calidadUPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Año 2012-2015

Siguiendo la metodología descrita en el Manual de Accesibilidad Universal y tras la realización del análisis estratégico (capítulo I del presente documento) se han definido los siguientes objetivos y ejes estratégicos. Esta estrategia se define para un marco de actuación de **4 años**.

E01. Mejorar las condiciones del entorno para garantizar la accesibilidad universal a todos los usuarios de los procesos de la UPV.

- **O**1E01. Mejorar las condiciones de acceso vía web a todos los procesos y servicios de la UPV.
- **O**2E01. Garantizar una circulación por todos los viales de la UPV conforme a los requisitos DALCO y al SGU de la UPV
- **O**3E01. Mejorar las condiciones físicas de los edificios de la biblioteca y del Nexus. Garantizar la accesibilidad todas las obras de infraestructura que se realicen en la UPV.

E02. Garantizar la accesibilidad a todos nuestros usuarios de los servicios que se ponen a su disposición en la UPV

- **O**1E02. Aumentar la accesibilidad de la comunidad universitaria a todos los servicios que se ofrecen en la Biblioteca, aumentando la satisfacción de todos los grupos de interés.
- **O**2E02. Aumentar la accesibilidad de la comunidad universitaria a todos los servicios que se ofrecen en la SIE, aumentando la satisfacción de todos los grupos de interés.
- **O**3E02. Trabajar hacia la extensión del alcance del SGAU a otros servicios que ofrezca la UPV.

Una vez definida la estrategia de accesibilidad, se han definido los planes de mejora estratégicos que van a permitir su desarrollo (estos planes conforman el plan estratégico de accesibilidad), así como el cuadro de mando que va a permitir la medición del grado de consecución de la misma. A continuación se propone un modelo para utilizar en el nuevo diseño del SGAU.

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA ESTRATÉGICA DEL SGAU	
Nombre: Plan webs accesibles	Código de la acción: **PM**1E01_12. Fecha de definición: 09/01/12
Tipo: Correctivas ☐ Preventiva ☐ Mejora estratégica ■	

Descripción de la incidencia del SGAU. Descripción de la oportunidad de mejora. Descripción del objetivo estratégico	**E**01. Mejorar las condiciones del entorno para garantizar la accesibilidad universal a todos los usuarios de los procesos de la UPV. **O**1E01. Mejorar las condiciones de acceso vía web a todos los procesos y servicios de la UPV.

Para el caso de las acciones correctivas y preventiva, análisis de las causas	

Planificación:				
Actuaciones previstas	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
	- Adaptación del portal de microwebs UPV. Actualmente en proceso de revisión.	Vicerrectorado para el Desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Septiembre de 2102	Propios del vicerrectorado
	- Adaptación de la intranet UPV.		Septiembre de 2102	
	- Revisión y redefinición del proyecto de infoaccesibilidad de la UPV en el marco de la Comisión		Diciembre de 2012	
	- redacción del "proyecto de info-accesibilidad		Diciembre de 2012	
Implantación				
Actuaciones realizadas				
Evaluación				Meta
Por la comisión mixta de accesibilidad				
Mejora	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
Nuevas acciones				
		Aprobación por la comisión mixta de accesibilidad/ Comisión de accesibilidad UPV		

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA ESTRATÉGICA DEL SGAU	
Nombre: Plan recorrido accesible	Código de la acción: **PM**2E01_12. Fecha de definición: 09/01/12
Tipo: Correctivas ☐ Preventiva ☐ Mejora estratégica ■	

Descripción de la incidencia del SGAU. Descripción de la oportunidad de mejora. Descripción del objetivo estratégico.	**E**01. Mejorar las condiciones del entorno para garantizar la accesibilidad universal a todos los usuarios de los procesos de la UPV. **O**2E01. Garantizar una circulación por todos los viales de la UPV conforme a los requisitos DALCO y al SGU de la UPV

Para el caso de las acciones correctivas y preventiva, análisis de las causas	

Planificación:				
Actuaciones previstas	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
	• Análisis de la situación actual	Servicio de Infraestructura	abril 2012	Propios del área
	• Identificación de puntos de actuación		junio 2012	
	• Elaboración de la **Guía de accesibilidad de viales**		septiembre 2012	
	• Puesta en marcha de actuaciones.		junio 2012	
	• Revisiones trimestrales de recorridos. Subsanación de incidencias.		Trimestralmente	
	• Finalizar la herramienta para la gestión de incidencias de mantenimiento		diciembre de 2012	
Implantación				
Actuaciones realizadas				
Evaluación			Meta	
Por la comisión mixta de accesibilidad			Alcanzar en un plazo de 4 años que todos los viales exteriores de la UPV sean accesibles.	
Mejora	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
Nuevas acciones				
		Aprobación por la comisión mixta de accesibilidad/ Comisión de accesibilidad UPV		

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA ESTRATÉGICA DEL SGAU	
Nombre: Infraestructuras accesibles.	Código de la acción: **PM**3E01_12. Fecha de definición: 09/01/12
Tipo: Correctivas ☐ Preventiva ☐ Mejora estratégica ■	

Descripción de la incidencia del SGAU. Descripción de la oportunidad de mejora. Descripción del objetivo estratégico	E01. Mejorar las condiciones del entorno para garantizar la accesibilidad universal a todos los usuarios de los procesos de la UPV. O3E01. Mejorar las condiciones físicas de los edificios de la biblioteca y del Nexus. Garantizar la accesibilidad todas las obras de infraestructura que se realicen en la UPV

Para el caso de las acciones correctivas y preventiva, análisis de las causas.	

Planificación:				
Actuaciones previstas	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
	• Revisiones trimestrales de recorridos. Subsanación de incidencias.	Comisión Mixta de Accesibilidad	Trimestralmente	Propios de cada servicio
	• Elaboración de la **Guía de accesibilidad de edificios**.	Biblioteca. Infraestructura	SIE abril 2012; UPV general septiembre de 2012	
	• Elaborar y aprobar la normativa de accesibilidad para la realización de nuevas obras	Área de Infraestructura	Diciembre de 2012	
	• Finalizar la herramienta para la gestión de incidencias de mantenimiento.	Área de mantenimiento	Diciembre de 2012	
Implantación				
Actuaciones realizadas				
Evaluación		Meta		
Por la comisión mixta de accesibilidad		Conseguir una satisfacción plena de todos los usuarios de los servicios que se ofrecen en el SIE y en la Biblioteca y alcanzar el 0 quejas, 0 reclamaciones y 0 accidentes.		
Mejora	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
Nuevas acciones				
		Aprobación por la comisión mixta de accesibilidad/ Comisión de accesibilidad UPV		

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA ESTRATÉGICA DEL SGAU	
Nombre:. Plan Biblioteca accesible	Código de la acción: **PM**1E02_12 Fecha de definición: 09/01/12
Tipo: Correctivas ☐ Preventiva ☐ Mejora estratégica ■	

Descripción de la incidencia del SGAU. Descripción de la oportunidad de mejora. Descripción del objetivo estratégico	**E**02. Garantizar la accesibilidad a todos nuestros usuarios de los servicios que se ponen a su disposición en la UPV **O**1E02. Aumentar la accesibilidad de la comunidad universitaria a todos los servicios que se ofrecen en la Biblioteca, aumentando la satisfacción de todos los grupos de interés.

Para el caso de las acciones correctivas y preventiva, análisis de las causas	

Planificación:				
Actuaciones previstas	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
	- Revisiones trimestrales de recorridos. Subsanación de incidencias.	Biblioteca General	Trimestralmente	Propios del servicio
	- Formación del personal de la BG.		Septiembre 2012	
	- Definición de compromiso de accesibilidad en la carta de servicios.		Abril de 2012	
	- Actualización del sistema interno de gestión de la accesibilidad		Mayo 2012	
	- Identificación y adquisición de mejoras		Diciembre de 2012	
	- Revisión y actualización de las cadenas de accesibilidad		Diciembre de 2012	
Implantación				
Actuaciones realizadas				

Evaluación		Meta
Por la comisión mixta de accesibilidad		Alcanzar el nivel de 0 minutos de servicios de la BG no accesibles. Conseguir una satisfacción plena de todos los usuarios de los servicios que se ofrecen en la Biblioteca y alcanzar el 0 quejas, 0 reclamaciones

Mejora	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
Nuevas acciones				

Aprobación por la comisión mixta de accesibilidad/ Comisión de accesibilidad UPV

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA ESTRATÉGICA DEL SGAU	
Nombre: Plan SIE accesible	Código de la acción: **PM**2E02_12. Fecha de definición: 09/01/12
Tipo: Correctivas ☐ Preventiva ☐ Mejora estratégica ■	

Descripción de la incidencia del SGAU. Descripción de la oportunidad de mejora. Descripción del objetivo estratégico	**E**02. Garantizar la accesibilidad a todos nuestros usuarios de los servicios que se ponen a su disposición en la UPV **O**2E02. Aumentar la accesibilidad de la comunidad universitaria a todos los servicios que se ofrecen en la SIE, aumentando la satisfacción de todos los grupos de interés

Para el caso de las acciones correctivas y preventiva, análisis de las causas	

Planificación:				
Actuaciones previstas	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
	- Integrar en el sistema ISO-9001 el SGAU	Servicio Integrado de empleo	Junio de 2012	Propios de servicio
	- Elaboración de la **Guía de accesibilidad SIE**.		Abril 2012	
	- Revisiones trimestrales de recorridos. Subsanación de incidencias.		Trimestralmente	
	- Formación del personal		Septiembre 2012	
	- Definición de compromiso de accesibilidad en la carta de servicios		Abril de 2012	
	- Identificación y adquisición de mejoras		Diciembre de 2012	
	- Revisión y actualización de las cadenas de accesibilidad		Diciembre de 1012	
Implantación				
Actuaciones realizadas				

Evaluación		Meta
Por la comisión mixta de accesibilidad		Alcanzar el nivel de 0 minutos de servicios del SIE no accesibles. Conseguir una satisfacción plena de todos los usuarios de los servicios que se ofrecen en el SIE y alcanzar el 0 quejas, 0 reclamaciones

Mejora	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
Nuevas acciones				

Aprobación por la comisión mixta de accesibilidad/ Comisión de accesibilidad UPV

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA ESTRATÉGICA DEL SGAU	
Nombre: Plan servicios UPV accesibles	Código de la acción: **PM**3E02_12. Fecha de definición: 09/01/12
Tipo: Correctivas ☐ Preventiva ☐ Mejora estratégica ■	

Descripción de la incidencia del SGAU. Descripción de la oportunidad de mejora. Descripción del objetivo estratégico	**E**02. Garantizar la accesibilidad a todos nuestros usuarios de los servicios que se ponen a su disposición en la UPV. **O**3E02. Trabajar hacia la extensión del alcance del SGAU a otros servicios que ofrezca la UPV.

Para el caso de las acciones correctivas y preventiva, análisis de las causas	

Planificación:				
Actuaciones previstas	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
	- Revisar servicios que puedan ser incluidos en el alcance del SGAU	Comisión Accesibilidad	Junio 2012	Propios del servicio
	- Realizar una planificación a 4 años vista para los servicios identificados.	Comisión Accesibilidad	Septiembre 2012	
	- Incluir compromisos de accesibilidad en las cartas de servicio.	SEPQ	Septiembre 2012	
	- Mejorar la medición de los servicios y su catalogación como accesibles o no accesibles	SEPQ	Diciembre 2012	
Implantación				
Actuaciones realizadas				

Evaluación		Meta
Por la comisión mixta de accesibilidad		Conseguir que todos los servicios de las cartas de servicio de la UPV sean accesible en un plazo de 8 años

Mejora	Descripción acción	Responsable	Fecha	Recursos
Nuevas acciones				
		Aprobación por la comisión mixta de accesibilidad/ Comisión de accesibilidad UPV		

El cuadro de mando que va a permitir medir la estrategia de accesibilidad universal 2012 de la UPV:

Ix. Indicador	Meta para el año 2012
I1. Porcentaje del personal de la UPV son responsabilidad en el SGAU y en los procesos y servicios afectados que ha recibido formación.	100 %
I2. Nuevos servicios y procesos incluidos en el SGAU	10
I3. Número de accidentes anuales por incumplimiento de requisitos DALCO	Reducir un 20% los resultados del año 2011 y mantener un decrecimiento anual del 5% hasta 2015
I4. Porcentaje de páginas web oficiales de la UPV accesible (AA)	50%
I5. Grado de satisfacción de los usuarios del SGAU	95%
I6. Número de quejas y reclamaciones recibidas	Reducir un 20% los resultados del año 2011 y mantener un decrecimiento anual del 5% hasta 2015
I7. Número no conformidades identificadas en las auditorias sobre los viales	Reducir un 20% los resultados del año 2011 y mantener un decrecimiento anual del 1% hasta 2015
I8. Número de compromisos de accesibilidad no cumplidos en las cartas de servicios.	0
I9. Tiempo en el que los servicios no están accesibles los usuarios	1% del tiempo que están abiertos