MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD
Febrero 2012 (versión 1.1)

Elaborado por la Comisión Mixta de Accesibilidad de la UPV	Enero de 2012	Aprobado por la Comisión de Accesibilidad de la UPV	26 de enero de 2012

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DEL MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA UPV

Versión	Fecha vigencia	Sección modificada	Modificación realizada
1	10-julio-08	II.2.4.	▪ Incluir la revisión del sistema por la dirección
2	01-octubre-08	II.1 Alcance del SGAG	▪ Eliminar los procesos y servicios del Centro de Formación Postgrado del ámbito de aplicación del SGAG. ▪ Incluir los planes operativos, correctivos, preventivos y de mejora de la accesibilidad global
3	23-junio-09	Todo el documento	▪ Cambio de denominación del SGAG por SGAU ▪ Cambio de denominación de los Vicerrectorados ▪ Actualización organigrama ▪ Composición de la comisión de Accesibilidad
4	13-enero-2010	Pto II.5. Planificación de la accesibilidad universal	▪ Incluir planificación del mantenimiento preventivo. ▪ Modificaciones en la planificación de la accesibilidad
5	02-febrero-2011	II. 1. Alcance del SGAU.	▪ Modificación de los procesos del SIE y la Biblioteca

Versión	Fecha vigencia	Sección modificada	Modificación realizada
Versión 1.1	26-enero-2012	Modificación de todo el manual: SGAU, responsabilidad, procesos, metodologías, procedimientos.	Nueva versión del manual del SGAU

OBSOLETO

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

II. 1. Alcance del SGAU.

II.1.1. Ubicación de los edificios.

II.1.2. Itinerarios.

II.2. Responsabilidades

II.2.1. Organigrama del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

II.2.1.2. Composición de las comisiones del SGAU

II.2.2. Matriz de responsabilidades en el Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal.

II.2.3. Compromiso de la Dirección de la UPV

II.2.4. Política de Accesibilidad Universal de la UPV.

II.2.5. Revisión del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal.

II.3. Gestión Documental del SGAU

II.4. Gestión de Recursos del SGAU

II.5. Planificación de la accesibilidad universal del entorno de la UPV

II.6. Medición, análisis y mejora

II.6.1. Satisfacción del usuario.

II.6.2. Auditorías Internas del SGAU.

II.6.3. Seguimiento y medición de los procesos.

II.6.4. Mantenimiento de las instalaciones.

II.6.5. Análisis de datos.

II.6.6. Mejora continua.

II.6.6.1. Acción mejora.

II.6.6.2. Acción correctiva.

II.6.6.3. Acción preventiva.

III. DEFINICIONES

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Politécnica de Valencia es una institución pública, dinámica e innovadora, dedicada a la investigación y a la docencia que, al mismo tiempo que mantiene fuertes vínculos con el entorno social en el que desarrolla sus actividades, opta por una decidida presencia en el extranjero.

Nuestra vocación de servicio responde a un objetivo y compromiso con la sociedad. Proporcionamos a nuestros jóvenes los conocimientos adecuados para lograr su inserción como titulados en el campo profesional que elijan, y les ofrecemos un modelo de educación integral que les aporta conocimientos tecnológicos, así como formación humanística y cultural.

Formamos personas y formamos profesionales porque creemos que es nuestro deber que nuestros alumnos adquieran no sólo conocimientos, sino también una experiencia que les haga personas responsables y libres, con sensibilidad hacia los problemas sociales, con capacidad para adquirir compromisos y con perspectiva de futuro.

La UPV cuenta con personal docente y administrativo que trabaja para ofrecer a nuestros alumnos el nivel de calidad educativa que necesitan.

Nuestra Universidad oferta carreras universitarias modernas, flexibles y adaptadas a las demandas de nuestra sociedad. Nuestros profesores, integrados en los departamentos universitarios, tienen un régimen de plena dedicación y su labor trata de equilibrar la investigación teórica y la aplicada.

En la UPV llevamos a cabo un control de la calidad de la docencia y de la actividad investigadora. De igual forma, estimulamos y apoyamos a nuestros profesores en sus proyectos, fomentamos sus contactos -las relaciones con el exterior y con otras universidades-, y promovemos su labor en el marco de los departamentos, institutos y centros de investigación.

La atención integral a las personas con discapacidad constituye un criterio preferente de calidad y de equidad de la enseñanza superior. Dicha atención se prestará con arreglo a lo establecido en la Constitución Española, la legislación general sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

La UPV tiene establecido con carácter permanente un “Servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad”, a través de la Fundación CEDAT, ubicada en el Campus de Vera, Edificio 9E, cuya finalidad es la planificación y coordinación de los recursos necesarios para prestar apoyo integral a los estudiantes que presenten necesidades especiales o particulares asociadas a esta circunstancia personal y social.

La UPV está equipada con todo tipo de áreas y servicios, cuya misión es la de servir de apoyo al estudio, la docencia y la investigación.

Actividades Culturales
Agencia de la Calidad
Casa del Alumno
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transferencia de Tecnología
Centro de Autoaprendizaje de Valenciano
Centro de Colaboración Académica CETA-UPV
Centro de Estudios en Gestión de la Educación Superior
Centro de Formación Permanente
Centro de Salud Laboral Juana Portaceli
Defensor Universitario
Delegación de Alumnos
Deportes
Escola d'Estiu
Oficina de Señalética
Oficina del Secretario General
Oficina Postal
Programa Forum UNESCO
Seguridad
Servicio de Alumnado
Servicio de Asuntos Generales
Servicio de Contabilidad
Servicio de Contratación
Servicio de Estudios y Planificación
Servicio de Financiación y Presupuesto
Servicio de Fiscalización
Servicio de Gestión Económica
Servicio de Infraestructuras

Escuela Infantil
Fondo de Patrimonio Artístico
Fundación CEDAT
Fundación Innova
Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación
Instituto de Ciencias de la Educación
Instituto para la Creación y Desarrollo de Empresas-Programa IDEAS
Laboratorio de Idiomas
Oficina de Acción Internacional
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio
Servicio de Mantenimiento
Servicio de Recursos Humanos
Servicio Integrado de Empleo
Servicio Integrado de Prevención en Riesgos Laborales
Servicio Jurídico
Unidad de Formación para la Administración y los Servicios Universitarios
Unidad de Proyectos de Desarrollo
Vicegerencia

La misión de la Universidad Politécnica de Valencia es:

1. La formación integral de los estudiantes a través de la creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica del arte y de la cultura, desde el respeto a los principios éticos, con una decidida orientación a la consecución de un empleo acorde con su nivel de estudios.
2. La contribución al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad valenciana y española mediante el apoyo científico, técnico y artístico.
3. El desarrollo de un modelo de institución caracterizada por los valores de excelencia, internacionalización, solidaridad y eficacia; una institución abierta que incentiva la participación de instituciones, empresas y profesionales en todos los aspectos de la vida universitaria.

Lema de la visión

La UPV es una universidad innovadora al servicio de la sociedad y de su progreso. Excelente en la formación de profesionales y en la investigación

Queremos ser:

1. Una universidad capaz de atraer y formar buenos estudiantes y convertirse en su opción preferible estando a la cabeza de la calidad docente y siendo exigente con la aplicación de los estándares del Espacio Europeo de Educación Superior.
2. Un centro de excelencia reconocido internacionalmente que propicie el intercambio y la movilidad de alumnos, profesores e investigadores.
3. Una universidad con investigación consolidada de calidad con una política definida de excelencia.
4. Una universidad innovadora y emprendedora, de relevancia internacional.
5. Una universidad de fuerte implicación social y que sirva de puente entre la Comunidad Valenciana y cualquier otra región del mundo.
6. Una universidad con una programación de postgrado y formación continua que esté vinculada a las necesidades y demandas de la sociedad y que sea generadora de nuevas oportunidades profesionales y personales.
7. Una universidad con un capital humano altamente cualificado, fuertemente motivado e ilusionado con el desempeño de su trabajo.
8. Una universidad que gestiona sus recursos y servicios con eficacia y eficiencia.

Hay una parte del futuro de la que somos herederos y a la que tenemos derecho. Esa es la meta que nos anima a ofrecer lo mejor a nuestros alumnos y a nuestro personal docente y administrativo, y a servir a la sociedad en la que desarrollamos nuestra labor.

Apostamos por ese objetivo y trabajamos diariamente en ello, con pautas de calidad y mejora. Por eso, queremos seguir siendo una institución única y exclusiva. Por eso, seguimos pensando en el futuro.

Política de Accesibilidad Universal de la UPV

La UPV entiende que implantar una política de accesibilidad es el medio imprescindible para que todos los usuarios de nuestros procesos y servicios alcancen sus derechos de participación. Entendemos que implantar una política de igualdad de oportunidades es la mejor forma para que las personas con discapacidad alcancen los mismos derechos de participación. Para ello, nuestros procesos pretenden conseguir como requisito indispensable de una gestión sostenible, evitar dificultades de cualquier tipo que puedan excluir a cualquiera de nuestros usuarios y que supondrían un obstáculo en su desarrollo y participación social.

La UPV se compromete plenamente con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal y con la mejora continua de su eficacia comunicando a toda la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación (DALCO) como sus reglamentos.

El objetivo de la UPV es llegar a conseguir un entono universal accesible a todo tipo de personas con o sin discapacidad cumpliendo con los requisitos específicos DALCO establecidos en la norma UNE 170001 y la legislación aplicable, mejorando sus procesos con ánimo de evitar, todas aquellas limitaciones o barreras que pudieran impedir el pleno disfrute de los bienes y servicios que la UPV pone a disposición de sus usuarios y realizando todo ello, sin menoscabar su seguridad y dignidad.

Para ello, la UPV se compromete a:

- Planificar aquellas acciones y objetivos que ayuden a cumplir los requisitos DALCO.
- Implantar dichas acciones.
- Determinar los criterios y procedimientos necesarios para asegurar que las acciones tomadas se mantienen y son eficaces.
- Establecer los métodos para descubrir el grado de satisfacción y las necesidades de accesibilidad universal de todos nuestros usuarios con respecto a los bienes y servicios que le suministramos.

Juan Juliá Igual

Rector de la UPV

II. SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

El Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal (SGAU) de la UPV es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr la accesibilidad del entorno de la UPV.

La UPV establece, documenta, implanta y mantiene un sistema de gestión de la accesibilidad universal y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma UNE 170001-2:2007, para dar cumplimiento a los requisitos DALCO especificados en la parte 1 de la citada norma. La UPV:

a) define su actividad e identifica a los usuarios a los que está destinado el entorno en el que proporciona sus servicios.
b) se asegura que en su entorno los usuarios pueden realizar todo tipo de procesos directamente vinculados a su actividad, incluyendo las que éstos deberían realizar en caso de emergencia
c) determina que las acciones de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación ligadas al proceso de que se trate y al entorno de la organización responden a los requisitos DALCO de la parte 1 de la norma y son conformes a las especificaciones y requisitos establecidos en la legislación aplicable y en la norma.
d) identifica las acciones y los objetivos a ellas ligados, necesarios a acometer para asegurar que los procesos seguidos por el usuario y los servicios relacionados con dichos procesos satisfacen los requisitos DALCO y, en su caso, identifica las soluciones adoptadas a través de las que se da cumplimiento a dichos requisitos para cada una de las etapas de que se componen los procesos mencionados y los servicios a ellos asociados.
e) planifica en tiempo y forma estas acciones y objetivos
f) se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estas acciones
g) implanta las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planificados
h) determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que las soluciones adoptadas se mantienen y son eficaces
i) implanta las acciones de mejora que se deriven del estado del arte
j) establece los métodos para descubrir el grado en que se están satisfaciendo las necesidades de accesibilidad universal de los usuarios

La estructura general del SGAU se muestra en la figura siguiente (fig.1).

Datos de entrada	Revisión anual del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal	Resultados de salida
1. Revisiones trimestrales del SGAU. 2. Auditorías internas del SGAU. 3. Auditorías de certificación. 4.Acciones formativas. 5. Revisión de la estrategia de accesibilidad. 6. Satisfacción de usuarios. 7. Quejas y reclamaciones. 8. Plan operativo, plan correctivo y preventivo	COMISIÓN DE ACCESIBILIDAD UPV Se reúne a principios de curso académico. Septiembre	1. Actualización de la Política de accesibilidad. 2. Definición estratégica de accesibilidad 3. Plan de auditorías. 4.Plan de formación.

DIARIAMENTE	
El SIE, la Biblioteca y el servicio de mantenimiento subsanan deficiencias (no conformidades, quejas, etc) que incumplan requisitos del SGAU. Se encargan de evaluar la satisfacción de sus usuarios	El SIE utiliza los registros de no conformidades de su SGCalidad ISO-9001 y comunica al servicio de mantenimiento las incidencias. Se encarga del seguimiento de las mismas y de implantar acciones correctivas o preventivas según los procedimientos de su SGC
	La Biblioteca utiliza los registros de no conformidades de su SGCalidad y comunica al servicio de mantenimiento las incidencias. Se encarga del seguimiento de las mismas y de implantar acciones correctivas o preventivas según los procedimientos de su SGC
	El servicio de mantenimiento utiliza los registros de no conformidades de su aplicación MANTEC y las resuelve según su proceso PEGASUS. Se encarga del seguimiento de las mismas y de implantar acciones correctivas o preventivas.
	El SEPQ informa a la unidad de gestión correspondiente (SIE, Biblioteca o Mantenimiento) de las quejas recibidas y estas unidades las gestión según lo descrito

TRIMESTRALMENTE	TRIMESTRALMENTE	COMISIÓN MIXTA DE ACCESIBILIDAD	REVISIÓN TRIMESTRAL DEL SGAU
El SIE, la Biblioteca y el servicio de mantenimiento realizan una evaluación de sus instalaciones y/o recorridos según las **guías** definidas y aprobadas por la Comisión de Calidad de la UPV. Las no conformidades identificadas en etas evalauciones se tratan según el procedimiento establecido	La comisión mixta de accesibilidad formada por el responsable de accesibilidad del SIE, el responsable de accesibilidad de la Biblioteca, el responsable de accesibilidad del SEPQ, un mimbro del CEDAT y el responsable de accesibilidad del servicio de mantenimiento o infraestructura realizan la revisión trimestral del SGAU. Se realizan 3 revisiones: diciembre, marzo y junio. La Comisión la presiden alternativamente el SIE y la Biblioteca por periodos de 1 año. Dicha recisión incluye: 1. Seguimiento de las encuestas de satisfacción de usuarios. 2. Seguimiento de las no conformidades de las auditorías. 3. Seguimiento de las no conformidades identificadas en la evaluación trimestral y en el día a dia. 4. El seguimiento de los planes de mejora estratégicos 5. Definición de acciones correctivas y preventivas.		

ANUALMENTE	AUDITORES	
Anualmente, en el mes de julio, se realiza la auditoría interna del SGAU. El SEPQ es el responsable del proceso de auditorías del SGAU. Las auditorías se realizarán según el procedimiento PR-SGAU-03	• El SEPQ se encarga de realizar la auditoría de la Biblioteca, del SIE y de los entorno, así como del funcionamiento de los sistemas de gestión de cada una de estas unidades. • El SIE se encarga de la auditoría de las responsabilidades y procesos del SPEQ en el ámbito de la accesibilidad universal.	Las no conformidades de la auditoría detectadas que afectan al SIE se gestionan según su procedimiento del SGC-ISO-9001
		Las no conformidades de la auditoría detectadas que afectan a la Biblioteca se gestionan según su procedimiento del SGC-ISO-900
		Las no conformidades de la auditoría detectadas que afectan al servicio de mantenimiento se gestionan según su procedimiento
		Las no conformidades de la auditoría detectadas que afectan al SEPQ se gestionan según su procedimiento PEGASUS

(fig.1)

Para realizar la implantación efectiva del diagrama anterior, el SGAU se va a sustentar sobre los siguientes 3 pilares:

1. El Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001 del Servicio Integrado de Empleo. El SIE ha integrado en sus Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001 los requisitos de la norma UNE 170001-2:2007 y los requisitos definidos en el presente Manual de Accesibilidad Universal. Los registros y los documentos que le afecten se controlarán según los procedimientos elaborados para tal fin en el sistema ISO-9001.

2. El Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal propio de la Biblioteca General.

3. El Sistema de Gestión por procesos PEGASUS. PEGASUS es el programa de mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios de la Universidad Politécnica de Valencia impulsado desde la Gerencia. El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad es el encargado de su gestión. La finalidad del Plan PEGASUS es implantar un sistema de mejora continua en las unidades de apoyo, que permita la evaluación de su rendimiento y su calidad, con un enfoque que atienda - muy especialmente- a la satisfacción de los usuarios. En el marco de este plan se ha elaborado el "Manual de gestión de procesos de la UPV" que gestiona todos los procesos de todas las Unidades PEGASUS en las que se incluyen las unidades involucradas en el SGAU (área de infraestructura, área de mantenimiento, servicio de evaluación planificación y calidad, servicio integrado de empleo y biblioteca general). El presente de gestión especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, implantación, seguimiento y revisión de los manuales de procesos de las Unidades de la UPV

La interacción entre estos 3 pilares se describe en los diferentes apartados del presente manual y en los procedimientos genéricos del SGAU.

II. 1. Alcance del SGAU.

El Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal de la UPV es aplicable a los siguientes procesos y servicios pertenecientes al área de Biblioteca y documentación científica y al Servicio Integrado de Empleo (SIE):

GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS (NACIONALES Y EXTRANJERO)
Prácticas en empresa para alumnos UPV
Provisión de alumnos UPV a Empresas e Instituciones para la realización de prácticas
Prácticas en empresas en el extranjero para alumnos y titulados UPV
Provisión de alumnos y/o titulados UPV a Empresas e Instituciones para la realización de prácticas en el extranjero

PREMIOS BANCAJA
Gestión de Premios Bancaja-UPV a proyectos de fin de carrera realizados en empresa

GESTIÓN EMPLEO UPV
Intermediación laboral para alumnos y titulados de la UPV
Gestión de ofertas de empleo UPV

GESTIÓN DE EMPLEO CENTRO ASOCIADO SERVEF
Intermediación laboral para titulados del entorno de la UPV, inscritos como demandantes de empleo en el SERVEF
Gestión de Ofertas de Empleo a través del centro asociado SERVEF

PLAN INTEGRAL EMPLEO
Búsqueda de empleo para titulados desempleados mediante un Plan Integral de Empleo, en colaboración con el SERVEF

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO Y EL AUTOEMPLEO
Orientación profesional para el empleo, para alumnos y recién titulados UPV
Evaluación psicoprofesional
Formación para el empleo
Asesoramiento de proyectos empresariales para demandantes de empleo, en colaboración con el SERVEF
Tutoría individualizada para demandantes de empleo, en colaboración con el SERVEF
Acciones grupales de orientación profesional para demandantes de empleo, en colaboración con el SERVEF
Información y motivación para el autoempleo para demandantes de empleo, en colaboración con el SERVEF

OBSERVATORIO DE EMPLEO Y FORMACIÓN
Elaboración de Informes del proceso de Inserción Laboral a partir de información de titulados
Elaboración de Informes del proceso de Inserción Laboral a partir de información de empleadores

CÁTEDRAS DE EMPRESA
Gestión de convenios para la formalización de Cátedras de Empresa

ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS
Adquisición de productos bibliográficos
Gestión de donaciones y canjes de productos bibliográficos

CATALOGACIÓN
Catalogación de los fondos de las entidades UPV

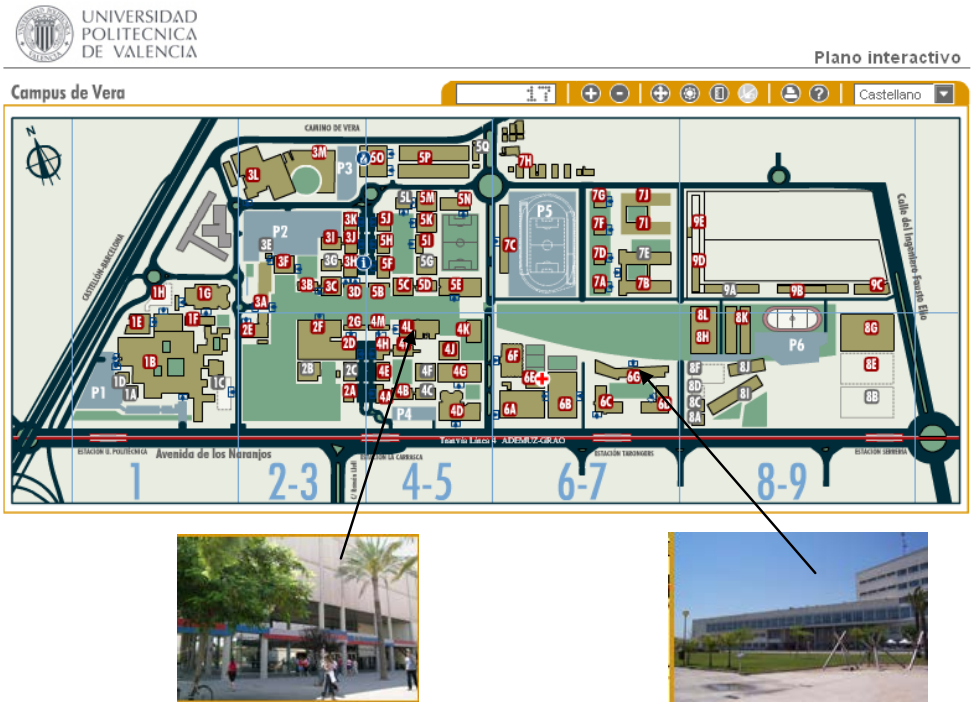
PUESTA A DISPOSICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA COLECCIÓN
Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico

CIRCULACIÓN DE LA COLECCIÓN
Préstamo interbibliotecario y acceso al documento a la comunidad UPV autorizada
Préstamo, lista de espera y reserva de documentos
Préstamo interbibliotecario y provisión de documentos de la colección UPV solicitados por otras instituciones

MANTENIMIENTO DE LA BIBLIOTECA DIGITAL
Acceso a la Biblioteca Digital
RiuNet: repositorio institucional UPV

RELACIÓN CON EL USUARIO
Orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia.
Formación a usuarios

II.1.1. Ubicación de los edificios.



Edifício 4L: Biblioteca

Edificio Nexus: SIE

II.1.2. Itinerarios.

La UPV define y analiza periódicamente (cada 4 años) el Plan Urbanístico de la UPV que incluye:

1. Análisis de las circulaciones.
2. Valoración de las circulaciones.
3. Análisis de los intercambios.
4. Análisis del mobiliario urbano.

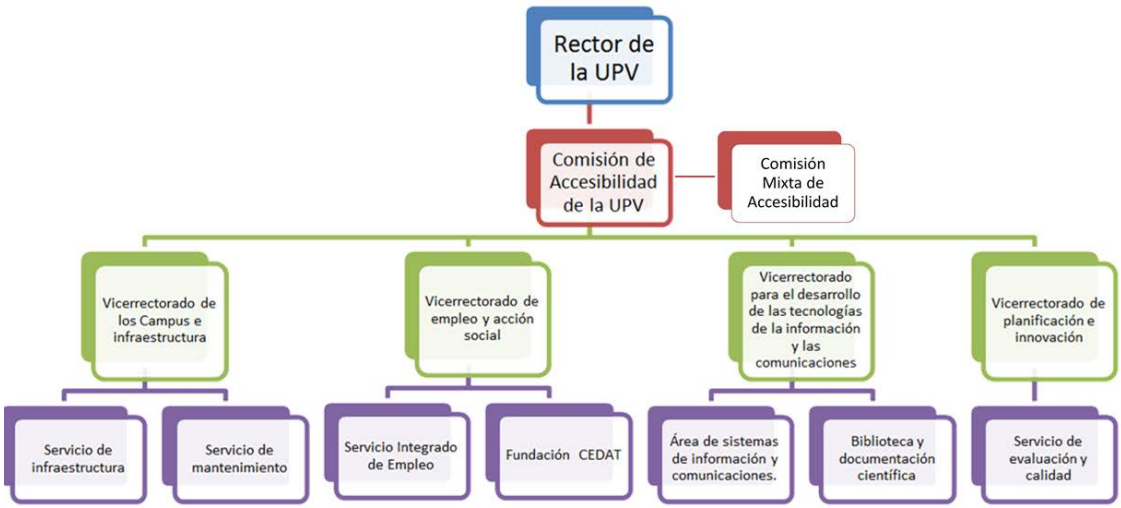
II.2. Responsabilidades

La UPV se compromete con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la accesibilidad universal, así como con la mejora continua de su eficacia:

a) comunicando a toda la UPV la importancia de satisfacer tanto los requisitos DALCO como los reglamentarios
b) estableciendo la política de la accesibilidad universal
c) asegurando que se establecen los objetivos de la accesibilidad universal
d) llevando a cabo las revisiones periódicas por la dirección en las que ésta comprueba que se mantienen y mejoran las soluciones adoptadas
e) asegurando la disponibilidad de recursos

La UPV se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la UPV.

II.2.1. Organigrama del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.



II.2.1.2. Composición de las comisiones del SGAU

La Comisión de Accesibilidad de la UPV estará formada por los siguientes miembros:

Presidente: Carlos Ayats Salt. Vicerrector de Empleo y Acción Social

Secretaria: Ana Muñoz Gonzalo. Técnico del Vicerrectorado de Empleo y Acción Social

Vocales:

- Salvador López Galarza. Vicerrector de los Campus e Infraestructuras
- Vicent Botti Navarro. Vicerrector para el Desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Juan Jaime Cano Hurtado. Vicerrector de Calidad y Evaluación de la Actividad Académica
- José Manuel Jabaloyes Vivas. Profesor Titular UPV y experto en el ámbito

La Comisión de Accesibilidad de la UPV estará formada por los siguientes miembros:

Presidente: Rotativo cada 2 años: Representante de la Biblioteca y representante del Servicio Integrado de Empleo.

Secretario: Rotativo cada 2 años (inverso a la presidencia): Representante de la Biblioteca y representante del Servicio Integrado de Empleo.

Vocales:

- Representante del Servicio de Evaluación, planificación y calidad.
- Representante del Servicio de Mantenimiento.
- Representante del Servicio de Infraestructuras.
- Representante del CEDAT

II.2.2. Matriz de responsabilidades en el Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal de la UPV.

En la siguiente tabla se detalla la asignación de responsabilidad en el SGAU a los distintos órganos competentes.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL (SGAU)	Rector	Comisión de Accesibilidad de la UPV	Comisión Mixta de Accesibilidad de la UPV.	Servicio de infraestructura y servicio de mantenimiento. ASIC	Servicio Integrado de Empleo. Biblioteca General	Servicio de evaluación, planificación y calidad	Fundación CEDAT
Responsabilidad del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal		■					
Implantación del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal					■		
Definición y aprobación de la política de accesibilidad universal de la UPV	■						
Diseño, revisión y actualización del sistema documental del SGAU			■				
Aprobación del sistema documental del SGAU		■					
Identificación de requisitos DALCO aplicables a los servicios							■
Análisis de cumplimiento de los requisitos DALCO en los servicios							■
Definición de objetivos de accesibilidad universal		■					
Planificación de la accesibilidad universal.		■					
Elaboración del informe final de revisión del SGAU			■				
Aprobación de la revisión anual del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal		■					
Revisión trimestral del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal			■				
Identificación de no conformidades e incidencias en el SGAU				■	■		■
Definición de acciones de subsanación de incidencias del SGAU					■		
Implantación de las acciones de subsanación de incidencias del SGAU				■			
Seguimiento y evaluación de las acciones de subsanación de incidencias del SGAU					■		
Definición de acciones de mejora estratégicas en el SGAU			■				
Implantación de acciones de mejora estratégicas en el SGAU				■	■		
Seguimiento y evaluación de acciones de mejora estratégicas en el SGAU			■				
Gestión de las Auditorías Internas del SGAU						■	
Evaluación de la satisfacción de los usuarios del SGAU					■		
Formación del personal					■		
Definición de acciones correctivas y preventivas del SGAU			■				
Implantación de acciones correctivas y preventivas del SGAU				■	■		
Seguimiento de acciones correctivas y preventivas del SGAU			■				
Definición del PAC de las auditorías de certificación			■				
Seguimiento y evaluación del PAC de las auditorías de certificación			■				

II.2.3. Compromiso de la Dirección de la UPV

El equipo de gobierno de la UPV con su Rector al frente pretende ser el motor que impulse el cambio, actuando como modelo de referencia con el resto de la organización. Es el primer implicado en la organización, en la difusión y consolidación de la cultura de accesibilidad integral. El equipo de gobierno actual de la UPV asume de forma voluntaria la intención de actuar en el marco de la responsabilidad social por la accesibilidad universal y para ello, ha definido su política de la accesibilidad universal.

II.2.4. Política de Accesibilidad Universal de la UPV.

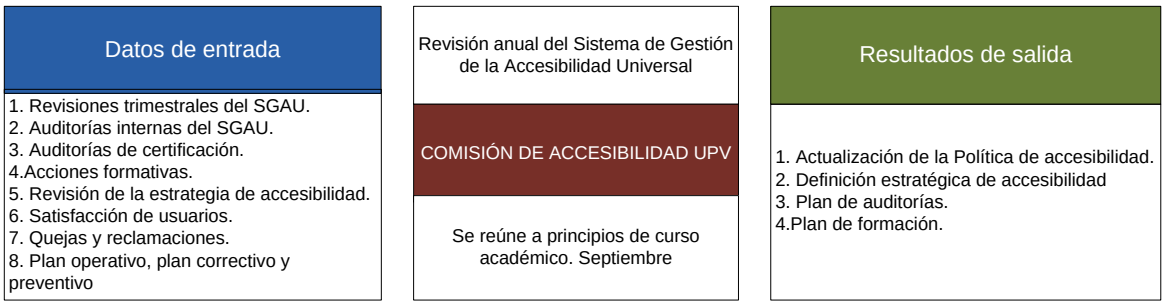
La UPV ha definido su política de la accesibilidad universal asegurando que se:

a) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la accesibilidad universal
b) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la accesibilidad universal
c) es comunicada y entendida dentro de la UPV (a través de la web del Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa) , y
d) es revisada para su continua adecuación.

Los objetivos de la accesibilidad universal se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la UPV. Los objetivos de la accesibilidad universal deben poder medirse y ser coherente con la política de la accesibilidad universal del entorno.

II.2.5. Revisión del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal.

La UPV, a través de la comisión de accesibilidad, revisa anualmente (en el mes de septiembre) el SGAU según se muestra en la figura siguiente. Es la comisión mixta de accesibilidad la que prepara anualmente el informe de gestión para la esta revisión.



Trimestralmente, la comisión mixta de accesibilidad, realiza una revisión del SGAU en el que incluye al menos:

- Seguimiento de las acciones de mejora estratégica. Plan estratégico de accesibilidad
- Seguimiento de las acciones de subsanación. Plan operativo.
- Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas. Plan correctivo/preventivo.
- La evaluación de la satisfacción de los usuarios.
- Las actuaciones de formación y aprendizaje.
- Revisión de itinerarios.
- Resultados de la revisión mediante la aplicación de las guías de accesibilidad.

II.3. Gestión Documental del SGAU

La documentación del sistema de gestión de la accesibilidad universal de la UPV incluye:

- NIVEL 1: general para la UPV:
    - declaraciones documentadas de una política de accesibilidad universal y de sus objetivos
    - Manual de accesibilidad universal. El alcance (lugares, actividades, etc.) del sistema de gestión de la accesibilidad universal, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier excepción.
    - Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la accesibilidad universal.
    - Procedimientos generales del SGAU requeridos por la norma UNE 170001-2:2007: Gestión documental del SGAU, gestión de incidencias del SGAU, gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora estratégica, gestión de auditorias internas del SGAU y gestión de la satisfacción de los usuarios del SGAU.

- NIVEL 2: particulares de las unidades de gestión de la UPV.
    - Los procesos generales del Sistema de Gestión de la UPV en marcados en el Programa PEGASUS y que forman parte del sistema de gestión de la accesibilidad universal de la UPV. Incluye procesos de: área de infraestructura, área de mantenimiento, servicio de evaluación planificación y calidad, servicio integrado de empleo y biblioteca general
    - Guías de accesibilidad.
    - Los manuales, procedimiento e instrucciones particulares de cada servicio involucrado en el sistema de gestión de la accesibilidad universal.
        - SIE: Documentación del Sistema ISO-9001
        - Biblioteca: Documentación propia de sus sistema de gestión.

Los documentos requeridos por el SGAU del nivel 1 están actualizados y disponibles, y están controlados según procedimiento PR-SGAU-05.

Los procesos generales del SG de la UPV están controlados por el servicio de evaluación, planificación y calidad según el manual de gestión de procesos.

Los manuales, procedimiento e instrucciones particulares de cada servicio están controlados por los mismos servicios según sus procedimientos definidos para ello.

II.4. Gestión de Recursos del SGAU

La UPV determina y proporciona los recursos necesarios para:

a) implementar y mantener el sistema de gestión de la accesibilidad universal y mejorar continuamente su eficacia
b) aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de los requisitos DALCO

La UPV determina, proporciona y mantiene la infraestructura, y los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos DALCO de accesibilidad. Para ello, se han definido los siguientes servicios:

EJECUCIÓN DE OBRAS
Estudios y valoraciones de propuestas de obras e instalaciones
Dirección y coordinación de la ejecución de obras menores
Coordinación de la ejecución de obras mayores
Control de garantía de obras mayores

SOPORTE TÉCNICO DE INFRAESTRUCTURAS
Información técnica de proyectos y obras
Información general y pública de proyectos y obras
Asesoramiento técnico sobre información general de edificios e instalaciones de la UPV para trabajos docentes

MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO
Mantenimiento correctivo de instalaciones
Mantenimiento preventivo de instalaciones

EMERGENCIAS
Atención a emergencias

ASESORAMIENTO ENERGÉTICO Y DE SUMINISTROS
Asesoramiento energético y de suministros

II.5. Planificación de la accesibilidad universal del entorno de la UPV

La UPV desarrolla los planes de accesibilidad necesarios para implantar las soluciones DALCO más adecuadas en cada una de las etapas del proceso de uso y disfrute del entorno proporcionado a los usuarios, y de los servicios con los que éstos interactúan a lo largo de dicho proceso. Esta planificación debe ser coherente con los requisitos DALCO especificados en la parte 1 de la norma UNE: 170001-2:2007 y con el sistema de gestión de la accesibilidad universal.

La planificación de la accesibilidad universal de la UPV se realiza a partir de los resultados de la revisión del sistema por la dirección (ver II.2.4) e incluye la definición de acciones de accesibilidad a partir de:

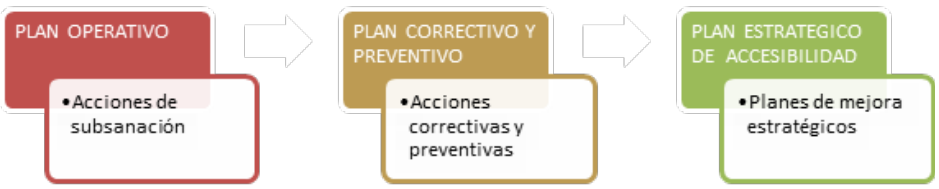
- **Incidencias de accesibilidad**. Situaciones que producen incumplimiento de alguno de los requisitos definidos en el SGAU o requisitos DALCO. Se detectan en:
  - Auditorías internas (no conformidades y observaciones).
  - Auditorías de certificación (no conformidades y observaciones).
  - Sistema SQF.
  - Desarrollo diario de la actividad de los servicios y procesos.
  - Seguimiento trimestral (Guía de Accesibilidad)
  - Revisión del Sistema por la Dirección de la UPV.

Se han definido 3 tipos de acciones de accesibilidad enmarcadas en los programas operativo, correctivo/preventivo y estratégico:

- **Acciones de subsanación**: acciones que se ponen en marcha para subsanar las incidencias anteriores. Definidos en el día a día de la implantación del SGAU. Estas acciones conforma el **PROGRAMA OPERATIVO DE ACCESIBILIDAD.** Se gestionan según el procedimiento PR-SGAU-01

- **Acciones correctivas o preventivas**: acciones que se ponen en marcha para evitar o prevenir las causas que han producido las incidencias de accesibilidad. Definidas en las revisiones trimestrales del SGAU. Estas acciones conforma el **PLAN CORRECTIVO/PREVENTIVO DE ACCESIBILIDAD.** Se gestionan según el procedimiento PR-SGAU-04. Son definidas y evaluadas por la comisión mixta de accesibilidad

- **Planes de Mejora Estratégica:** se tratan de los planes que permiten el desplegué de los objetivos estratégicos de accesibilidad definidos por la UPV y la mejora del SGAU. Definidos en la revisión anual del SGAU. Estos planes conforma el **PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD.** Son definidas por la comisión de accesibilidad de la UPV y evaluadas por la comisión mixta de accesibilidad



Durante la planificación de la accesibilidad universal al entorno, además de las acciones y los planes propuestos, la UPV determina:

- los requisitos DALCO con los que se relacionan
- los objetivos de accesibilidad perseguidos.
- las soluciones adoptadas o que deberían adoptarse para cumplir los objetivos de accesibilidad perseguidos
- la necesidad de establecer procesos de actuación, de documentarlos y de proporcionar recursos específicos que garanticen la eficacia de las soluciones adoptadas
- las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo específicas para comprobar que el entorno es accesible así como los criterios para la aceptación de los resultados de tales comprobaciones.

II.6. Medición, análisis y mejora

La UPV planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) demostrar la accesibilidad universal del entorno proporcionada al usuario
b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la accesibilidad universal y;
c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la accesibilidad

II.6.1. Satisfacción del usuario.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la accesibilidad universal, la UPV realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios del entorno con respecto al cumplimiento de sus necesidades por parte de la UPV.

Se tiene definidos los métodos para obtener y utilizar dicha información (procedimiento PR-SGAU-02). Los métodos utilizados por la UPV para recoger dicha información posibilitan la participación de todos los usuarios interesados.

La satisfacción del usuario del SGAU se evalúa de forma continua y cada vez que se implanta una solución a una no conformidad detectada.

Cualquier queja, reclamación o sugerencia relacionada con la accesibilidad al entorno de la UPV se utiliza en la planificación y mejora del SGAU. La gestión de estas quejas se realiza según procedimiento PR-SGAU-01.

II.6.2. Auditorías Internas del SGAU.

La UPV lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la accesibilidad universal:

a) es conforme con las disposiciones planificadas en el punto anterior “Planificación de la Accesibilidad universal al entorno”, con los requisitos DALCO especificados en la parte 1 de la UNE 170001-1:2001 y con los requisitos del sistema de gestión de la accesibilidad establecidos por la UPV; y
b) se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Se tiene planificado un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de las limitaciones de accesibilidad encontrados y de las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se tienen definidos los criterios de auditorías, el alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no tienen responsabilidad directa sobre las áreas auditadas. El alcance de las auditorías no abarca, en ningún caso, el trabajo de personas de la organización no implicadas directas ni indirectamente en el cumplimiento de los requisitos DALCO.

Se ha definido, en el procedimiento PR-SGAU-03, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

El Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

II.6.3. Seguimiento y medición de los procesos.

La UPV aplica métodos apropiados para el seguimiento y, cuando es aplicable, la medición de las soluciones adoptadas dentro del sistema de gestión de la accesibilidad universal. Estos métodos demuestran la capacidad de estas soluciones para alcanzar los resultados planificados. Cuando se detecta una no conformidad en alguno de los procesos en el ámbito del SGAU se llevan a cabo las acciones necesarias de subsanación de las mismas según se describe en el procedimiento PR-SGAU-01.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones de mejora, correctivas y preventivas, según es conveniente, para asegurarse de la accesibilidad universal del entorno (PR-SGAU-04)

II.6.4. Mantenimiento de las instalaciones.

La UPV identifica y lleva a cabo las acciones necesarias, a través de los procesos PEGASUS, para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos asociados con aspectos de accesibilidad universal. La Universidad prevé una respuesta rápida ante cualquier situación anómala puntual que altere las condiciones de funcionamiento o uso normales previstas.

El servicio de mantenimiento de la UPV realiza la planificación anual de las actuaciones de mantenimiento preventivo (SMA01: mantenimiento correctivo y preventivo).

II.6.5. Análisis de datos.

La UPV determina, recopila y analiza los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGAU y evalúa dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de dicho sistema. En estos datos también se incluyen los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios y de las auditorías. Este análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente y la conformidad con los requisitos DALCO del entorno. La mayoría de los datos que se definen en el SGAU se derivan de la medición de los procesos. Por tanto su tratamiento es siempre realizado por los propietarios de los procesos.

II.6.6. Mejora continua.

La UPV mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la accesibilidad mediante el uso de política de la accesibilidad, los objetivos de la accesibilidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

II.6.6.1. Acción mejora.

La UPV tiene definido el procedimiento PR-SGAU-04 con la metodología para la implantación de las acciones de mejora, con el objetivo de desplegar la estrategia de accesibilidad de la UPV y mejorar nuestros procesos y servicios catalogados como accesibles, aumentado los resultados de accesibilidad de los mismos, medidos a través de la satisfacción de los usuarios, la reducción de quejas y reclamaciones y de las no conformidades.

II.6.6.2. Acción correctiva.

La UPV tiene definido el procedimiento PR-SGAU-04 con la metodología para la implantación de las acciones correctivas, con el objetivo de eliminar las causas de no conformidad respecto a los requisitos de accesibilidad universal del SGAU y prevenir que vuelva a ocurrir. En este procedimiento se definen las pautas para:

- revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios)
- determinar las causas de las no conformidades
- evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- determinar e implantar las acciones necesarias
- registrar los resultados de las acciones tomadas, y ,
- revisar las acciones correctivas tomadas y evaluar su eficacia.

II.6.6.3. Acción preventiva.

La UPV tiene definido el procedimiento PR-SGAU-04 con la metodología para la implantación de las acciones preventivas, con el objetivo de eliminar las causas de las no conformidades potenciales.

Se definen las pautas para:

- determinar las no conformidades potenciales y sus causas
- evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- determinar e implantar las acciones necesarias
- registrar los resultados de las acciones tomadas, y;
- revisar las acciones preventivas tomadas.

III. DEFINICIONES

- Acción correctiva: Solución tomada por la organización para eliminar la causa de una no conformidad con respecto a los requisitos DALCO o los del sistema de gestión de la accesibilidad universal.

- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable (UNE EN ISO 9000)

- No conformidad: Incumplimiento de un requisito (UNE EN ISO 9000)

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- Requisitos DALCO: Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal de los entornos, productos o servicios y facilitar con ello la accesibilidad universal al entorno construido.

- Mejora continua: Desempeño universal de la organización, como objetivo permanente, para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos DALCO.

- Satisfacción del usuario: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

- Sistema de gestión de accesibilidad universal: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr la accesibilidad universal del entorno.