

# Los sistemas de gestión de la accesibilidad universal según Norma UNE 170001-2

## Aplicación práctica de la accesibilidad

Juan NOVILLO HÖPFNER  
Gerencia de responsabilidad social  
AENOR  
Calle Génova Nº 6 Madrid  
[www.aenor.es](http://www.aenor.es)

SEMANA CALIDAD EN EDIFICACIÓN  
2015

REGIÓN DE MURCIA

**AENOR**

1. Presentación de AENOR y proceso de Normalización
  2. Sistema de gestión de la Accesibilidad Universal
    - 2.1 Objeto y campo de aplicación de la Norma UNE 170001-2
    - 2.2 Alcances de certificación
    - 2.3 Principios de aplicación de la norma UNE 170001-2
  3. Adopción de la Accesibilidad Universal por una organización
    - 3.1 Áreas con responsabilidad en Accesibilidad Universal
    - 3.2 Etapas de trabajo
  4. Proceso de certificación
  5. Efectos de la adopción de los Sistemas de Gestión
- Publicación Accesibilidad Universal

## Objetivo de AENOR

Organización privada, independiente y sin ánimo de lucro, reconocida en los ámbitos nacional, comunitario e internacional.

Contribuir mediante el desarrollo de las actividades de N+C a mejorar la calidad de las empresas, sus productos y servicios, proteger el medio ambiente y con ello:

El bienestar de la sociedad

# **UNE 170001-2**

## **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

### **Sistema de Gestión de la Accesibilidad**



¿Cómo se lleva a cabo el proceso de normalización?

# 1.- Las normas y los Comités Técnicos de Normalización

- Especificación técnica
- Voluntaria
- Acceso público
- Organismo reconocida
- Consenso
- Basada en la experiencia y en el desarrollo tecnológico

## Composición del (AEN/CTN) 170

Necesidades y adecuaciones para personas con discapacidad

- CERMI
- FUNDACION ONCE
- CEAPAT
- REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD
- COCEMFE
- FEAPS
- FUNDACION CNSE
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
- FEMP
- ICTE -INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURISTICA ESPAÑOLA
- FEAFES
- UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID / E.T.S.I.I.
- CONFEDERACION ESPAÑOLA DE FAMILIAS DE PERSONAS SORDAS

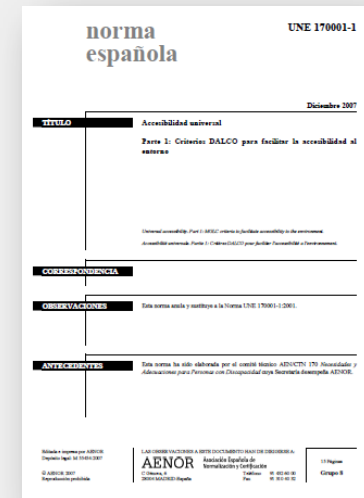
.....y otras



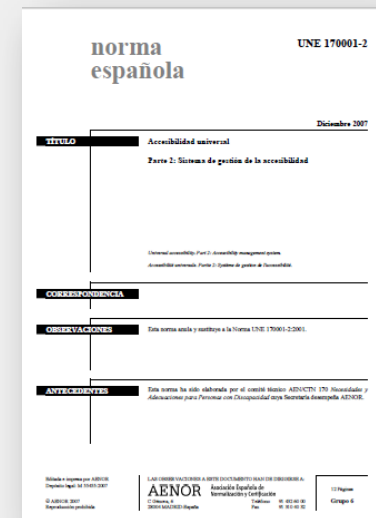
# AENOR

# 2.- La norma UNE 170001 Accesibilidad Universal

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



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



- **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”.

Definición recogida en el RDL 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- **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”



- **Deficiencia:** “anormalidad o pérdida de una estructura corporal o de una función fisiológica”.

NOTA 1: Las funciones fisiológicas también incluyen las mentales. Con “anormalidad” se hace referencia, estrictamente, a una desviación significativa respecto a la norma estadística establecida y sólo debe usarse en este sentido

- **Discapacidad:** “término genérico que incluye déficit, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación”.

NOTA 1: Indica los aspectos negativos de la interacción de un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)

NOTA 2: Las dos definiciones anteriores han sido tomadas del Anexo I “Cuestiones taxonómicas y terminológicas” de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS)

- **Criterios DALCO:** “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n, 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 intervenci3n humana dirigida a facilitar su uso”.
- **Usuario:** “persona que interactúa con el entorno”

NOTA: se considera usuario, al efecto de interacci3n con el entorno y cuando la persona utilice elementos de apoyo (ayudas t3cnicas, perro, otra persona, etc.), al conjunto que forman 3stos con ella misma

# Terminología IV

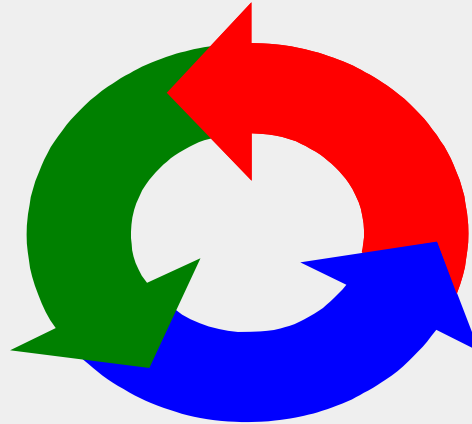
## DEAMBULACIÓN (D)

Acción de desplazarse de un sitio a otro

Puede ser horizontal y vertical

## COMUNICACIÓN (CO)

Acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad



## APREHENSIÓN (A)

Acción de coger o asir alguna cosa

Lleva implícita la acción de alcanzar lo que vaya a ser asido

## LOCALIZACIÓN (L)

Acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que está algo, alguien o puede acontecer un suceso

**AENOR**

## 2.- La norma UNE 170001 Accesibilidad Universal

Hagámonos una pregunta: ¿No se gestionan en cualquier organización pública o privada la Calidad, el Medio Ambiente, la Prevención de Riesgos Laborales, .....y la accesibilidad universal.....**¿se gestiona?**

## 2.- UNE 170001-2 La gestión. Objeto y Campo de Aplicación

### Alcances de las actividades de auditoría

- ❖ Entornos donde se lleva a cabo la prestación del servicio,
- ❖ prestación de servicios,
- ❖ itinerarios y protocolos de evacuación y
- ❖ Sistema de gestión de la accesibilidad universal

### Ámbito de la certificación

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

## 2.- UNE 170001-2 La Gestión. Requisitos. Planificación

### 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 (no discriminación por discapacidad)
- ❖ Integración y normalización

## 2.- UNE 170001-2 La Gestión. Requisitos. Planificación

Hagámonos mas preguntas...

- ...¿Quién es el responsable de gestionar la accesibilidad en mi organización?
- ....¿Quién tiene en una organización pública o privada responsabilidad en materia de gestión de la accesibilidad?

# 3.1 Áreas con responsabilidades en Accesibilidad Universal

## Dirección del centro

- ❖ Definición de prioridades, aprobación de presupuestos asignación de responsables,
- ❖ definición de objetivos de accesibilidad,
- ❖ definición de funciones y responsabilidades en materia de accesibilidad (Personal de atención directa, personal de mantenimiento, personal con responsabilidad en materia de prevención y evacuación, personal de compras), etc.
- ❖ revisión y seguimiento del cumplimiento de los planes de gestión.



# 3.1 Áreas con responsabilidades en Accesibilidad Universal

## Recursos Humanos

- ❖ Formación de personal que tiene responsabilidades en materia de Accesibilidad Universal ( Personal de atención directa al público, de mantenimiento, con responsabilidad en materia de evacuación, etc.).
- ❖ Procesos de selección y contratación. El proceso de selección no debe ser discriminatorio, las pruebas de selección deben estar diseñadas para poderse realizar por todas las personas. ( Requisitos legales incorporación de personas con discapacidad)

## Áreas de Mantenimiento

- ❖ Asegurar la accesibilidad de los entornos mediante procesos de **mantenimiento preventivo**.
- ❖ En aquellos casos en los que la Accesibilidad Universal se pierde, el **mantenimiento correctivo** debe devolver a los entornos esta condición. Procesos tipo de mantenimiento de cualquier entorno, de cualquier organización.

# 3.1 Áreas con responsabilidades en Accesibilidad Universal

## Responsable de los procesos de atención

- ❖ Los procesos de atención al cliente/usuario/ciudadano, deben estar diseñados de forma que sean universalmente accesibles, con alternativas dignas para personas que no puedan por ejemplo, estar en una fila esperando ser atendido, o que no pueden ser atendidos en una ventanilla en altura.
- ❖ La documentación que soporta la relación con el cliente/usuario/ciudadano los tramites administrativos (formularios, etc.), debe darse la posibilidad al cliente de imprimirla en macro caracteres o estar disponible en la pagina Web en formatos accesibles, o que un funcionario preste ayuda al ciudadano, etc.)

## Responsable de compras

- ❖ La compra y mantenimiento de elementos y equipos instalados en los hoteles son los que dotan de accesibilidad arquitectónica a estos entornos y debe mantener la accesibilidad alcanzada. *Homologación de productos, barras de apoyo, felpudos, salva-escaleras, puertas automáticas, mobiliario, pasamanos, etc.*
- ❖ En aquellos casos en los que el personal o parte del persona que atiende a los clientes o que tiene responsabilidad en materia de evacuación( personal externo, subcontratistas), debe saber sus responsabilidades en Accesibilidad Universal y deben estar formados. Los pliegos técnicos en subcontratación de estas empresa deben considerar que el persona subcontratado este formado en esta materia.

## 3.2- Etapas de trabajo en la adopción de la accesibilidad universal

### Proceso de adopción de la UNE 170001-2

Diagnóstico y adecuación a la legislación vigente en materia de accesibilidad (entorno, y servicio)

Implantación de las mejoras arquitectónicas, tecnológicas, de equipamiento y rediseños de servicios.

Implantación de un sistema de gestión según la norma UNE 170001-2

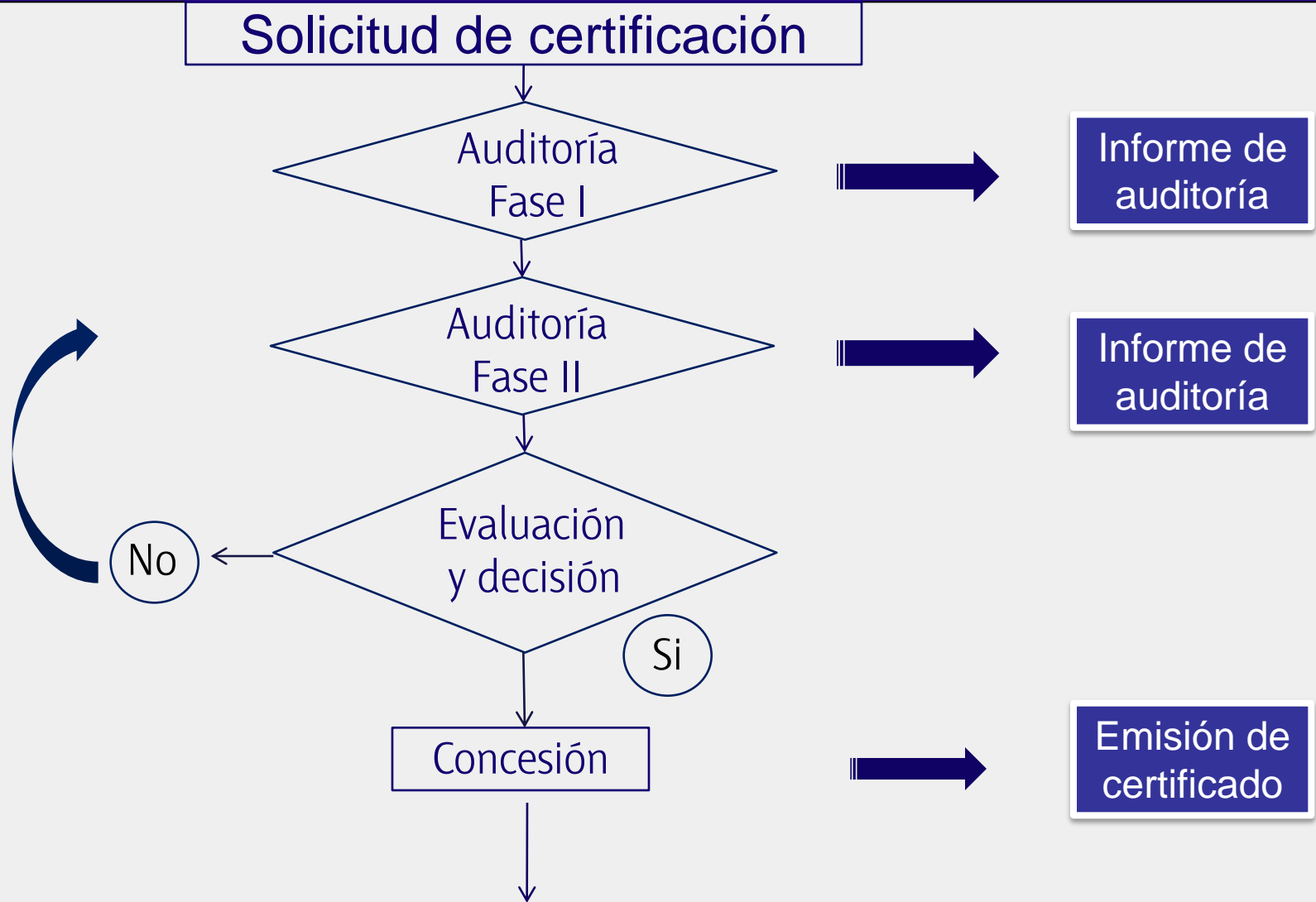
Proceso de certificación según norma UNE 170001-2

Desarrollado por la organización

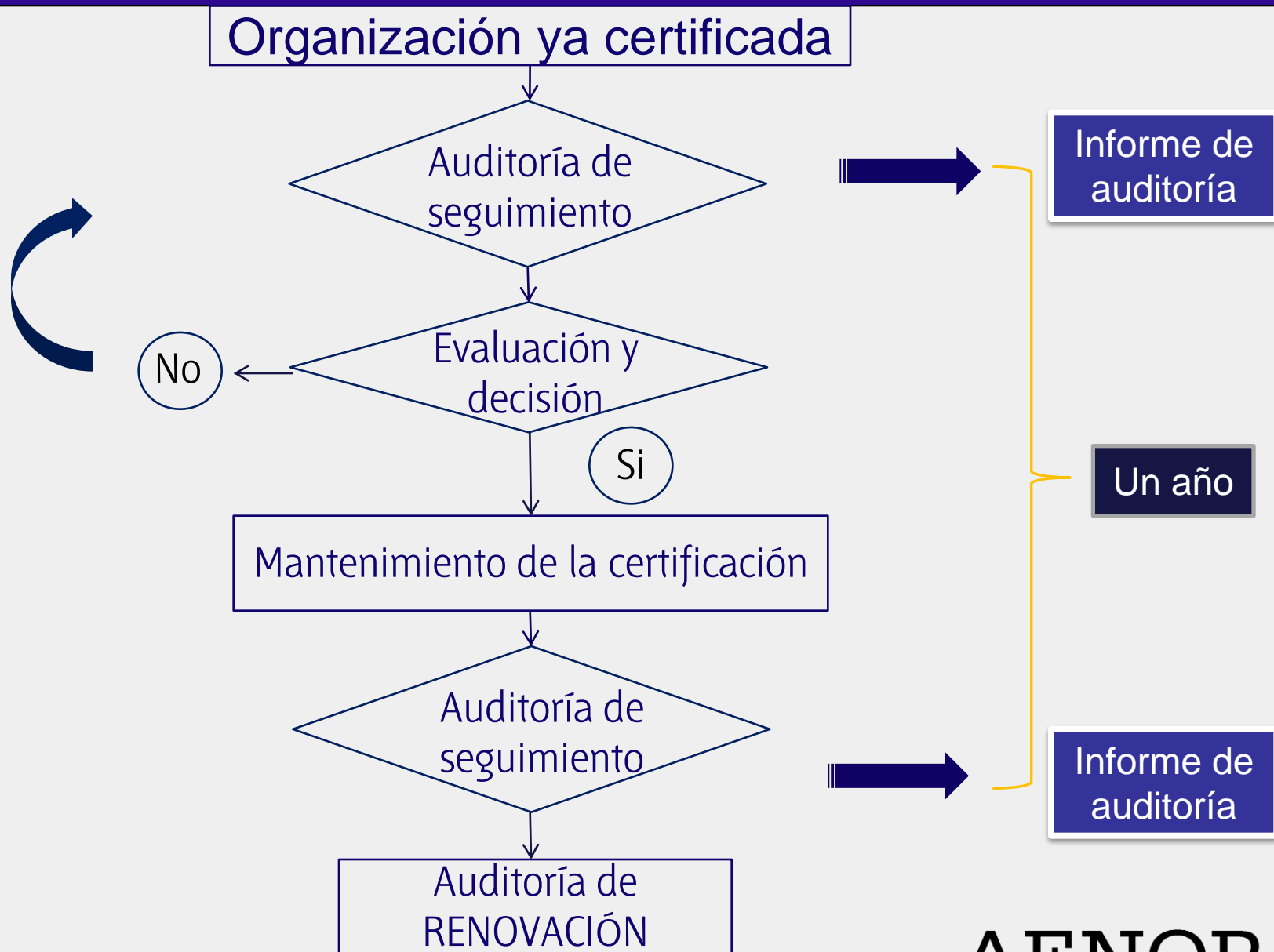
**AENOR**

**AENOR**

# 4.- Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión de Accesibilidad



## 4.- Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión de Accesibilidad



**AENOR**

## 4. Efectos de la implantación de Sistemas de Gestión

### Certificación de Sistemas

#### Gestión apaga fuegos

- ❖ *Desordenada*
- ❖ *Correctiva*
- ❖ *Cara*
- ❖ *Los fallos trascienden*
- ❖ *Mejora difícil*

#### Sistema de gestión

#### Gestión sistemática

- *Ordenada*
- *Preventiva*
- *Económica*
- *Los fallos rara vez trascienden*
- *Ciclo Mejora*

## **TÍTULO I: OBJETO Y PRINCIPIOS DE LA LEY FORAL CAPÍTULO I: Objeto de la Ley Foral**

### **Artículo 1. Objeto.**

Esta Ley Foral tiene por objeto garantizar la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad en relación con la accesibilidad universal y diseño para todos respecto a los entornos, los procesos, bienes, productos y servicios, así como en relación con los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, de tal forma que los mismos se hagan comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en igualdad de condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

## **TÍTULO II: DISPOSICIONES Y MEDIDAS GENERALES Y ESPECÍFICAS DE APLICACIÓN**

### **Artículo 6. Gestión de la accesibilidad global y desarrollo reglamentario.**

.....

En todo caso, las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral deberán acogerse a la Norma UNE 170001-2:2001 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno y Parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad global. La adopción de un sistema de gestión de la accesibilidad global será necesaria para garantizar las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido, bienes y servicios, con una mayor autonomía posible en su utilización, a todas las personas, con independencia de su edad o posible discapacidad.

# Ejemplos de certificaciones

## **FUNDACION DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO**

La visita guiada a la galería y al entorno y los servicios prestados por el restaurante, cafeterías, tienda, auditorio y biblioteca

## **COMUNIDAD DE PROPIETARIOS DEL CENTRO COMERCIAL LUZ DEL TAJO**

Acceso y estancia a los espacios de uso público del centro comercial, los servicios al usuario de exposiciones efímeras, zonas comunes de ocio, aparcamiento, instalaciones higiénico-sanitarias y teléfonos públicos. "Quedan excluidas las instalaciones comerciales".

## **SIEMENS, S.A.**

Gestión del entorno laboral y los servicios de cafetería y restaurante. Quedan excluidos los entornos de producción.



# Ejemplos de certificaciones

## **CENTRO KURSAAL - KURSAAL ELKARGUNEA, S.A.**

Los servicios de alquiler y gestión de salas para eventos culturales y congresos, la visita guiada al centro y el servicio de restauración en la Sala de Banquetes. Quedan excluidos los servicios prestados en el restaurante, la cafetería, los locales comerciales, las oficinas en alquiler y el parking.

## **CAMPSA ESTACIONES DE SERVICIO, S.A.**

Servicios de repostaje de combustible, lavado de vehículos y la venta de productos en el interior de las instalaciones.

## **CONFORTEL GESTIÓN, S.A. (Hotel CONFORTEL PIO XII)**

Los servicios de alojamiento, restauración y alquiler de salas para eventos.

# Ejemplos de certificaciones

## **GESTIÓN DE CENTROS CULTURALES (LA CASA ENCENDIDA)**

La visita a las exposiciones. La asistencia a todo tipo de eventos y espectáculos. Las actividades de formación en las áreas de Medio Ambiente, Solidaridad, Cultura y educación. Los servicios de préstamo de recursos formativos (libros, DVD's y CD's).

## **EL ROSAL SHOPPING, S.A.**

Acceso y estancia a los espacios de uso público del centro comercial, los servicios al usuario de exposiciones efímeras, zonas comunes de ocio, aparcamiento, instalaciones higiénico-sanitarias y teléfonos públicos. "Quedan excluidas las instalaciones comerciales"

## **AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO**

Baño asistido, asistencia sanitaria, socorrismo y primeros auxilios, servicio de policía local, aseos, duchas, vestuarios, zonas de sombra, y aparcamiento.

## **PELAYO ASISTENCIA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**

Gestión del entorno laboral para la prestación del servicio de atención telefónica.

**AENOR**

# Ejemplos de certificaciones

## **Servicio Atendo Adif – Renfe**

El tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, que considera el acceso, recorrido y acomodación en el embarque /desembarque a la plaza asignada, que realicen el viaje en trenes de Renfe Operadora entre las estaciones que se recogen en el anexo de direcciones.

## **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**

Venta, información, contratación, y postventa de productos y servicios de telecomunicaciones en la red de tiendas propias

## **MADRID XANADU 2003, S.L.**

Acceso y estancia a los espacios de uso público del centro comercial, los servicios al usuario de exposiciones efímeras, zonas comunes de ocio, aparcamiento, instalaciones higiénico-sanitarias y teléfonos públicos. Quedan excluidas las instalaciones

# Ejemplos de certificaciones

## **BANKINTER, S.A.**

Gestión del entorno laboral y oficina principal de atención al público para los servicios bancarios y financieros.

## **PATRONATO DE TURISMO DE MADRID**

Servicios de información turística

## **CEAPAT - IMSERSO**

Información, asesoramiento y formación en las áreas de arquitectura-accesibilidad, productos de apoyo y diseño para todos, y desarrollo tecnológico.

Visita guiada a la exposición permanente de productos de apoyo y diseño para todos.

Servicios de biblioteca y servicio de documentación.

Realización de actos, ponencia y conferencias.

# Ejemplos de certificaciones

## **ONCE / ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS**

Servicios educativos, bibliográficos, culturales y ocio, deportivos (polideportivo, piscina y gimnasio), y residenciales para afiliados a la Organización Nacional de Ciegos (ONCE). Servicios de alquiler y gestión del auditorio para eventos culturales, congresos y exposiciones. Gestión del entorno laboral para la prestación de los servicios sociales de la ONCE

## **METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A.**

Servicio de transporte de pasajeros en tranvía, información y venta de billetes: Líneas 1 y 2.

## **COMUNIDAD DE PROPIETARIOS DEL CENTRO COMERCIAL PARQUESUR**

Acceso y estancia a los espacios de uso público del centro comercial, los servicios al usuario de exposiciones efímeras, zonas comunes de ocio, aparcamiento, instalaciones higiénico-sanitarias y teléfonos públicos. "Quedan excluidas las instalaciones comerciales"

# Ejemplos de certificaciones

## **BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ MARIA MOLINER**

El Acceso a la Biblioteca para el uso físico del espacio y del equipamiento para: Salas para estudio y trabajo en grupo, consulta de la colección en soporte físico, préstamo, lista de espera y reserva de documentos, préstamo interbibliotecario y orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia y formación a usuarios para el uso de recursos bibliotecarios.

## **UNIVERSIDAD AYUNTAMIENTO DE ARONA PLAYA LAS VISTAS**

Servicios de Baño asistido, asistencia sanitaria, socorrismo y primeros auxilios, duchas, vestuarios, zonas de sombra y aparcamiento.

## **ORGANISMO AUTÓNOMO DE MUSEOS Y CENTROS MUSEO DE LA NATURALEZA Y EL HOMBRE**

La visita guiada a la Galería de exposiciones, salón de actos/auditorio, biblioteca y cafetería

## **AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA PLAYA LAS CANTERAS**

Servicios de Baño asistido, socorrismo y primeros auxilios, servicio de policía local, aseos, duchas, zonas de sombra y aparcamiento

**AENOR**

# Publicación AENORediciones

## Título

Accesibilidad universal.  
Requisitos de espacios públicos  
urbanizados, entornos edificados,  
transporte y comunicación.

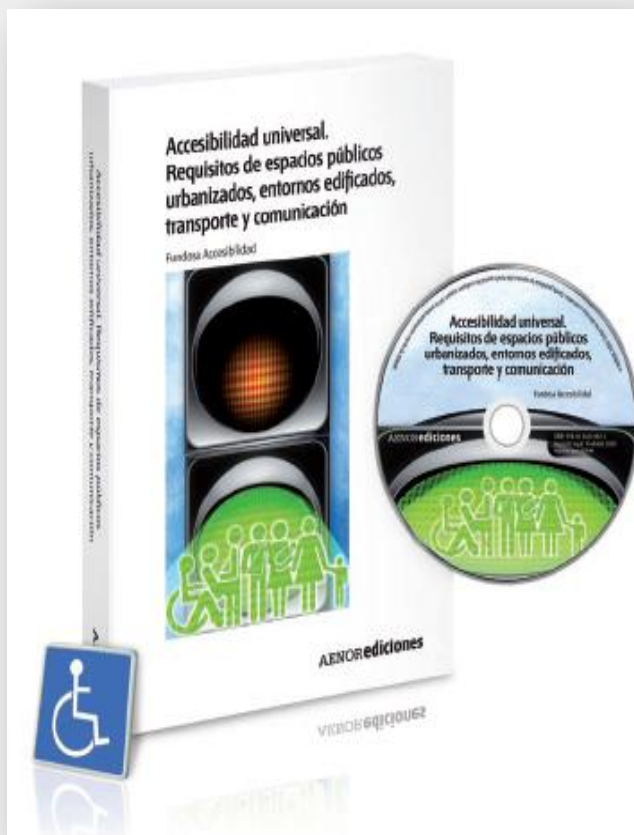
## Objetivos de la publicación

### Capítulos

1. Aportar la visión de la accesibilidad desde los criterios DALCO de los diferentes entornos. (**Norma UNE 170001-1. Accesibilidad Universal. Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno**).
2. Proponer una visión interpretada, sencilla, de fácil lectura con apoyo gráfico y de fácil localización de requisitos.

### Tablas

1. Aportar una visión aglutinante de requisitos legales enriquecida con las aportaciones de las Normas UNE en materia de accesibilidad, así como del criterio de los expertos.
2. Permite a los usuarios de estas tablas realizar diagnósticos de sus entornos de forma que les permita conocer el grado de adecuación de los mismos a la accesibilidad.



# AENOR

Gracias por su atención

# AENOR



Calle Génova N° 6 Madrid



91 432 9891



[nuevosproductos@aenor.es](mailto:nuevosproductos@aenor.es)



[www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Juan NOVILLO HÖPFNER

# AENOR