

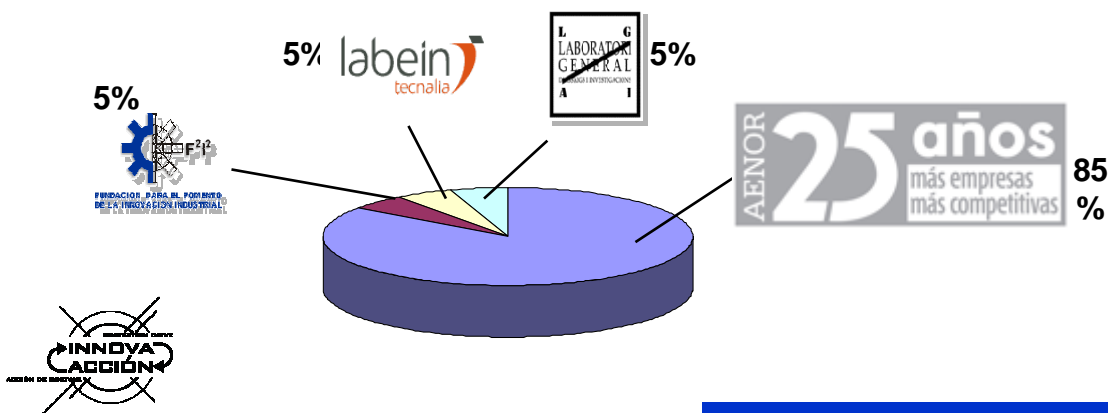
Presentación Accesibilidad Universal

Área de Proyectos Accesibilidad

ce centro de ensayos,
i **s** innovación y servicios



- Junio 1999, constitución de Centro de Ensayos, Innovación y Servicios, S.L.



www.ceis.es



A lo largo de nuestra vida viviremos una media de 8 años con discapacidad (perspectivas UE- año 2015)



- **¿Pueden las personas con limitaciones funcionales (discapacidad, mayores,...) acceder a sus instalaciones y disfrutar de los servicios que ofrece su organización?**
- **Este segmento tan importante de clientes, ¿es tenido en cuenta en sus procesos de prestación del servicio?**
- **¿Su oferta de servicios es accesible?**



La NO-accesibilidad influye fuertemente en el entorno, porque las personas con limitaciones funcionales marcan la pauta a las personas o grupo con los que se relacionan. Si hace sus instalaciones accesibles, podrá ganar como clientes a personas con limitaciones funcionales y a sus acompañantes.

Ningún ciudadano se muestra insatisfecho porque los entornos y edificios sean accesibles.

La Accesibilidad Universal **nos beneficia a todos**.

Proyectos de Accesibilidad Universal

DIAGNÓSTICO ADECUACION UNE 170001

- Visita y recopilación de Información
- Análisis de procesos de accesibilidad

PROYECTO DE SOLUCIONES TÉCNICAS

- Soluciones eficientes y eficaces mínimas imprescindibles
- Plan de Mejora

SENSIBILIZACION Y FORMACION

SISTEMA DE GESTIÓN

- Preparación Documentación del Sistema
- Auditoría Interna

APOYO EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN



Situación Actual



Correcciones para la adecuación a la legislación y norma UNE 170001

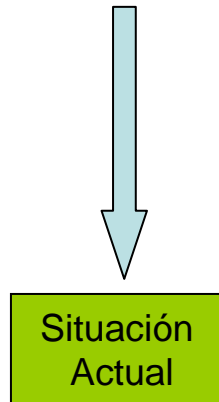


Planificar
Documentar
Implantar
Mejorar

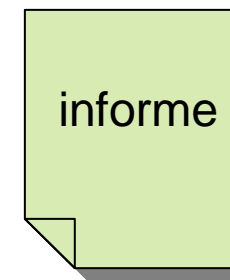
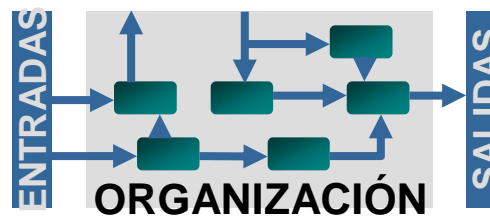
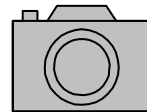


Certificación
UNE 170001

DIAGNÓSTICO



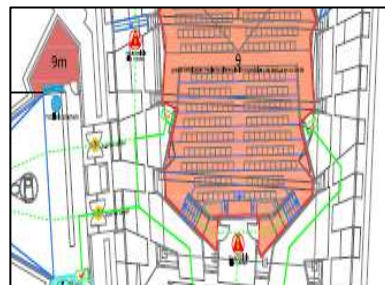
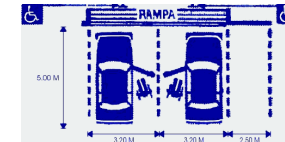
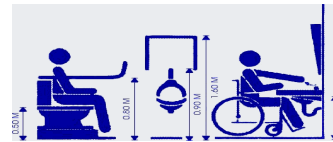
- recopilación de documentación gráfica y textual.
- Legislación + DALCO
- Búsqueda, localización y selección de información in situ, mediante trabajo de campo.
- Identificación y análisis de los procesos seguidos por el usuario desde la perspectiva de la accesibilidad al entorno construido y a los servicios en él prestados (cadenas de accesibilidad)





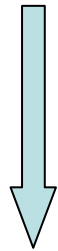
Análisis técnico de Accesibilidad Universal (requisitos normativos y requisitos voluntarios DALCO) en:

- Proyectos de arquitectura
 - Reformas de adaptación de espacios
 - Asistencia técnica de apoyo a la supervisión de obra.
 - Evaluación de entornos construidos.
 - Diagnósticos sobre servicios ofrecidos



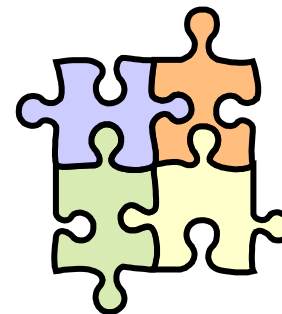
- ☑ Infraestructuras (aparcamientos, ascensores, emergencias,...)
- ☑ Espacios (entradas/salidas, itinerarios, zonas de paso, etc.).
- ☑ Servicios (aseos, información, restaurante, oficinas, etc.).
- ☑ Mobiliario interno y señalización
- ☑ Personal de contacto: sensibilización y entrenamiento para un trato correcto con los clientes.

PLAN DE MEJORA

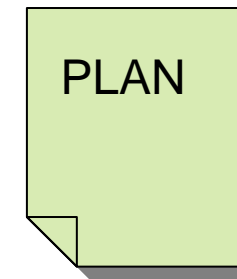


Correcciones
para la
adecuación a la
legislación y
norma UNE
170001

- carencias técnicas y situaciones no conformes con respecto a los requisitos legislativos + DALCO
- categorización y priorización: importancia e impacto en los usuarios
- requisitos técnicos aplicables para la redacción de los pliegos de contratación



CADENAS DE ACCESIBILIDAD

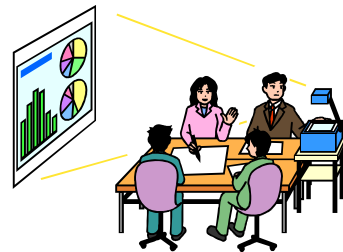


DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Planificar
Documentar
Implantar
Mejorar

- Manual de Accesibilidad Universal, procedimientos operativos y procesos de gestión. Cadenas de accesibilidad.
- Integración en Sistemas de Gestión Normalizados (ISO 9001)
- Visitas de apoyo y verificación.
- Auditoría interna final + plan de acciones correctoras.
- Jornadas de información y sensibilización

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

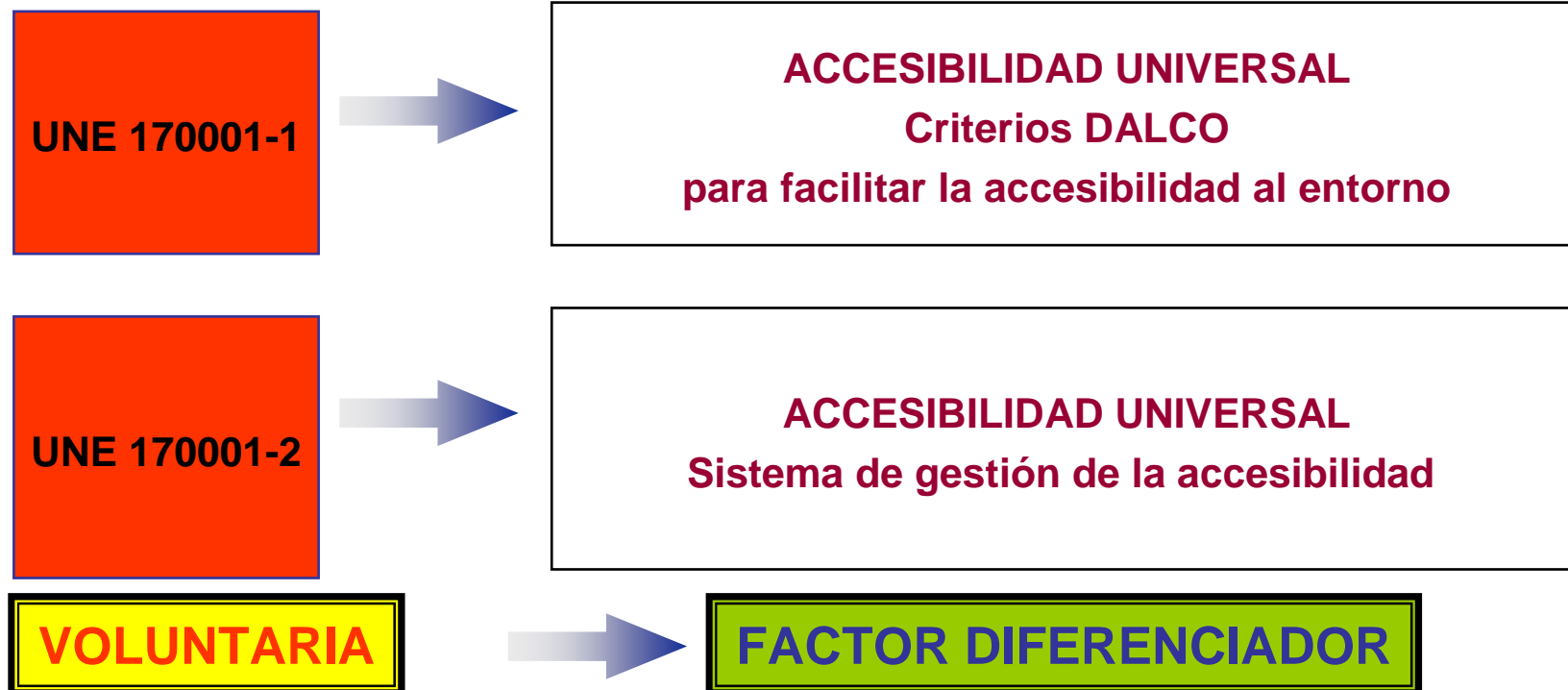


NIVELES DE ACCESIBILIDAD EN LOS PROCESOS



UNE 170001

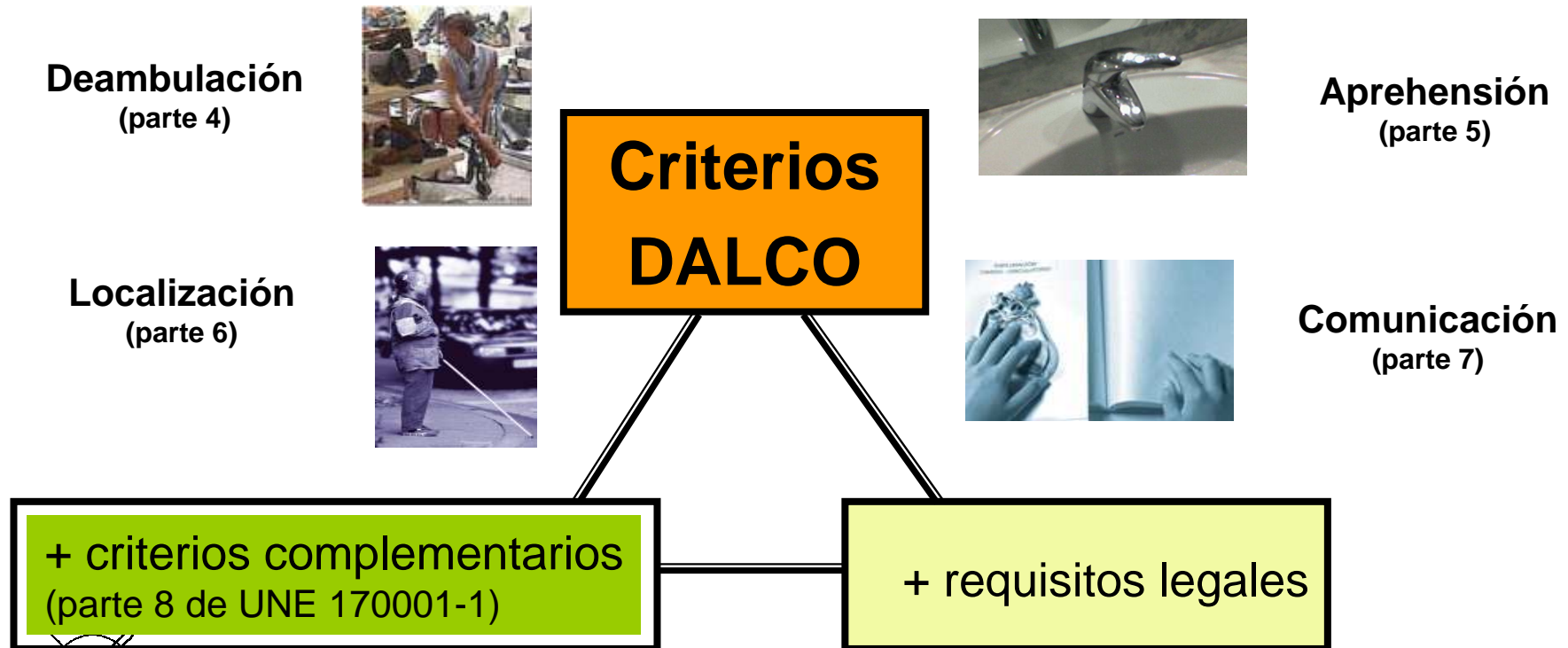
Son los requisitos que se exigen a un entorno para que sus usuarios puedan superar las limitaciones de accesibilidad, con independencia de su origen



Criterios de Accesibilidad (UNE 170001-1)

Criterios DALCO

Deambulación, **A**prehensión, **L**ocalización, y **C**omunicación
definidos en la parte 3 de la norma UNE 170.001-1



Requisitos UNE 170001-2

- Accesibilidad: factor relevante dentro de la gestión de las organizaciones
- Herramienta **normalizada y reconocida**
- Enfoque hacia la **mejora continua**

... una herramienta de gestión que contemple aspectos tales como:

Integrable en ISO 9001

Integrable en "Q" Turismo

Modelo EFQM

ISO 26000 - RSC



5.- Responsabilidades

- ✓ Generalidades
- ✓ Compromiso de la dirección y revisión del SGAU
- ✓ Política de accesibilidad universal

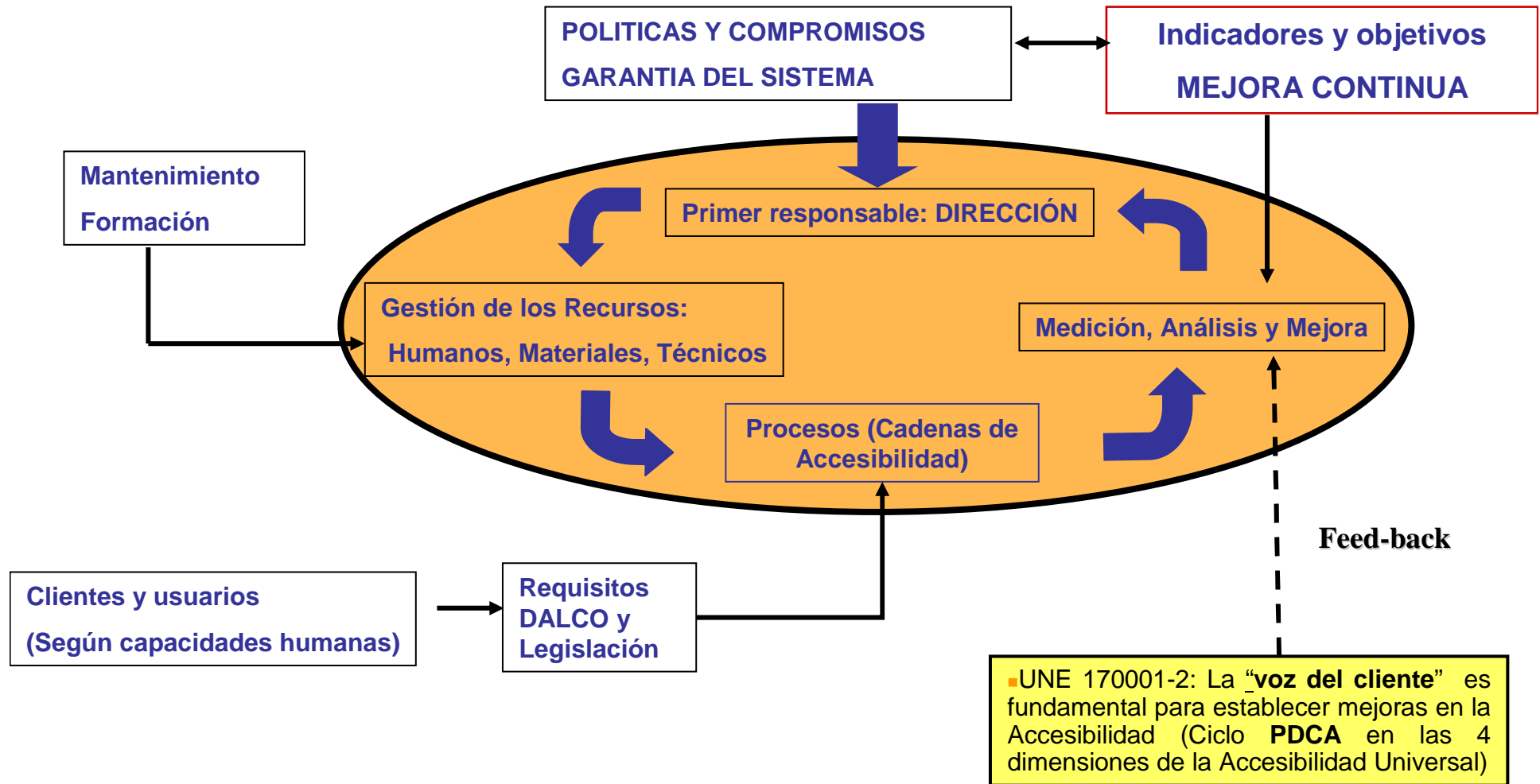
6.- Gestión de los recursos

- ✓ Generalidades
- ✓ Recursos humanos: formación del personal
- ✓ Recursos técnicos y materiales. Infraestructura
- ✓ Documentación

7.- Planificación de la accesibilidad universal al entorno

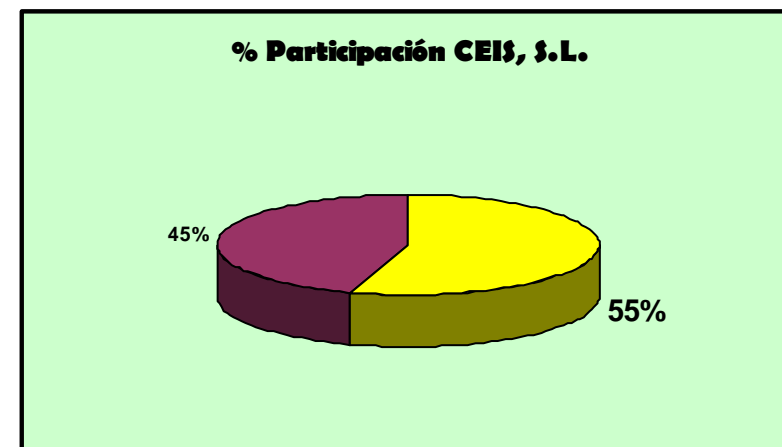
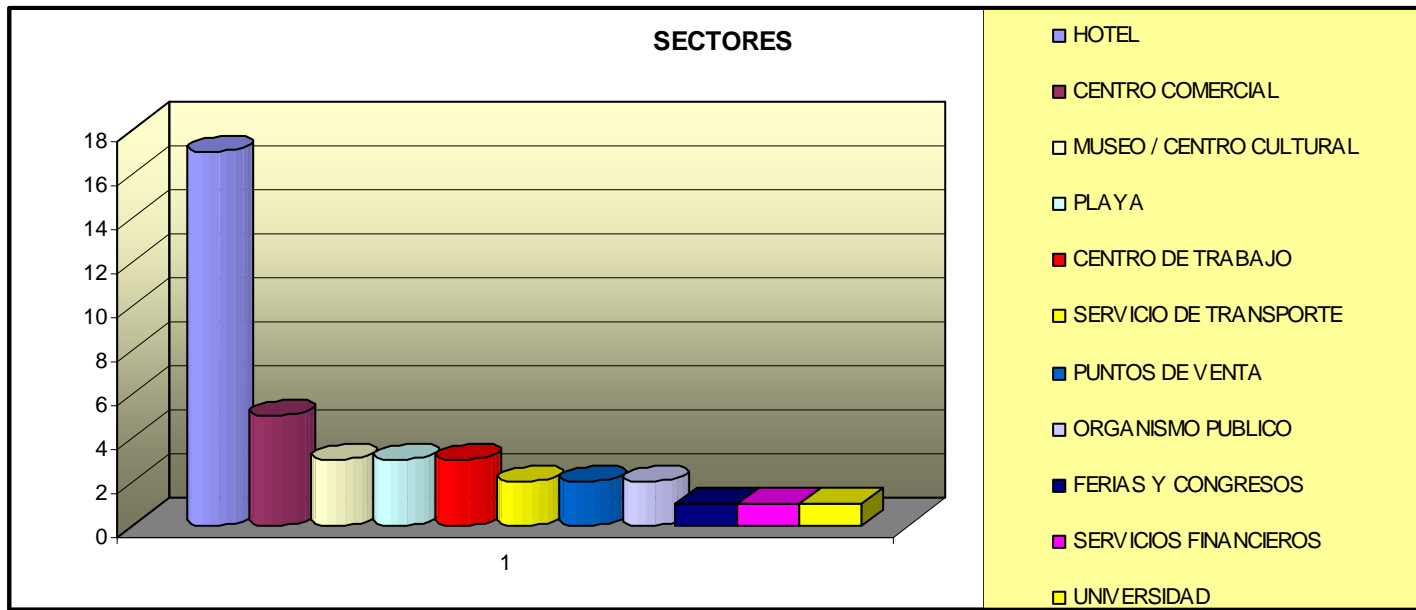
8.- Seguimiento, medición, análisis y mejora

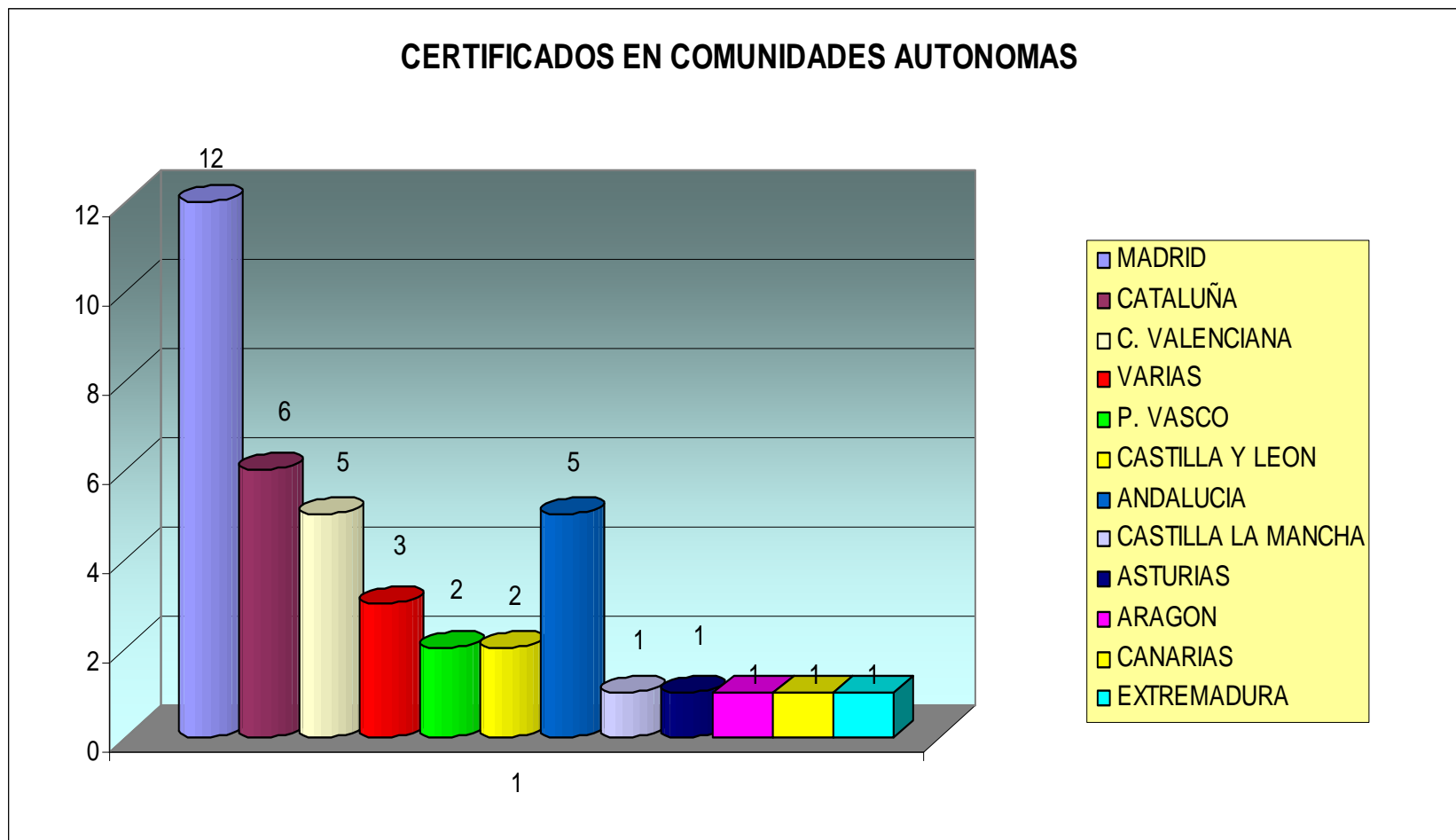
- ✓ Generalidades
- ✓ Seguimiento y medición
- ✓ Acciones correctivas y preventivas
- ✓ Análisis de datos y mejora continua: Plan de mejora de la accesibilidad.



- Las barreras sociales y arquitectónicas generan discriminación.
- El **marco legislativo** es cada vez más exigente. Cumplir la ley no debe de ser un elemento diferenciador.
- La accesibilidad es un aspecto relevante de la **satisfacción de todos nuestros clientes** / receptores de servicios. La **sociedad**, que cada vez está más concienciada, nos exige que todos podamos disfrutar de los mismos servicios de calidad. Es un derecho.
- Diseño Para Todos, Accesibilidad Universal, criterios **DALCO**, (**D**eambulación, **A**prehensión, **L**ocalización y **C**omunicación), son conceptos que empiezan a ser conocidos y tenidos en cuenta.
- La accesibilidad es un concepto incluido dentro de las políticas de **Responsabilidad Social** de las organizaciones. Una Organización Accesible mejora su Reputación Social, mediante:
 - Atractivo Emocional e imagen de Marca
 - Compromiso con la Comunidad
 - Mejora de la percepción de la Calidad.
 - Excelencia en Dirección y Liderazgo.

- **Fidelización:** Las personas con discapacidades permanentes o temporales, tienden a fidelizarse allá donde han sido satisfechas sus necesidades y a transmitir esta experiencia positiva.
- La Accesibilidad Universal supone un **posicionamiento estratégico** : la calidad al servicio de todos, incluidas las personas con discapacidad
- La accesibilidad universal **no debe de ser un logro momentáneo** sino que ésta condición se debe de mantener en el tiempo, y debe de mejorarse.
- La adopción de **sistemas de gestión de la accesibilidad universal (UNE 170001)** permite a las organizaciones garantizar que sus entornos y servicios se mantienen accesibles en el tiempo incorporando **la accesibilidad como un factor relevante en la definición de sus procesos y servicios.**
- Posibilita la certificación de AENOR (**credibilidad y valor diferenciador**)





Los Proyectos de ACCESIBILIDAD UNIVERSAL de ceis:
garantía de éxito para nuestros clientes.



Ayudamos a cumplir sus objetivos

Contacto:
Adrián Yuste González
ayuste@ceis.es

☰ **Cr. Villaviciosa de Odón a
Móstoles, km 1,5 • 28935
(Madrid)**

☎ +34 91 616 97 10

📠 +34 91 616 23 72

E-mail: comercial@ceis.es

www.ceis.es

