 <p>DURANGO Udala - Ayuntamiento</p> <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04</p> <p>Fecha: 27/09/2018</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

# MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

***HAZ - HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA***  
***SAC- SERVICIO DE ATENCIÓN A LA***  
***CIUDADANÍA***  
***DE DURANGO***

CONTROL DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR
04	27/09/18	Eliminación mantenimiento preventivo

<p>Elaborado por:  <b>Coordinadora del SAC/ Responsable de Accesibilidad</b>  Firma:  Fecha: 27/09/18</p>	<p>Revisado y aprobado por:  <b>Gerente de Organismos Autónomos</b>  Firma:  Fecha:</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

ÍNDICE:



**SERVICIO ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA**

# **MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

**Edición:04**

**Fecha: 27/09/2018**

PORTADA	1
ÍNDICE	2
PRESENTACIÓN	3
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>4</b>
1.1 OBJETO	4
1.2 CAMPO DE APLICACIÓN	4
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS.</b>	
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.</b>	
3.1 TÉRMINOS RELATIVOS A ACCESIBILIDAD (UNE 170001: 2007), (ENTRE OTROS)	6
3.2 TÉRMINOS RELATIVOS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/USUARIO	7
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD</b>	<b>8</b>
4.1 REQUISITOS GENERALES	8
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>10</b>
5.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	10
5.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	12
5.2.1 Revisión del sistema	13
5.3 POLÍTICA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	14
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>16</b>
6.1 SUMINISTRO DE LOS RECURSOS	16
6.2 RECURSOS HUMANOS: FORMACIÓN DEL PERSONAL	16
6.3 RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES: INFRAESTRUCTURAS Y AYUDAS TÉCNICAS	17
6.4 DOCUMENTACIÓN	17
<b>7. PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL AL ENTORNO</b>	<b>18</b>
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
7.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	19
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>20</b>
8.1 GENERALIDADES	20
8.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	20
8.2.1 Satisfacción del Usuario	20
8.2.2 Auditoría Interna	21
8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos	23
8.3 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	24
8.4 ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA: PLANES DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD	25
8.4.1 Mejora Continua	26

 <p>DURANGO Udala - Ayuntamiento</p> <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p><b>Edición:04</b></p> <p><b>Fecha: 27/09/2018</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

## PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

El Ayuntamiento de Durango cuenta con un **Servicio de Atención a la Ciudadanía (S.A.C)** que abrió sus puertas en Febrero de 2008, para atender a todas las personas que residan en el municipio de DURANGO,  
La Oficina SAC actualmente se encuentra situada en Barrenkale, 17 en planta baja.

En estas oficinas, de contacto directo con la ciudadanía, se facilita información de forma oral y/o escrita, aunque también se le puede remitir al usuario por correo electrónico.

También se proporcionan claves para la realización de determinados trámites vía Web.

Principalmente se requieren por parte de la ciudadanía y se gestiona: impresos, solicitudes y todo tipo de información municipal (información de interés general, empadronamiento, recibos municipales, recaudación, alegaciones, recursos, licencias de obras, de actividad, de apertura ...)

Disponen de 5 puestos rotativos de atención personalizada y 2 puestos de atención de la centralita telefónica, que filtran las llamadas y las transmiten al departamento correspondiente. Existe otro puesto de atención por web que atiende las consultas, on line y otro por whatsapp.

En la oficina SAC se prestan, entre otros, los siguientes servicios:

- Registro de entrada de documentos.
- Padrón municipal de habitantes: altas y modificaciones en el padrón municipal, expedición de volantes de empadronamiento, solicitud y entrega de certificados de empadronamiento y residencia.,
- Solicitud de subvenciones.
- Solicitud de licencia de obras, apertura y actividad.
- Solicitud de admisión en pruebas selectivas (oposiciones).
- Exposición pública de ordenanzas (tablón de anuncios/ mantenimiento de la pág. Web/publicación de noticias en los PIC –Paneles)
- Información municipal y ciudadana (servicios prestados por el Ayuntamiento, entrega de impresos y folletos relacionados con la actividad municipal, información urbanística, convocatorias...).
- Consultas municipales y extramunicipales.
- Presentación de quejas, sugerencias y averías.
- Reclamación de daños en bienes y derechos.
- Información e inicio de trámites administrativos: requisitos, documentación y plazos.
- Recaudación: domiciliación de recibos, certificados de estar al corriente de pagos y embargos, duplicados de recibos, autoliquidaciones y gestiones de recibos pendientes de pago.
- Solicitud de recogida de muebles, electrodomésticos y otros enseres.
- Solicitud de recogida de cartón a comercios.
- Comunicación cambio domicilio a tráfico (DGT).
- Atención al público de expedientes de multas.
- Servicio de ventanilla única.

Además del espacio físico, el SAC cuenta con un espacio en la Web municipal del Ayuntamiento de Durango: [www.durango-udala.net](http://www.durango-udala.net), a través de la cual se puede acceder

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

"on-line" a la **CARPETA CIUDADANA** donde el ciudadano podrá realizar las siguientes operaciones:

Trámites personales "on-line", Consulta datos recibos, padrones, calendario fiscal, Duplicados, recibos Documentos de ingreso, etc.

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.**

### **1.1 OBJETO**

El presente Manual de Gestión tiene por objeto definir el Sistema de Gestión de la Accesibilidad de **Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC)** de conformidad con los requisitos de la Norma Internacional UNE 170001. Así como concretar el compromiso de la Dirección en el establecimiento de la Política y los Objetivos de Accesibilidad, de la estructura organizativa y la asignación de los recursos necesarios para la implantación, el mantenimiento de dicho Sistema de Gestión y su utilización como herramienta para lograr la mejora continua.

El Sistema de Gestión definido en este Manual debe permitir a la organización:

- Identificar las cadenas de accesibilidad.
- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- Obtener y analizar la información sobre los resultados.
- La implantación de las acciones que permitan asegurar la correcta interacción del usuario con el entorno, y la mejora permanentemente de las actividades realizadas dentro de las cadenas de accesibilidad.
- Demostrar la capacidad para proporcionar un entorno que satisfaga los requisitos DALCO de accesibilidad universal, aspirando a mejorarla, y conseguir la satisfacción de sus usuarios.

El Manual y el resto de la documentación del Sistema de Gestión son documentos de obligado cumplimiento por toda la organización.


### **1.2 CAMPO DE APLICACIÓN.**

El Sistema de Gestión de la Accesibilidad definido en este Manual se aplica a la prestación de los servicios de

**“La información, orientación, y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación solicitudes y comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de las personas interesadas y la realización de gestiones relacionadas directamente con las competencias y servicios de la Administración del Ayuntamiento de Durango.”**

El Sistema de Gestión del **SAC de Durango** da cumplimiento a todos los requisitos de la Norma UNE 170001

Las Cadenas de Accesibilidad identificadas para el desarrollo de la actividad y el funcionamiento del Sistema de Gestión se enumeran gráficamente en el diagrama incluido en el punto 4 del presente manual, en el que se representan además las interacciones entre dichas cadenas. Para cada uno de las Cadenas de accesibilidad

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

identificadas (se describen los itinerarios en los correspondientes planos y se detalla el contenido de la oferta en la propia página Web de la SAC <http://www.durango-udala.net> ).

**USUARIOS:** Cualquier ciudadano de Durango que precise de información o realizar algún acto, gestión o trámite en el ámbito municipal y en relación con la administración del ayuntamiento.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS.**

El Sistema de Gestión de la Accesibilidad universal descrito en este MGA se ha desarrollado siguiendo las directrices y requisitos establecidos en los documentos citados a continuación.

Cada vez que se produzcan cambios en los citados documentos, se procederá a evaluar la necesidad de revisión y modificación de este MGA para adaptarlo a los nuevos requisitos.

Los documentos que figuran a continuación contienen disposiciones que constituyen requisitos aplicables al Sistema de Gestión de la Accesibilidad desarrollado por el **SAC**, conjuntamente con lo establecido en este MGA:

- UNE 170001: 2007. Accesibilidad Universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno y Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.
- \*UNE 41500, Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.
- \*UNE 41510, Accesibilidad en el Urbanismo.
- \*UNE 41520, Accesibilidad en la edificación. Espacios de comunicación horizontal
- \*UNE 41523, Accesibilidad en la edificación. Espacios higiénico-sanitarios.  
(\* Documentación propiedad de la empresa asesora, no disponible en el SAC)

**Requisitos Legales Aplicables: Normativa y Decretos Nacionales y del País Vasco.**

### **NACIONAL:**

- Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. "Seguridad de utilización y accesibilidad".

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

**Nota** se ha tenido en cuenta como documentos de trabajo la siguiente legislación Nacional:

- RD 366/2007, de 16 de marzo, Condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- Orden PRE/ 446/2008, de 20 de febrero, Especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el RD 366/2007, de 16 de marzo.

#### **AUTONOMICA:**

- Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad.
- Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.

### **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

En este Manual de Gestión de accesibilidad universal y en la documentación del sistema se ha utilizado la terminología recogida en la norma UNE 170001.

#### **3.1 TÉRMINOS RELATIVOS A ACCESIBILIDAD (UNE 170001: 2007), (ENTRE OTROS)**

##### **Accesibilidad Universal**

Condición que tienen que cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o 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.

##### **Acción Correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

##### **Acción Preventiva**


Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

##### **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.

##### **Criterios DALCO**

Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

### **Deficiencia**

Anormalidad o pérdida de una estructura corporal o función fisiológica.

### **Discapacidad**

Término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación.

### **Entorno**

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

### **Mejora Continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

### **No Conformidad**

Incumplimiento de un requisito.

### **Organización**

Conjunto de personas e instalaciones destinadas al menos a un fin común con unas actividades, responsabilidades, autoridades y relaciones diseñadas para alcanzar dicho fin.

### **Procesos**

Cadenas de accesibilidad.

### **Requisito**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para dirigir y controlar una organización con respecto a la accesibilidad.

### **Usuario**

Persona que interactúa con el entorno

NOTA Se considera usuario, al efecto de la interacción con el entorno y cuando la persona utilice elementos de apoyo (ayudas técnicas, perro, otra persona, etc.) al conjunto que forman estos con ella misma.

## **3.2 TÉRMINOS RELATIVOS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/USUARIO**

### **Satisfacción del usuario**

Percepción del cliente/ usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos o expectativas.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

### Queja

Manifestación de insatisfacción. En ocasiones, las quejas se reflejan en el apartado de sugerencias de la encuesta.

### Reclamación

Manifestación de insatisfacción exigiendo respuesta y/o compensación.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.

### 4.1 REQUISITOS GENERALES.

**El Servicio de Atención a la Ciudadanía de DURANGO**, tiene establecido un Sistema de Gestión de la accesibilidad universal para garantizar la accesibilidad de sus servicios basado en las cadenas de accesibilidad y orientado a la satisfacción del usuario y a la mejora continua, y que se documenta en este MGA y en la documentación que se cita en el apartado de referencias normativas.

El Sistema de Gestión de la accesibilidad universal definido en este MGA está enfocado desde las propias **Cadenas de Accesibilidad**, para dotar de accesibilidad universal al entorno, ya sea de los espacios del propio SAC, como de objetos utensilios, herramientas, dispositivos, etc., que son necesarios para que se pueda disfrutar los servicios ofrecidos y definidos en el alcance. Pudiendo ser utilizados por todos los usuarios en igualdad de condiciones y confort, con el fin de alcanzar razonablemente la satisfacción de los mismos.

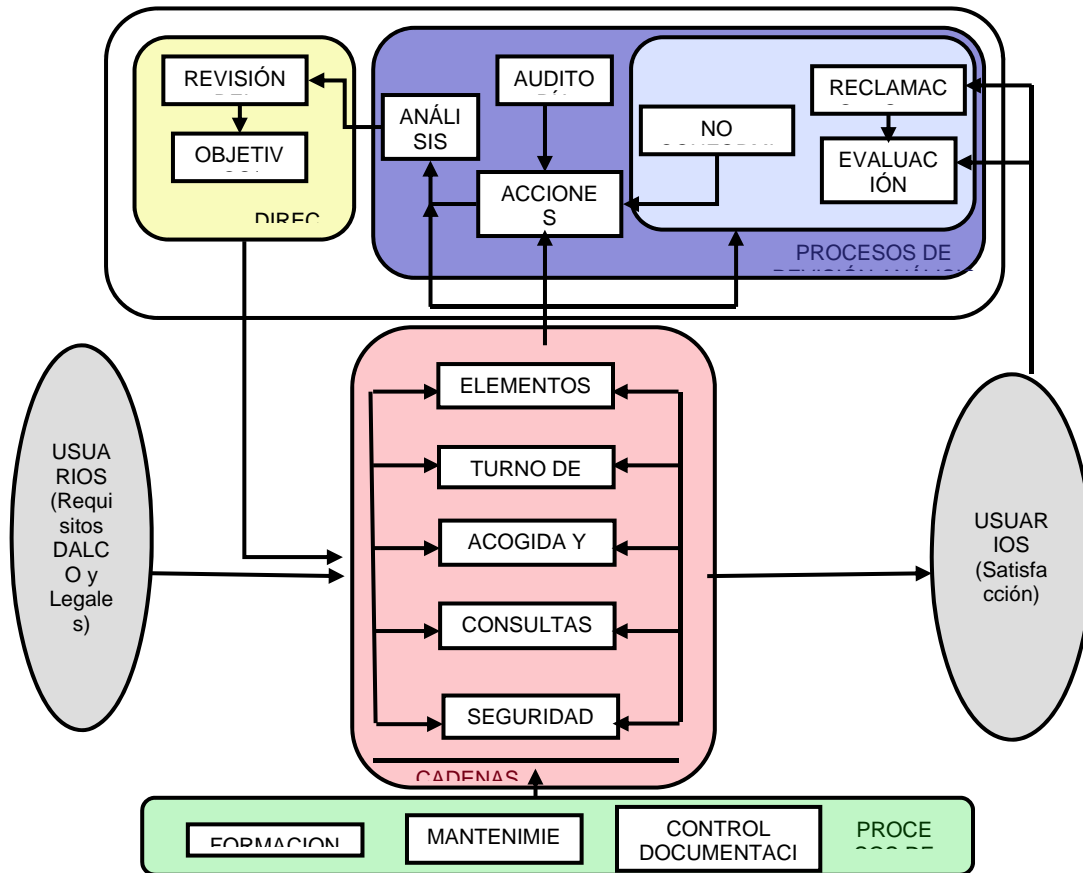
Este enfoque facilita un control continuo sobre los puntos de unión de las cadenas de accesibilidad, así como su combinación e interacción.

En la estructura del Sistema de Gestión de la accesibilidad universal diseñado en este Manual, se ha tenido en cuenta la importancia de identificar los criterios **DALCO** y los requisitos establecidos en la legislación aplicable, con el fin de que la Dirección pueda tomar las medidas necesarias para mejorar la accesibilidad y mejorar la satisfacción del usuario mediante su cumplimiento, así como de suministrar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la accesibilidad y mejorar continuamente su eficacia, y posteriormente evaluar el proceso, el servicio y la satisfacción de los usuarios.

### Mapa de Procesos y Cadenas de Accesibilidad



 <p><b>DURANGO</b> Udala - Ayuntamiento</p> <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04</p> <p>Fecha: 27/09/2018</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------




### Interacción entre Cadenas de Accesibilidad Universal y procesos de apoyo y mejora

La Cadena de Accesibilidad Elementos generales (Entrada, Sala de Espera, Aseos Comunes), interrelaciona con todos los demás y hace referencia a las acciones, y a las interacciones necesarias para facilitar el acceso al SAC y la comunicación interior.

Las Cadenas de Acogida y Direccionamiento (incluye Turno de Espera) y Consultas y Tramitaciones han sido analizadas y se ha comprobado que recogen las interacciones necesarias para facilitar el acceso a los servicios prestados.

Las cadenas de Accesibilidad y los entornos se han identificado en los planos del SAC. Todos los servicios desarrollados en dichos itinerarios y espacios, se referencian en las correspondientes Cadenas de Accesibilidad y han sido analizados en un diagnóstico inicial para evaluar su accesibilidad universal, llegándose a la conclusión que todos ellos son accesibles universalmente.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

### 5.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

Organigrama **Servicio de Atención a la Ciudadanía de Durango-SAC.**

Ver ANEXO 1

Para llevar a cabo la gestión del sistema, se ha nombrado al Director del SAC como Responsable del Sistema de Accesibilidad. Asimismo, se ha constituido en el seno de la SAC un Comité de Gestión de Accesibilidad.

Las funciones y responsabilidades de la organización se describen a continuación de manera general, y se exponen con mayor detalle en los diferentes Capítulos del Manual.

#### Alcaldía de Durango

- Definir la Política de Accesibilidad Universal.
- Aprobar la composición del Comité de Accesibilidad.

#### Dirección del SAC (Gerente Organismos Autónomos)

Sus responsabilidades básicas son:

- Definir, establecer y comunicar a todo el personal del SAC sus funciones y responsabilidades en materia de accesibilidad.
- Coordinar y orientar la actuación de la SAC hacia el máximo grado de cumplimiento de su política y de acuerdo con su filosofía corporativa.
- Asumir las funciones de Responsable de accesibilidad, o nombrar un representante, miembro del comité, que las asuma.

#### Responsable de Accesibilidad Universal.

(Las funciones descritas a continuación recaen en la Dirección del SAC que delega en el **Coordinador del SAC**)

Sus funciones en materia de accesibilidad son:

- Preparar el Manual de Accesibilidad y la documentación pertinente.
- Revisar, junto con el resto del personal del SAC, las Cadenas de Accesibilidad para su continua adecuación
- Archivar los Registros de Accesibilidad universal bajo su responsabilidad.
- Controlará los documentos del Sistema de la accesibilidad, verificando sistemáticamente que la documentación elaborada, distribuida y controlada en el Centro contiene toda la información necesaria.
- Controlará y mantendrá en archivo los registros de accesibilidad que evidencien el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

- Informará a la dirección de los resultados y evolución del sistema de accesibilidad y será el interlocutor válido ante usuarios y terceros en los temas referentes a accesibilidad.

### **Responsable Técnico de Accesibilidad en edificios del Ayuntamiento de Durango**

- Gestionar el plan de Accesibilidad del SAC
- Gestionar el mantenimiento correctivo y preventivo del SAC

### **Comité de Accesibilidad**

Es el órgano operativo máximo en accesibilidad del SAC, siendo su misión su gestión óptima de acuerdo a las políticas y planes establecidos. Además del Responsable de Accesibilidad, está formado por:

**Alcaldesa de Durango (o en quién delegue)**

**Dirección del SAC (Gerente Organismos Autónomos) (o en quien delegue)**

**Responsable Técnico de Accesibilidad del Ayuntamiento**

**Coordinadora SAC**

Asimismo, cuando se considere oportuno pueden participar en las reuniones del Comité todas aquellas personas cuya cooperación pueda ser necesaria.

La misión principal del Comité se concreta en las siguientes funciones:

- Definir y hacer cumplir la estrategia y los objetivos del SAC.
- Revisar periódicamente el sistema de accesibilidad implantado, con objeto de asegurar que es apropiado, adecuado y eficaz.
- Definir el Plan de mejora de accesibilidad.
- Asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de accesibilidad.
- Tomar decisiones tendentes a evitar no conformidades/ incidencias relacionadas con la accesibilidad del SAC y de los servicios que en él se prestan.
- Intervendrá en el tratamiento de no conformidades asegurándose de que se toman las acciones correctivas pertinentes realizando su seguimiento y cierre.
- Se asegurará que son adecuados y suficientes los procedimientos, Fichas de Cadenas de Accesibilidad, pautas, etc., para el correcto desarrollo y control del sistema.
- Planificará y en su caso, realizará las auditorías internas para verificar la implantación del Sistema de la accesibilidad proponiendo las acciones correctivas y comprobando su implantación.
- Determinará el nivel de competencia, experiencia y formación necesarias para asegurar la capacidad del personal del SAC.
- Promover las acciones que se estimen oportunas, coherentes con la Política de Accesibilidad, para la consecución de los objetivos, y evaluar su efectividad.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

- Gestionar los recursos adecuados para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.
- Aprobará los documentos del Sistema de la accesibilidad universal.
- Ayudar a la definición y consecución de la política y los objetivos de la accesibilidad universal, y de tomar las decisiones relativas a la iniciación, desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de la accesibilidad universal.

### **Todo el personal**


Todo el personal del SAC es responsable de cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Accesibilidad universal que le aplica, participar activamente en la mejora de la accesibilidad a través de la identificación y comunicación a sus superiores de las No Conformidades que pudiera detectar, así como de las propuestas de mejora que pueda identificar.

## **5.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.**

La Dirección del SAC, consciente de la responsabilidad que tiene adquirida de aumentar la accesibilidad universal al entorno y con ello la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del sistema a la vez que cumplen con las disposiciones reglamentarias establecidas, asume los siguientes compromisos:

- La formulación de la Política y los Objetivos de Accesibilidad,
- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables, los criterios DALCO de accesibilidad, los requisitos internos y los requisitos de los usuarios.
- La definición de la estructura organizativa ligada a la gestión del sistema, así como las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones entre las unidades organizativas y las personas implicadas en actividades relativas a la accesibilidad. Dicha estructura y responsabilidades de la organización se establecen en el apartado anterior.
- El compromiso de impulsar el establecimiento del Sistema de Gestión descrito en este Manual y por tanto, de la asignación o petición en su caso al órgano competente del Ayuntamiento de Durango, de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.
- El compromiso de proporcionar recursos y personal formado para implantar y mantener el Sistema de Gestión de forma continua.
- La difusión a todo el personal del SAC de la necesidad de que cualquier persona implicada en el Sistema de Gestión apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades del Sistema de Gestión.
- La realización de reuniones de revisión del sistema por la Dirección, según lo descrito en el apartado 5.2.1 de este capítulo.

Así mismo se compromete a que la Política de Accesibilidad Universal (que se describe en el apartado 5.3.) está difundida a todos los empleados y es entendida, aplicada y

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p><b>Edición:04</b> <b>Fecha: 27/09/2018</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

mantenida al día en todos los niveles de la organización, llevándose a cabo, de modo regular, el seguimiento de su efectividad y cumplimiento.

Dicha política será comunicada también fuera de la organización a través de los medios que el SAC y el Ayuntamiento de Durango en su caso, considere oportunos. La Dirección del **SAC de Durango**, junto con el Ayuntamiento, se asegura que las necesidades y expectativas de los usuarios, están determinadas (incluyendo las obligaciones y requisitos legales y reglamentarios referidos al servicio), son convertidas en requisitos y los requisitos son satisfechos con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios, tal y como se describe en el presente MGA.

### **5.2.1 REVISIÓN DEL SISTEMA**

El Comité de Accesibilidad revisará el Sistema de gestión establecido con objeto de comprobar la adecuación y eficacia del mismo, así como la Política y Objetivos de accesibilidad.

Esta Revisión se realizará con una periodicidad mínima anual, analizándose al menos los siguientes apartados:

- El grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión y la necesidad de efectuar cambios en la política de accesibilidad.
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Quejas/ reclamaciones de usuarios en materia de accesibilidad, incluyendo información sobre el grado de satisfacción de los mismos.
- Resultados obtenidos en el seguimiento y medición de las actividades que conforman las cadenas de accesibilidad del SAC.
- No Conformidades o Carencias detectadas en la accesibilidad del SAC.
- PLAN DE ACCESIBILIDAD y situación de las Acciones de Mejora (Correctivas/ Preventivas).
- Consecución de objetivos específicos del periodo precedente y de las acciones derivadas de las anteriores Revisiones por la dirección.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la accesibilidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Del análisis de cada uno de estos apartados se extraerán las conclusiones adecuadas y se tomarán las acciones pertinentes para:

- a) mejorar el Sistema de Gestión de la accesibilidad y las cadenas de accesibilidad.
- b) mejorar de la accesibilidad en el entorno la SAC y de los servicios prestados. PLAN DE ACCESIBILIDAD y/o Acciones de Mejora.
- c) identificación de los recursos necesarios para la implantación de las mejoras propuestas, y asegurarse de su disponibilidad.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

### 5.3 POLÍTICA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.

#### MISIÓN Y VISIÓN

El **SAC de Durango** tiene como propósito satisfacer las expectativas de nuestros usuarios, proporcionándoles de forma personalizada los mejores servicios, especialmente a las personas con discapacidad y sus familias.

Los servicios del SAC son universales para todo tipo de usuarios, principalmente va dirigida a todos los ciudadanos de Durango, asumiendo un compromiso de integración social.

El SAC se compromete a crear las condiciones adecuadas para que su personal, desempeñe de manera eficaz y eficiente las funciones que le son encomendadas en materia de accesibilidad, para lo cual el Ayuntamiento de Durango proporcionará los recursos humanos, materiales y financieros que necesiten.

El Ayuntamiento de Durango a través de la Dirección del **SAC**, asume y aplica la Política de la accesibilidad universal que ha sido difundida a todos los niveles de la Organización y que se incluye a continuación:

Para conseguirlo nos marcamos una serie de principios que rigen el comportamiento de **SAC de Durango** como institución, más allá de cualquier circunstancia coyuntural o cambio temporal:


#### **Garantizar la accesibilidad a la información y la gestión administrativa de los ciudadanos cuando se relacionen con el Ayuntamiento de Durango.**

Nuestro compromiso con la sociedad de Durango, nos exige situar la accesibilidad universal como una de nuestras prioridades, para que todas las personas disfruten de los servicios que ofrecemos.

Orientamos nuestro esfuerzo hacia la satisfacción de los ciudadanos de Durango con objeto de que puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos y recibir la información de interés general que demanden en su relación con el Ayuntamiento de Durango

Desde su constitución **el SAC de Durango** ha contraído el compromiso de lograr la accesibilidad universal en todos los ámbitos posibles de la información y la gestión con la administración del ayuntamiento. Este compromiso se instrumenta en la implantación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad bajo la norma UNE 170001. Para la consecución de este objetivo es necesaria la colaboración de todas las personas que trabajan en el **SAC** y en especial aquellas estrechamente relacionadas con el usuario. A continuación se incluyen algunos de los aspectos fundamentales de nuestro Sistema de Gestión, que afecta a todas las personas de la SAC en el desempeño de su actividad:

- 1 El **SAC de Durango** cumplirá con la legislación aplicable respecto a accesibilidad procedente de todos los ámbitos legislativos, así como con las obligaciones derivadas de permisos, licencias, etc. otorgados por los organismos oficiales y de otros compromisos que el centro o el ayuntamiento suscriba.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

- 2 El **SAC de Durango** establecerá y mantendrá un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal que permita avanzar y mejorar de modo continuo en este campo. Este Sistema se ajustará a lo que indica la norma UNE-170001.
- 3 Todas las personas del **SAC de Durango** colaborarán en la consecución de los objetivos del Sistema de Gestión en las tareas específicas que le sean encomendadas y en todas las habituales de su labor profesional en que se presenten aspectos relacionados con la accesibilidad.
- 4 Se difundirá internamente el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para dar a conocer a las personas de la SAC los aspectos en que cada uno debe actuar en esta materia.
- 5 El Sistema será un instrumento dinámico en permanente estado de progreso, tanto en lo que se refiere a su estructura (documentación, organización, etc.) como en los objetivos concretos que se propongan cada año. Todas las personas del **SAC de Durango** y desde el ayuntamiento, podrán proponer iniciativas a este respecto, que serán cuidadosamente estudiadas y valoradas.
- 6 En los nuevos proyectos a desarrollar tendremos en cuenta los aspectos referentes a la Accesibilidad Universal.

Por consiguiente, la Dirección del SAC y toda la organización están implicadas en la consecución de la mejora de la accesibilidad de nuestros servicios, asegurando el cumplimiento tanto de los requisitos de nuestros usuarios, los criterios DALCO de accesibilidad universal y los legales y reglamentarios. Estos principios básicos se concretan y despliegan en objetivos específicos de accesibilidad que son periódicamente evaluados para verificar su cumplimiento y establecer las medidas necesarias en caso que dicho cumplimiento se vea amenazado.

El Sistema de Gestión desarrollado para el **SAC**, se sustenta en la aplicación y observación de las directrices contenidas en su Manual y en los documentos del mismo.

Las directrices reflejadas en la documentación del Sistema son vinculantes en todos los niveles de la SAC. El conocimiento de esta Política y la participación de todos en su implantación es un requisito imprescindible para cumplir nuestra misión y alcanzar los objetivos previstos.

ALCALDIA de DURANGO

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

6.

## 7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

### 6.1 SUMINISTRO DE LOS RECURSOS.

El **Ayuntamiento de Durango** identifica y selecciona los recursos necesarios, materiales y humanos para gestionar el Sistema de Gestión de la accesibilidad del SAC.

Mediante las actividades de planificación, la Dirección del SAC asegura la disposición de personal propio con la formación y competencia adecuadas al servicio a realizar y los recursos necesarios para realizarlo.

Es responsabilidad de la Dirección del SAC la solicitud a los órganos competentes del Ayuntamiento de Durango, de los recursos necesarios y de mantenerlos e incrementarlos adecuadamente cuando se identifique su necesidad.

De esta manera asegura la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la accesibilidad y el aumento de la satisfacción del usuario.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS: FORMACIÓN DEL PERSONAL.

El personal del **SAC** cuyo trabajo incida directamente sobre la accesibilidad universal tendrá la formación suficiente sobre accesibilidad, el sistema de gestión implantado, y en el trato a personas con discapacidad, así como cualquier formación específica que se requiera para la correcta realización de las tareas asignadas.

Dentro del Comité de Accesibilidad se recogerán todas aquellas necesidades de formación en materia de accesibilidad. Cuando proceda, se realizará una planificación sobre la misma, o se aprobará la creación de una Instrucción específica al respecto.

Todo el personal de nueva incorporación recibirá formación general sobre el sistema de accesibilidad universal del **SAC**, y aquella formación específica que sea necesaria para el correcto desempeño de sus funciones

Asimismo, recibe un tutelaje específico por parte de los responsables o compañeros con experiencia dilatada, que se considera imprescindible para el correcto desempeño de sus funciones.

El Responsable de Accesibilidad tendrá las funciones básicas, responsabilidades y la formación específica necesaria para desempeñar las tareas propias del puesto, así como la persona que ejerza de Auditor que deberá cumplir lo recogido en el punto 8.2.2. Auditoría interna.

Se mantendrán y conservarán registros de las acciones formativas realizadas y del conocimiento de instrucciones o pautas a seguir en el desempeño de las actividades relacionadas con la accesibilidad, no así del periodo de tutelaje que variará en función de la percepción personal de la Dirección del SAC.



 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

### 6.3 RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES: INFRAESTRUCTURAS Y AYUDAS TÉCNICAS.

El **SAC** dispone de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los servicios prestados.

Junto a la determinación de la infraestructura se definirá además el mantenimiento aplicable a las instalaciones, equipos, etc. en su caso que dotan de accesibilidad al SAC.

En caso de avería se pasa nota mediante email o por teléfono al Responsable Técnico de Accesibilidad de edificios municipales del ayuntamiento, que recoge y registra la incidencia identificando el tipo y la fecha de aviso. Una vez resuelta la cierra con la fecha de resolución.

La Responsable Técnico de Accesibilidad de edificios municipales junto con la Coordinadora del SAC, lleva un control del mantenimiento correctivo y guarda copia de los registros que se generan como consecuencia de la actuación bien del Servicio Técnico de Accesibilidad del ayuntamiento, bien de los proveedores subcontratados que lo realicen (expendedor de turno, puertas automáticas, etc.). En caso de requerirse algún tipo de actuación, el Coordinador del SAC informará de la misma al Responsable Técnico de Accesibilidad de edificios municipales del ayuntamiento vía email o vía telefónica.

Si cualquier persona del SAC detecta una incidencia que pueda influir en la accesibilidad y por consiguiente en la correcta prestación del servicio, se comunica al Coordinador del SAC que a su vez le da traslado al Responsable Técnico de Accesibilidad de edificios municipales del ayuntamiento, tal y como se describe en el párrafo anterior para su inmediata reparación.

### 6.4 DOCUMENTACIÓN.


El presente MGA resume toda la documentación que conforma el Sistema de Gestión de la accesibilidad del **SAC** que a su vez cumple con los requisitos exigibles en la Norma UNE 170001.

Contiene las disposiciones definidas por el ayuntamiento para garantizar a sus usuarios la accesibilidad a todos los servicios identificados en el alcance. Debe interpretarse como un documento básico y como tal no contiene todos los detalles de los procedimientos para las actividades desarrolladas dentro de la SAC. En consecuencia, la aplicación correcta del Manual requiere el complemento de pautas, instrucciones o fichas relacionadas a lo largo del mismo.

El contenido de este Manual es el siguiente:

- La Política del **Servicio de Atención a la Ciudadanía de Durango** en materia de accesibilidad.
- La estructura y organización para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la accesibilidad.
- Referencias a procedimientos o instrucciones, protocolos, etc., del Sistema de Gestión de la accesibilidad, en su caso.

La Coordinadora del SAC tiene a su cargo la creación, redacción, actualización y

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

difusión del MGA. Su revisión y aprobación es realizada por el Comité de Accesibilidad como máximo responsable de la aplicación de la Política de accesibilidad universal de la misma.

La distribución del Manual se realiza de forma controlada a fin de asegurar que los poseedores tienen siempre la versión actualizada, de la versión inicial del Manual y sus sucesivas modificaciones.

El Manual de accesibilidad se actualiza cuando se producen cambios en su contenido. La actualización se realiza por el documento completo. El número de revisión consta en todas las páginas. Se corresponde con (1) cuando el MGA no ha sufrido modificaciones y aumenta consecutivamente a medida que se producen estas (2, 3, 4, etc.).

En la emisión de modificaciones al Manual de accesibilidad se mantienen las mismas responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación que en la versión original.

El MGA está a disposición del personal del **SAC** para su consulta.

El Sistema de Gestión de la accesibilidad se basa en el compromiso del personal del **SAC** a la hora de ofrecer las mejores prestaciones a los usuarios. Este MGA describe los elementos que componen el mencionado Sistema:

- El Sistema de gestión del **SAC** (incluidos MGA y otros documentos).
- Responsabilidades
- Gestión de los recursos humanos, técnicos y materiales.
- Seguimiento, medición, análisis y mejora (incluidas las Auditorías internas de accesibilidad).


Se entiende por registro de accesibilidad, todo documento que muestre la evidencia del cumplimiento de algún requisito de control, tanto DALCO como de accesibilidad específica, alcanzada de modo objetivo e identificable.

## **8. PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL AL ENTORNO.**

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

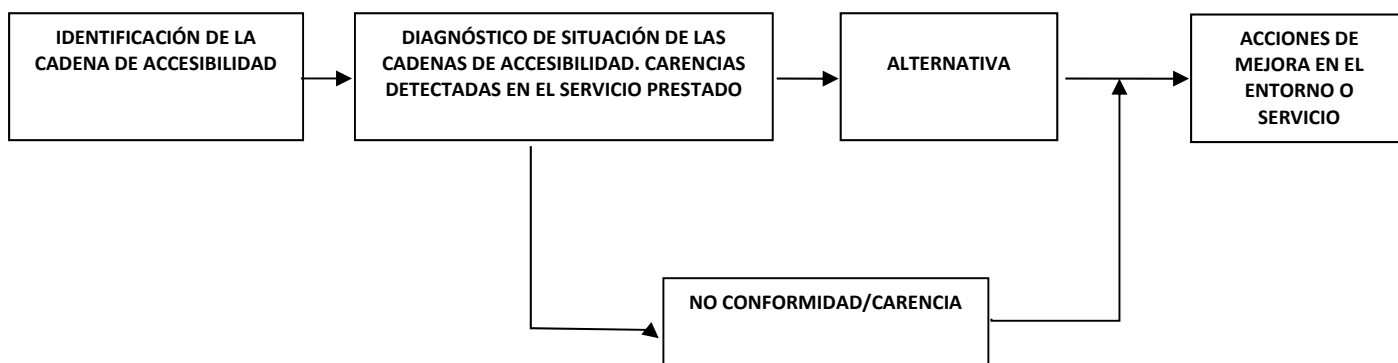
El **Ayuntamiento de Durango** tiene identificados y planificados los servicios que son necesarios para satisfacer o demostrar la capacidad para proporcionar un entorno que satisfaga las necesidades de todos sus ciudadanos, incluidos los requisitos **DALCO** especificados en la norma UNE 170001. En este análisis se han identificado las Cadenas de Accesibilidad que se muestran en el Mapa de Cadenas de Accesibilidad y procesos.

La **Dirección del SAC** planifica los servicios del mismo y los entornos dónde se prestan, de forma consistente con los requisitos del Sistema de Gestión de accesibilidad, y los documenta en forma adecuada a los métodos operativos del centro, determinando, cuando es apropiado, lo siguiente:

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

- Los requisitos y objetivos de accesibilidad específicos para cada servicio, en su caso y que se recogerán en el PLAN DE ACCESIBILIDAD.  
Dicho Plan de Accesibilidad es revisado y actualizado periódicamente en las reuniones del Comité de Accesibilidad.
- La necesidad para establecer documentación y proporcionar recursos específicos para cada servicio (actividades de verificación, validación, seguimiento, registros necesarios para proporcionar confianza de la Conformidad de los procesos o servicios resultantes, etc.)
- Para cada servicio o actividad, las soluciones más adecuadas en base a “la propia experiencia del SAC, un Diagnóstico de Situación o la detección de alguna Carencias del Servicio o nueva Cadena de Accesibilidad”, y una vez que se ha diagnosticado en base a los criterios **DALCO** y los **requisitos legales** que son de aplicación, estableciendo las mejoras correspondientes en los entornos y servicios.

El Proceso a seguir es el siguiente:



Cuando se tiene la constancia de la utilización de los servicios del SAC por un usuario con discapacidad, se le preguntan por sus necesidades concretas. Las necesidades específicas de recursos o cualquier requerimiento específico que puede requerir el usuario, se gestionará a través del personal del SAC o por petición al propio Ayuntamiento por correo electrónico.

Antes de la prestación del servicio al usuario el personal del SAC que corresponda comprueba que los requisitos están conformes.

## 7.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

En toda planificación de un nuevo servicio o actividad temporal, se revisará la capacidad para cumplir los requisitos especiales de los clientes que tienen que ver con la accesibilidad y su confort, dando así cumplimiento en cada caso a los criterios **DALCO** establecidos en la norma UNE 170001.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

Toda propuesta de inversión para la realización e inclusión de un nuevo servicio o actividad fija o temporal, es revisada por el Comité de Accesibilidad, con objeto de identificar:

- Los requisitos principales y las condiciones de realización.
- Comprobar si existe algún aspecto que aclarar sobre los requisitos o limitaciones del proyecto en su caso.
- Analizar la compatibilidad con los requisitos legales y reglamentarios que le son de aplicación.
- Asegurar que la SAC tiene capacidad para ejecutar el proyecto en los términos previstos, y que las soluciones son integradoras (de uso común para cualquier usuario), o que en los casos en los que no se pudiera dar esta premisa, las alternativas puestas a disposición, tienen el mismo grado de prestaciones y respetan la dignidad del usuario.

En caso de modificaciones de las condiciones iniciales de una Cadena de Accesibilidad, se revisará la capacidad para satisfacer las nuevas exigencias y se documentarán las modificaciones o mejoras introducidas en el Plan de Accesibilidad o en el registro de Acción de Mejora.

## **9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

### **8.1 GENERALIDADES.**

El **SAC** planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición y análisis de las distintas cadenas de accesibilidad y del sistema de gestión de la accesibilidad, que consiste en la realización de actividades de mejora de la accesibilidad (correctivas y preventivas) derivadas de las actividades y seguimientos de las indicaciones de medición establecidas en el mismo.

Asimismo, quedará evaluada de forma periódica la eficacia de las medidas de mejora implementadas.

### **8.2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**


#### **8.2.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

El **La Dirección del SAC** establece una sistemática que permita hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción o insatisfacción del usuario con objeto de obtener y utilizar dicha información para plantear las acciones adecuadas.

Para ello tendrá en cuenta los aspectos siguientes:

- Las reclamaciones formales de los ciudadanos o su representante podrán ser realizadas por escrito bien por el registro oficial de entrada, a través de email o en persona de forma verbal a través del propio servicio SAC del ayuntamiento. En todos los casos, el SAC gestionará y comunicará al usuario el resultado de la acción y se dejará constancia documental de la misma (Ver punto 8.3).

Esta sistemática también es aplicable a quejas o sugerencias de mejora.

 <p>DURANGO Udala • Ayuntamiento</p> <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p><b>Edición:04</b></p> <p><b>Fecha: 27/09/2018</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

- Se establecerán los dispositivos adecuados para conocer el grado de satisfacción de los usuarios (encuestas), con respecto al cumplimiento por parte de **SAC** de los diferentes requerimientos comprometidos.

Estos dispositivos permitirán una valoración objetiva del grado de satisfacción, dejándose constancia documental de la misma. Como consecuencia de dicha valoración se tomarán las acciones de mejora adecuadas.

- También se podrá preguntar específicamente a los usuarios sobre su satisfacción relacionada con la accesibilidad para alguna actividad o evento concreto (primera visita, primera consulta o gestión...), que el propio personal de atención del SAC estime conveniente.

### **8.2.2 AUDITORÍA INTERNA**

El **SAC** lleva a cabo auditorias objetivas para determinar si el sistema de gestión de la accesibilidad se ha implementado de forma efectiva, se mantiene actualizado y es conforme con los requisitos de la norma UNE-170001,

Los objetivos de una auditoría interna de Accesibilidad son:

- Determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Accesibilidad.
- Identificar los puntos débiles del sistema (procesos, servicios, etc.), en relación con los requisitos DALCO.
- Reducir No Conformidades y problemas, así como mejorar los servicios al tener que establecerse las acciones de mejora oportunas.

El alcance de la auditoria de Accesibilidad puede afectar a todo el Sistema de Gestión de Accesibilidad de la SAC o concentrarse en aspectos concretos del mismo: Cadenas de Accesibilidad, servicios o actividades establecidas.

**La planificación** de las auditorías internas de Accesibilidad en **el SAC** se realiza con carácter anual. Para ello el Responsable de Accesibilidad prepara un "Programa Anual de auditorías Internas de Accesibilidad" en el que se recogen las diferentes Cadenas de Accesibilidad y servicios a auditar, así como las fechas de realización previstas (dicha planificación puede quedar recogida en las Actas de Revisión del sistema por la Dirección).

El Responsable de Accesibilidad, designa los responsables de realizar las auditorias.

Los Auditores asignados son siempre independientes de la actividad a realizar y se encuentran debidamente cualificados.

Antes de la realización de cada auditoria en particular, el Auditor designado para su realización es responsable de:

- Confirmar la fecha y alcance de la auditoria con los auditados.
- Recopilar y estudiar los documentos aplicables, incluyendo el informe de la auditoria anterior al área en cuestión.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

- Preparar, si se considera oportuno, un cuestionario para la auditoria.

**La auditoría se realiza de acuerdo a las siguientes fases:**

A. Reunión Inicial

El Auditor mantendrá una reunión inicial con los responsables de los servicios auditados para confirmar el objeto, el alcance y el programa de la auditoria.

B. Realización de la Auditoria

Durante la auditoria se comprobará el eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de Accesibilidad. Para ello el Auditor:

- Mantendrá entrevistas con los responsables de los distintos servicios/ procesos afectados.
- Supervisará la realización de las actividades, de acuerdo a lo establecido en la propia documentación del sistema y en la Norma UNE-170001
- Verifica la documentación utilizada en el desarrollo de las actividades así como los registros que se generan.

C. Reunión Final

En base a las observaciones recogidas, el Auditor responsable de la auditoria redactará las no conformidades detectadas como:

- Incumplimiento a la Norma UNE-170001
- Incumplimientos al Sistema de Gestión de Accesibilidad del **SAC**, o de los criterios **DALCO** de accesibilidad.


El Auditor/es mantendrán una reunión final en la que se presentarán las no conformidades a los responsables auditados para su conocimiento.

Todas las no conformidades detectadas en auditorías Internas de Accesibilidad darán lugar a la propuesta de acciones correctivas.

El Auditor responsable de la auditoria elaborará el "**Informe de Auditoría**" que contendrá:

- Breve declaración del alcance y finalidad de la auditoria.
- Equipo auditor
- Fecha de Realización
- Áreas/ Servicios y cadenas de accesibilidad auditadas y personas entrevistadas
- Conclusiones
- Lista de No conformidades
- Cuestionario, si se utiliza.

La auditoría no se considera cerrada hasta que no se ha comprobado la eficacia de las acciones de mejora (correctivas) tomadas para evitar la repetición de las No Conformidades detectadas y sus causas.

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

El proceso de auditoría, incluyendo la planificación, está basado en el estado de importancia de las actividades y departamentos a auditar, y en los resultados de las auditorías previas y es llevado a cabo por personal diferente de aquel que realiza el trabajo que se audita.

### **REQUISITOS PARA EL PERSONAL AUDITOR:**

- **AUDITORES INTERNOS:** El personal calificado como Auditor Interno de Accesibilidad deberá cumplir los siguientes requisitos iniciales:
  - Tener al menos un año de experiencia en la SAC u otra área del ayuntamiento certificada en accesibilidad.
  - Tener experiencia en actividades relacionadas con la accesibilidad.
  - Haber realizado un curso sobre “Auditorías de sistemas”.
  - Tener conocimientos sobre la Norma UNE 170001.
  - Haber participado como observador en alguna auditoría de sistemas de gestión (como mínimo una según la UNE 170001).
 Por otro lado, para formar parte de un equipo auditor no podrá pertenecer al servicio auditado.
  
- **AUDITORES INTERNOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE:** Los auditores externos que realicen auditorías internas deberán acreditar formación y experiencia en la realización de auditorías de Sistemas de Gestión de la Accesibilidad (este punto, dada la posible dificultad para encontrar auditores que hayan realizado auditorías de accesibilidad podrá darse por cumplido si la experiencia en realización de auditoría de sistemas de gestión supera los cinco años).

### **Registro y Resultados.**

Registro / Resultado	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Plan Anual de Auditorías (FO 02 o similar)	Coordinador SAC	Papel o Magnético	3 Años
Informe de Auditoría (FO 03 o similar)	Coordinador SAC	Papel o Magnético	3 Años

### **8.2.3 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS**

Se definen, cuando es apropiado, una serie de indicadores o seguimientos de los servicios, cadena de accesibilidad o de las actividades asociadas a las mismas, que son relevantes para medir la accesibilidad del entorno donde se prestan.

El **Comité de Accesibilidad** también realiza seguimientos de la consecución de los PLANES DE ACCESIBILIDAD, del mantenimiento de las instalaciones y los equipos a través del Responsable Técnico de Accesibilidad de edificios municipales, y de la

 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

formación del personal en su caso. Dicha información queda documentada en los registros establecidos en cuestión.

### **8.3 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

Cualquier persona que detecte una No Conformidad/ carencia está obligado a comunicárselo a su responsable inmediato y/o al Responsable de Accesibilidad, que es el encargado de abrir un Informe de Mejora.

El Coordinador del SAC es responsable de analizar y evaluar la No Conformidad/ Carencia definiendo la solución a adoptar conjuntamente con el Responsable del servicio afectado, y del ayuntamiento si fuese necesario.

Tanto la resolución como el tratamiento de la No Conformidad/ Carencia puede requerir un seguimiento de las actuaciones para comprobar que éstas son realizadas de la manera estipulada antes del cierre del Informe. El seguimiento lo realiza el Responsable implicado en la No conformidad, que ha definido la solución a adoptar. El Informe de Mejora, se remite al Coordinador del SAC para su Vº Bº y archivo. Una vez cerrado el Informe lo evalúa y archiva.

Cualquier persona del SAC puede requerir la apertura de informes de mejora para emprender acciones correctivas, preventivas o de mejora como consecuencia de:

- La reiterada aparición de no conformidades/ carencias consideradas leves.
- La aparición de una no conformidad/ carencia considerada grave.
- La presentación de una queja o reclamación de un usuario, que afecte a la Accesibilidad.
- El análisis de fuentes de información adecuadas, como pueden ser resultados de inspecciones, estudios de diagnóstico de cadenas de accesibilidad/ actividades, desviaciones detectadas en las auditorías internas, etc. que indiquen una carencia.
- Las acciones de mejora serán planteadas por personal del propio SAC, del Ayuntamiento de Durango o por sugerencias de los usuarios, directamente o a través de las encuestas de satisfacción, etc.

El caso más habitual es que las acciones correctivas respondan a la detección de al menos una No Conformidad, aunque pudiera establecerse una acción correctiva basada en la simple sospecha de ser fuente de problemas potenciales (preventiva).

El Comité de accesibilidad, el Coordinador del SAC o el Responsable Técnico de Accesibilidad de edificios municipales, cuando consideren necesario iniciar una acción de mejora procederán como sigue:

- Inician el “Informe de Mejora” mediante la cumplimentación del formato FO PG.03-1 u otro similar que contenga la misma información (o incluyéndolo en el propio Plan de Accesibilidad) asignando un número secuencial a cada informe.
- Indican la acción de mejora (correctiva/ preventiva) a implantar y nombran un responsable asignado para su ejecución señalando un plazo máximo o fecha



 <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p>Edición:04 Fecha: 27/09/2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

estimada de implantación.

El responsable asignado, una vez que realiza las acciones encomendadas, envía el informe al Coordinador del SAC o al Responsable Técnico de Accesibilidad de edificios municipales para que efectúe su seguimiento y asegure su eficacia. Si lo considera satisfactorio cierra el informe con su firma e indicación de la fecha.

En las reuniones de Revisión del Sistema de Accesibilidad se analizan los informes de mejora formulados en el período revisado, y su eficacia.

\* Todas las acciones quedarán debidamente documentadas constituyendo Registros de la accesibilidad.

La información sobre las Acciones de Mejora (Correctivas/ Preventivas), se utiliza por la Dirección del SAC y el Comité de Accesibilidad a efectos de la Revisión del Sistema.

#### Registro y Resultados.

Registro / Resultado	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Informe Mejora (FO 04)	Coordinador SAC	Papel o Magnético	3 Años
Plan de Accesibilidad	Responsable Técnico de Accesibilidad edificios municipales	Papel o Magnético	3 Años


#### 8.4 ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA: PLANES DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD.

Coincidiendo con las reuniones de los distintos responsables de servicio, que se producen en el SAC y con la Revisión anual del Sistema de Gestión, se tendrá en cuenta el análisis de los datos apropiados para identificar donde pueden establecerse mejoras del mismo y de la accesibilidad del entorno, a través del estudio de las informaciones provenientes de:

- La satisfacción de los usuarios (incluidas las quejas y reclamaciones)
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Revisión y verificación de los Planes de Accesibilidad.
- La conformidad con los requisitos de accesibilidad en los servicios prestados.
- análisis de las cadenas de accesibilidad y actividades incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora.
- cualquier otra fuente pertinente.

De esta manera, el SAC asegura la mejora continua de la eficacia del sistema, que tendrá reflejo en:

- La Política de Accesibilidad del **Servicio de Atención a la Ciudadanía de**

 <p>DURANGO Udala - Ayuntamiento</p> <p><b>SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b></p>	<p><b>Edición:04</b></p> <p><b>Fecha: 27/09/2018</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

### **Durango**

- El PLAN DE ACCESIBILIDAD, incluyendo los objetivos de la accesibilidad y las Acciones de mejora correspondientes.

#### **8.4.1 MEJORA CONTINUA**

La Dirección del **SAC y el Ayuntamiento de Durango** están implicados en una dinámica de mejora continua de forma proactiva. Esta dinámica tiene como finalidad implicarse en la mejora antes que esperar a que un problema revele una oportunidad de mejora. Para ello tiene establecido, y mantiene al día las disposiciones y criterios desplegados en su Sistema de Accesibilidad Universal y referenciados en los capítulos correspondientes del Manual, en donde se describe la utilización de:

- la Política de Accesibilidad y los objetivos que se establezcan,
- las auditorias,
- el análisis de datos,
- acciones correctivas/ preventivas y de mejora, y
- la revisión del sistema por la Dirección,

como las herramientas con las que cuenta el Comité de Accesibilidad del SAC para tomar decisiones que mejoren la accesibilidad y el propio sistema, y dotar de los recursos necesarios.



**SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

**Edición:04**

**Fecha: 27/09/2018**

