituyen una importante fuente de información para los profesionales de cualquier actividad económica.

AENOR

0.1 La normalización

Especificación Técnica

Voluntaria

Accesible al público

Elaborada por consenso de las partes interesadas

En el seno de un organismo reconocido

Basado en la experiencia y en el desarrollo tecnológico

Presidente

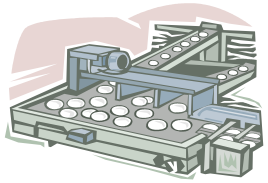
Vicepresidente

Secretario



Vocales

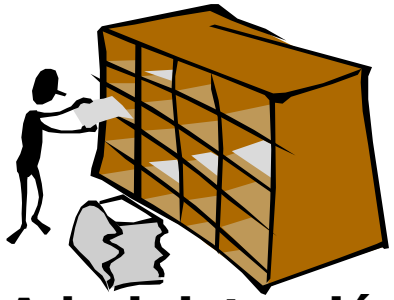
UNE Norma Española



Fabricantes



Consumidores Usuarios ONG´s



Administración

Asociaciones Coleg Prof





Centros de Investigación

Organización/Entidad (AEN/CTN) 170 *Necesidades y adecuaciones para personas con discapacidad*	
FUNDACION ONCE	Presidente
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Secretario
COMITE ESPAÑOL REP. MINUSVALIDOS - CERMI	Vocal
COMITE ESPAÑOL REP. MINUSVALIDOS - CERMI	Vocal
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA / CONF. COORD. ESTATAL MINUSVALIDOS FISICO	Vocal
CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLOGICO INDUSTRIAL	Vocal
ASOCIACIÓN NACIONAL DE FABRICANTES DE CERÁMICA SANITARIA / ANFACESA	Vocal
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO / S.G. DE CALIDAD Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	Vocal
CONFEDERACION ESPAÑOLA DE FAMILIAS DE PERSONAS SORDAS	Vocal
ASOCIACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN LA INDUSTRIA DEL MUEBLE Y AFINES / AIDIMA (DELEGACIÓN EN MADRID)	Vocal
FEDERACIÓN NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LESIONADOS MEDULARES Y GRANDES INVALIDOS / HOSPITAL NACIONAL DE PARAPLEJICOS	Vocal
CENTRO ESTATAL DE AUTONOMIA PERSONAL Y AYUDAS TECNICAS / CEAPAT	Vocal
ASOCIACIÓN NACIONAL DE FABRICANTES DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LÍNEA BLANCA / ANFEL	Vocal
ONCE / ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS	Vocal
FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS	Vocal
FUNDACION ONCE	Vocal
EPTISA SERVICIOS DE INGENIERIA, S.L.	Vocal
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Vocal
INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURISTICA ESPAÑOLA	Vocal
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO / INSTITUTO NACIONAL SEGURIDAD E HIGIENE	Vocal
CHARROALDE, JAVIER	Vocal
CONFEDERACION ESPAÑOLA FEDERADA Y ASOCIACION PRO-PERSONAS DE DEFICIENTES MENTALES. / FEAPS	Vocal
FUNDACION CNSE	Vocal

CENTRO ESTATAL DE AUTONOMIA PERSONAL Y AYUDAS TECNICAS / CEAPAT	Vocal
CENTRO DE ENSAYOS, INNOVACION Y SERVICIOS, S.L. / CEIS	Vocal
FEDERACIÓN NACIONAL DE CENTROS Y SERVICIOS DE MAYORES / FNM (MADRID)	Vocal
CONFEDERACION ANDALUZA DE MINUSVALIDOS FISICOS	Vocal
FUNDACION ONCE	Vocal
ASOCIACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN LA INDUSTRIA DEL MUEBLE Y AFINES / AIDIMA (DELEGACIÓN EN MADRID)	Vocal
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS DE TECNOLOGÍA SANITARIA / FENIN	Vocal
FEAFES, CONFEDERACION ESPAÑOLA DE FAMILIARES Y PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	Vocal
ASOCIACIÓN INDUSTRIAL DE ÓPTICA, COLOR E IMAGEN	Vocal
REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD	Vocal
ASOCIACIÓN DE FABRICANTES DE MATERIAL ELÉCTRICO / AFME	Vocal
FABRICANTES ASOCIADOS DE MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO GENERAL DE OFICINA Y COLECTIVIDADES / FAMO	Vocal
FUNDOSA ACCESIBILIDAD, S.A.	Vocal
PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FISICOS / PLATAFORMA REPRE. ESTATAL DE PERSONAS CO	Vocal
INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA	Vocal
INSTITUTO DE BIOMECANICA DE VALENCIA	Vocal
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA / CONF. COORD. ESTATAL MINUSVALIDOS FISICO	Vocal
UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID / E.T.S.I.I.	Vocal
CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS	Vocal

AENOR

0.2. Comité de normalización 170

AEN/CTN 170. NECESIDADES Y ADECUACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

OBJETIVO

Fomentar la integración de las personas con discapacidad en la sociedad.

ESTRATEGIA

1. Incluir la accesibilidad en la gestión de las organizaciones, redactando una norma de nueva creación UNE 170001.
2. Incluir los criterios de accesibilidad a todas las normas de nueva creación.
3. Crear un distintivo que reconozca y cree confianza sobre servicios y entornos accesibles, la marca Accesibilidad Registrada .

AENOR

0.3.- Norma 170001-1

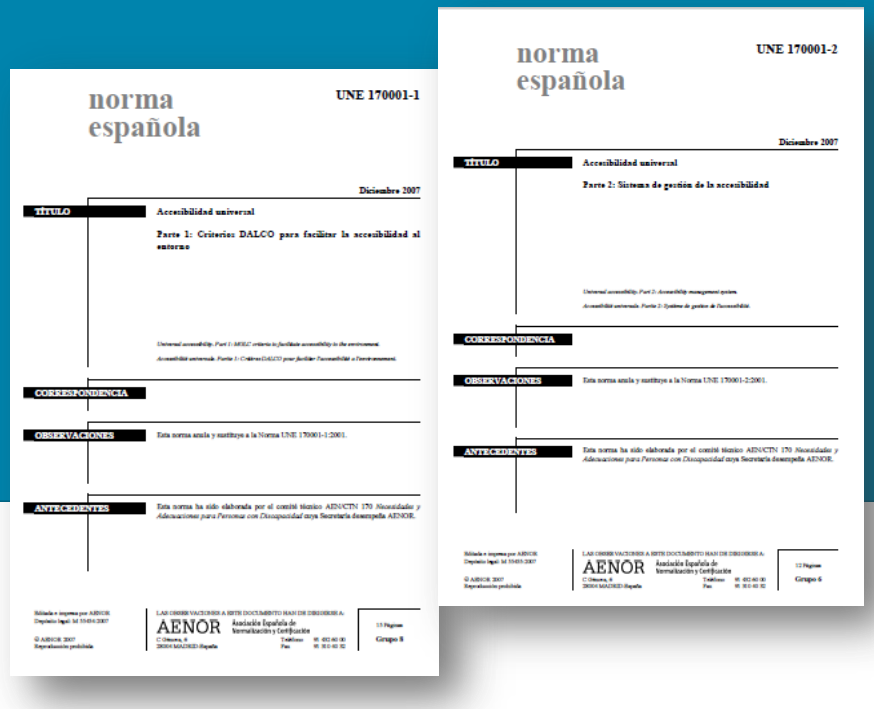
UNE 170001-1:2007 Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno

Criterios DALCO: "Conjunto de requisitos relativos a las acciones de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación, que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal".

Entorno: "Lugar delimitado y recursos disponibles en el mismo, en el que se ha producido una intervención humana dirigida a facilitar su uso".

Procesos: "Cadena de accesibilidad

Usuario: "Persona que interactúa con el entorno"



AENOR

0.3.- Norma 170001-2

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

Requisitos aplicables cuando una organización:

a) desea demostrar su capacidad para proporcionar y mantener entornos accesibles que satisfaga 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.



AENOR

1. Enfoque de la certificación

1.1.- Mejora continua

1.2.- Diversidad de usuarios/necesidades

1.3.- Complementa y enriquece la visión tradicional de los modelos de calidad

1.4.- Consistencia en la gestión: Servicios, entornos y evacuación para todos.

SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD



AENOR

1. Enfoque de la certificación

Accesibilidad universal: Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.
RDL 1/2013.

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”
Norma UNE 170001



AENOR

1. Enfoque de la certificación

SERVICIOS DE EVALUACIÓN
DE LA
CONFORMIDAD

AENOR
ER
Accesibilidad Universal
UNE 170001-2

Principios que rigen la aplicación de la Norma UNE 170001

- Autonomía
- Dignidad
- Mantenimiento de los atributos de calidad respecto al servicio prestado al resto de clientes.
- Integración y normalización

AENOR

1. Enfoque de la certificación

SERVICIOS DE EVALUACIÓN

DE LA

CONFORMIDAD

AENOR

ER

Accesibilidad Universal

UNE 170001-2

1.1 La mejora continua.

Objetivos de mejora basados en el análisis de datos (encuestas, RRCC, resultados de auditoria interna, mantenimiento preventivo /correctivo, etc.).

1.2 Diversidad de usuarios.

No solo para personas con discapacidad, usuarios con movilidad reducida (embarazo, obesidad, lesiones temporales…), personas mayores, personas con niños, personas con equipaje, extranjeros que desconocen nuestro idioma y nuestras costumbres.

AENOR

1. Enfoque de la certificación

SERVICIOS DE EVALUACIÓN
DE LA
CONFORMIDAD

AENOR
ER
Accesibilidad Universal
UNE 170001-2

1.3 Complementa y enriquece la visión tradicional de los modelos de calidad.

Utiliza las mismas herramientas que los modelos de calidad tradicionales incorporando la visión de la diversidad de usuarios y sus necesidades.

1.4 La experiencia de viaje visión global: Servicios, entorno y evacuación para todos.

Considera una visión global de las necesidades de los usuarios en toda la cadena de valor, la compra del documento de viaje, acceso a las estaciones, andenes, deambulación, transporte, información, comunicación, salida, etc.

AENOR

2. Proceso de certificación

2.1.- Proceso inicial

2.2.- Seguimiento anual

2.3.- Renovación

2.4.- Ampliación

SERVICIOS DE EVALUACIÓN
DE LA
CONFORMIDAD

AENOR
ER
Accesibilidad Universal
UNE 170001-2

AENOR

¿Qué se evalúa?

- Entornos donde se lleva a cabo la prestación del servicio/entornos laborales (en función del alcance de la certificación)
- prestación de servicios,
- los itinerarios y protocolos de evacuación y
- el sistema de gestión de la accesibilidad universal.

Ámbito de la certificación

- Entornos de prestación de servicio.
- Entornos laborales.
- Ambos entornos.

AENOR
ER
Accesibilidad Universal
UNE 170001-2

AENOR

2. Proceso de certificación

SERVICIOS DE EVALUACIÓN
DE LA
CONFORMIDAD

AENOR
ER
Accesibilidad Universal
UNE 170001-2

2.1 Inicio de la certificación: Fase I y II

Fase I: El objeto es determinar el grado de implantación y el adecuado enfoque. (Diagnóstico de accesibilidad, desarrollo documental del sistema de gestión, adecuación del entorno y servicios, etc.).

En función de los resultados de la fase I se determina la planificación de la Fase II

Fase II: El objeto es analizar el sistema de gestión para determinar conformidad a Norma, los entornos y servicios y el plan de evacuación.

SERVICIOS DE EVALUACIÓN
DE LA
CONFORMIDAD

2.2 Seguimiento de la certificación

Se realiza cada 12 meses, su objeto es evaluar la capacidad del sistema de gestión para articular la mejora continua y determinar si se satisfacen los requisitos de la norma de aplicación.

2.3 Renovación de la certificación

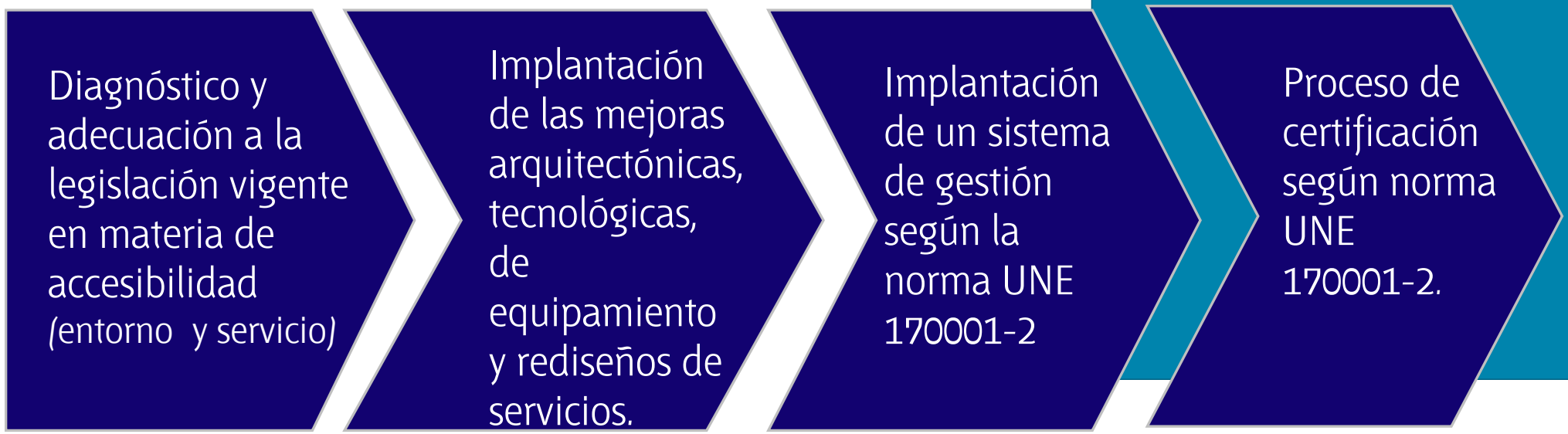
Se realiza al tercer año y las actividades de certificación son muy similares a una auditoría de seguimiento. Del resultado de esta auditoría se toma la decisión de sobre si debe renovarse el certificado que fue concedido inicialmente.

SERVICIOS DE EVALUACIÓN
DE LA
CONFORMIDAD

2.4 Ampliación de la certificación

La organización puede, en cualquier momento, ampliar el alcance de la certificación, bien por emplazamientos/entornos o bien por servicios.

Proceso de adopción de la UNE 170001-2



AENOR

- **Credibilidad, confianza, seguridad**, valor agregado como marca
- **Criterio y experiencia** en la toma de decisiones de evaluación. AENOR realiza estas auditorias con:
  - ✓Auditor Jefe en Accesibilidad Universal con mas de 5 años de experiencia en auditorias de Accesibilidad universal y al menos 10 años como auditor de sistemas de gestión ISO 9001, etc.
  - ✓Arquitecto Superior con mas de 5 años de experiencia como experto calificado de AENOR en accesibilidad Universal..

2. Proceso de certificación

SERVICIOS DE EVALUACIÓN

DE LA

CONFORMIDAD

Ventajas de la certificación con AENOR

AENOR
ER
Accesibilidad Universal
UNE 170001-2

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE JUSTICIA

Audiencia Nacional

Carrefour

bankinter

MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA

Sanitas

REPSOL

SIEMENS

GUGGENHEIM BILBAO

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

MADRID XANADÚ

ILUNION Hotels

KURSAAL
DONOSTIA SAN SEBASTIÁN

pelayo

Supermercados COVIRAN

ARONA Ayuntamiento

¡MADRID!
Madrid Destino

ALSA

metrotenerife

renfe Atendo

INTERBUS
CONSORCIO TRANSPORTES MADRID

EUIPO
OFICINA DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA UNIÓN EUROPEA



Telefónica

El Corte Inglés

AENOR

MUCHAS GRACIAS

2. Proceso de certificación

SERVICIOS DE EVALUACIÓN

DE LA

CONFORMIDAD

Ventajas de la certificación con AENOR

AENOR

Accesibilidad Universal

UNE 170001-2