

MANUAL DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)

Revisado y aprobado por:

Cristina Tomás Martínez

**Directora del Servei de Biblioteques i
Documentació**

Firma:

Fecha: 11/03/2024

ESTA PÁGINA SE HA DEJADO VACÍA A PROPÓSITO.

ÍNDICE

ÍNDICE 4

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	7
1.1 OBJETO	7
1.2 CAMPO DE APLICACIÓN	7
REFERENCIAS NORMATIVAS.	9
TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	10
3.1 TÉRMINOS RELATIVOS A ACCESIBILIDAD (UNE 170001: 2007), (ENTRE OTROS)	10
3.2 TÉRMINOS RELATIVOS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, USUARIO O USUARIA	11
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.	12
4.1 REQUISITOS GENERALES	12
Mapa de Procesos y Cadenas de Accesibilidad (ANEXO 2)	12
Interacción entre procesos de Accesibilidad Universal	12
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	14
5.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	14
5.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	16
5.2.1 Revisión del sistema	17
5.3 POLÍTICA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	18
GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	19
6.1 SUMINISTRO DE LOS RECURSOS	19
6.2 RECURSOS HUMANOS: FORMACIÓN DEL PERSONAL	19
6.3 RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES: INFRAESTRUCTURAS Y PRODUCTOS DE APOYO	19
6.4 DOCUMENTACIÓN	20
PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL AL ENTORNO.	22
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	23
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.	24
8.1 GENERALIDADES	24
8.2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	24
8.2.1 Satisfacción de los Usuarios y Usuarias	24
8.2.2 Auditoría Interna	24
8.2.3. Medición y Seguimiento de los Procesos	26
8.3. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	26
8.4. ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA: PLANES DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD	28
8.4.1. Mejora Continua	28

ESTA PÁGINA SE HA DEJADO VACÍA A PROPÓSITO.

PRESENTACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL SISTEMA

En este apartado se incluye una historia y descripción de las diferentes bibliotecas que se han incorporado al sistema. Por ello, y para dotar de mayor flexibilidad al documento, dicha información se dispone en el [ANEXO I. Descripción de bibliotecas](#).

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1 OBJETO

El presente Manual de Gestión tiene por objeto definir el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal del **Servei de Biblioteques i Documentació** 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, 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, o usuaria, 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 y usuarias.

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 al acceso a las bibliotecas que han optado por participar de él en el uso físico del espacio y del equipamiento para sus salas de estudio y trabajo en grupo, consulta de la colección en soporte físico, préstamo, lista de espera y reserva de documentos, préstamo interbibliotecario y orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia y formación a usuarios y usuarias para el uso de los recursos bibliotecarios.

El Sistema de Gestión del **Servei de Biblioteques i Documentació** 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 Mapa de Procesos y Cadenas de Accesibilidad (Anexo 2) del presente manual, en el que se representan además las interacciones entre dichas cadenas. Para cada una de las Cadenas de accesibilidad identificadas se detalla el contenido de la oferta en la propia página [Web de la biblioteca](#). Las cadenas de accesibilidad se concretarán, posteriormente, de forma más específica para cada biblioteca.

USUARIOS Y USUARIAS: Las **salas de lectura** pueden ser utilizadas por cualquier persona para consultar fondos bibliográficos y documentales depositados en las salas (libre acceso) o en el depósito (mediante petición en el mostrador).

Préstamo: pueden hacer uso de este servicio profesores e investigadores (PDI), estudiantes y personal de la administración y servicios (PAS) y todas aquellas instituciones, colectivos y personas autorizadas, en virtud de los acuerdos suscritos.

Formación de usuarios y usuarias: miembros de la comunidad universitaria y personas interesadas.

REFERENCIAS NORMATIVAS.

El Sistema de Gestión de la Accesibilidad universal descrito en este Manual de Gestión de la Accesibilidad (MGA) se ha desarrollado siguiendo las directrices y requisitos establecidos en los documentos citados en el *Listado de Documentos internos Biblioteca*.

Cada vez que se produzcan cambios en los citados documentos, se procederá a evaluar la necesidad de revisión y modificación para adaptar el Sistema de Gestión, y los documentos que lo apoyan, a los nuevos requisitos.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

En este Manual de Gestión de la 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 de la persona usuaria 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.

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 o usuaria

Persona que interactúa con el entorno

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

3.2 TÉRMINOS RELATIVOS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, USUARIO O USUARIA**Satisfacción del usuario o usuaria**

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

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.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.

4.1 REQUISITOS GENERALES.

El **Servei de Biblioteques i Documentació** tiene establecido un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para garantizar la accesibilidad de sus servicios. Está basado en las cadenas de accesibilidad y orientado a la satisfacción de las usuarias y usuarios y a la mejora continua. Este sistema 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. Para ello se han considerado tanto los espacios de la propia biblioteca como los objetos utensilios, herramientas, dispositivos, etc., que son necesarios para que se pueda disfrutar de los bienes y servicios ofrecidos y definidos en el alcance del Sistema de Gestión. Todo ello con el objetivo de que puedan ser utilizados por todas las personas 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 se ha tenido en cuenta la importancia de identificar los criterios **DALCO** y los requisitos establecidos en la legislación aplicable. El fin de esto es que la dirección de la biblioteca pueda tomar las medidas necesarias para mejorar la accesibilidad y mejorar la satisfacción de las usuarias y usuarios, 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 y usuarias.

MAPA DE PROCESOS Y CADENAS DE ACCESIBILIDAD (ANEXO 2)

En el Mapa de Procesos y Cadenas de Accesibilidad se reflejan los diferentes procesos que interactúan y confluyen para dar soporte y consistencia al Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La Cadena de Accesos incluye los diferentes accesos a las Biblioteca, y los elementos que dan pie a que un usuario o usuaria pueda llegar a la misma y disfrutar de sus servicios. En cada una de las bibliotecas se reflejarán los elementos particulares que corresponden a su singularidad.

La Cadena de Accesibilidad Elementos generales (Entrada, Mostrador información, Vestíbulos y pasillos, Ascensores, Rampas y Escaleras, Aseos Comunes), interrelaciona con todas las demás. Hace referencia a los elementos, las acciones, y a las interacciones necesarias para facilitar el acceso a la biblioteca y la comunicación con el exterior.

Las Cadenas de Salas de Trabajo y Lectura (incluida la consulta de fondos), Préstamo, y Formación e Información de usuarios, han sido analizadas y se ha comprobado que recogen las interacciones necesarias para facilitar el acceso a los servicios prestados. El proceso de consulta de fondos incluido en la Cadena de Lectura, se refiere a las interacciones necesarias

para facilitar la obtención de libros o documentos solicitados al personal de la biblioteca por los usuarios y usuarias.

Las cadenas de Accesibilidad y los entornos se han identificado utilizando los planos de cada biblioteca adscrita al sistema, así como un análisis presencial de las interacciones necesarias. Todos los servicios desarrollados en dichos entornos 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.

Las Cadenas de Accesibilidad específicas de cada biblioteca reflejarán los aspectos principales, que pueden informar a un usuario o usuaria de la accesibilidad de sus servicios, y expresará sus elementos de forma más precisa en la Plantilla de Mantenimiento preventivo de cada biblioteca; desde la que se revisará de forma periódica el estado de los elementos que la sustentan.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

A causa de la movilidad de personal y la posible incorporación de bibliotecas de forma paulatina, se utiliza como referencia el Organigrama General del **Servei Biblioteques i Documentació**, en tanto que todo el Servei asume la política de Accesibilidad y está haciendo labores para mejorar la accesibilidad de sus diferentes bibliotecas y servicios.

[Consultar Organigrama General del Servei de Biblioteques i Documentació](#)

Para llevar a cabo la gestión del sistema, cada Biblioteca participante en el Sistema de Gestión de la Accesibilidad dispone de una persona Responsable del Sistema de Accesibilidad, que puede ser la Directora/Director de la misma, o una persona delegada. Asimismo, se ha constituido en el seno del Servei de Biblioteques i Documentació 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.

Directora/ Director y/o Coordinador/a de la Biblioteca

Sus responsabilidades básicas son:

- Definir, establecer y comunicar a todo el personal de la biblioteca sus funciones y responsabilidades en materia de accesibilidad.
- Definir la Política de Accesibilidad Universal, que en este caso ha sido asumida por el Servei de Biblioteques i Documentació para aquellas bibliotecas que se vayan incorporando al sistema.
- Definir y hacer cumplir la estrategia y los objetivos de la biblioteca.
- Coordinar y orientar la actuación de la biblioteca hacia el máximo grado de cumplimiento de su política, de acuerdo con su filosofía corporativa.
- Aprobar la composición del Comité de Accesibilidad.
- Revisar periódicamente el sistema de accesibilidad implantado, con objeto de asegurar que es apropiado, adecuado y eficaz.
- Definir el Plan de mejora de accesibilidad.
- 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 persona Responsable de la Biblioteca o en quién el delegue.

Sus funciones en materia de accesibilidad son:

- Preparar el Manual de Accesibilidad y la documentación pertinente.
- Revisar, junto con los responsables de las diferentes áreas, las Cadenas de Accesibilidad para su continua adecuación
- Archivar los Registros de Accesibilidad Universal bajo su responsabilidad.
- Asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de accesibilidad.
- Tomar decisiones tendentes a evitar no conformidades/ incidencias relacionadas con la accesibilidad de la biblioteca y de los servicios que en ella se prestan.
- Intervenir en el tratamiento de no conformidades asegurándose de que se toman las acciones correctivas pertinentes realizando su seguimiento y cierre.
- Controlar los documentos del Sistema de la accesibilidad, verificando sistemáticamente que la documentación elaborada, distribuida y controlada en el Centro contiene toda la información necesaria.
- Controlar y mantener en archivo los registros de accesibilidad que evidencien el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables.
- Asegurarse de que los procedimientos, Cadenas de Accesibilidad, Pautas, etc., son adecuados y suficientes para el correcto desarrollo y control del sistema.
- Planificar y en su caso, realizar las auditorías internas para verificar la implantación del Sistema de la accesibilidad proponiendo las acciones correctivas y comprobando su implantación.
- Informar a la dirección de la biblioteca de los resultados y evolución del sistema de accesibilidad y ser interlocutor válido ante usuarios, o usuarias, y terceros en los temas referentes a accesibilidad.
- Determinar el nivel de competencia, experiencia y adiestramiento necesarios para asegurar la capacidad del personal de la biblioteca.

Comité de Accesibilidad

Es el órgano operativo máximo en accesibilidad de las **Bibliotecas**, teniendo como misión su gestión óptima de acuerdo con las políticas y planes establecidos. Además de por las Directoras/Directores y/o Coordinadores/as de las Bibliotecas participantes del Servei de Biblioteques i Documentació, y la persona Responsable de Calidad del SBiD, estará formado por:

Directora de UVdiscapacitat (o representante)

En caso de considerarse, o estimarse, procedente, se invitará a:

- Directora del Servei de Biblioteques i Documentació,
- Directora del Servei Tècnic i de Manteniment (o representante),
- Un técnico/a delegado/a del Servei de Prevenció i Medi Ambient.
- Un miembro electo de la Comisión de Usuarios y Usuarias de la Biblioteca.

Así mismo, cuando se considere oportuno podrá 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:

- Promover las acciones que se estimen oportunas, coherentes con la Política de Accesibilidad, para la consecución de los objetivos, y evaluar su efectividad.
- Gestionar los recursos adecuados para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.
- Aprobar los documentos del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.
- Ayudar a la definición y consecución de la política y los objetivos de la accesibilidad universal, y tomar las decisiones relativas a la iniciación, desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de la accesibilidad universal.

Todo el personal

Todo el personal de la biblioteca 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 Servei de Biblioteques i Documentació, consciente de la responsabilidad que tiene adquirida de aumentar la accesibilidad universal al entorno y, con ello, la satisfacción del usuario o usuaria 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 la 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 las usuarias y 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 petición al órgano competente de la universidad, 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 toda la Organización 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](#) (“Revisión del Sistema”) de este capítulo.

Así mismo se compromete a que la Política de Accesibilidad Universal (que se describe en el apartado 5.3.) esté difundida a todo el personal de la biblioteca y sea entendida, aplicada y 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 la dirección del Servicio considere oportunos. La Dirección de las **Bibliotecas participantes**, junto con UVdiscapitat, se asegura que las necesidades y expectativas de las usuarias y 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 y usuarias, 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, o usuarias, en materia de accesibilidad, incluyendo información sobre el grado de satisfacción de las mismas.
- Resultados obtenidos en el seguimiento y medición de las actividades que conforman las cadenas de accesibilidad de la biblioteca.
- No Conformidades o Carencias detectadas en la accesibilidad de la biblioteca.
- 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 la accesibilidad en el entorno la biblioteca y de los servicios prestados.
PLAN DE ACCESIBILIDAD y/o Acciones de Mejora.
- c) Identificar los recursos necesarios para la implantación de las mejoras propuestas, y asegurarse de su disponibilidad.

5.3 POLÍTICA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.

La **Política de Accesibilidad Universal** viene reflejada en un documento externo suscrito por el **Servei de Biblioteques i Documentació** de la Universitat de València, siendo refrendado por la Directora del **Servei de Biblioteques i Documentació**.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 SUMINISTRO DE LOS RECURSOS.

El **Servei de Biblioteques i Documentació**, y cada biblioteca en particular, identifica y selecciona los recursos necesarios, materiales y humanos para gestionar el Sistema de Gestión de la accesibilidad.

Mediante las actividades de planificación, la dirección 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 de la biblioteca la solicitud, a los órganos competentes de la UV, 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 de las usuarias y usuarios.

6.2 RECURSOS HUMANOS: FORMACIÓN DEL PERSONAL.

El personal del **Servei de Biblioteques i Documentació** 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, y se trasladarán a la dirección del SBD. Cuando proceda, se realizará una planificación sobre la misma, o se aprobara la creación de una Instrucción específica al respecto.

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

La persona 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/a que deberá cumplir lo recogido en el punto 8.2.2. Auditoría interna.

Todo el personal de nueva incorporación recibe una formación general sobre el sistema de accesibilidad y un tutelaje específico por parte de los responsables o compañeros con experiencia dilatada, que se considera imprescindible para el correcto desempeño de sus funciones.

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 de la biblioteca y/o de UVdiscapacitat.

6.3 RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES: INFRAESTRUCTURAS Y PRODUCTOS DE APOYO.

El **Servei de Biblioteques i Documentació** 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 a la biblioteca.

En caso de avería se crea un parte de mantenimiento a la aplicación gestionada por el Servicio Técnico y de Mantenimiento de la UV.

La Dirección de la Biblioteca lleva un control del mantenimiento correctivo y preventivo. Realiza un mantenimiento preventivo de los elementos clave de la biblioteca, de los que guarda copia en el gestor de documentación (<https://www.uv.es/sgau/>). Además utiliza la aplicación del Servei Tècnic i de Manteniment de la UV (<https://manteniment.uv.es>) para las actuaciones propias de mantenimiento con el Servei Tècnic i de Manteniment o los proveedores subcontratados que lo gestionan. En el gestor documental (<https://www.uv.es/sgau/>) se archiva copia del registro de las revisiones de mantenimiento.

Si cualquier persona de la biblioteca detecta una incidencia que pueda influir en la accesibilidad y por consiguiente en la correcta prestación del servicio, se comunica al Responsable de Accesibilidad que a su vez le da traslado al Servei Tècnic i de Manteniment tal y como se describe en el párrafo anterior para su inmediata reparación.

Además, según las necesidades específicas de las usuarias y usuarios, y siempre que la biblioteca no pueda atenderla en el momento o por sus propios medios, se cuenta con la colaboración de UVdiscapitat; unidad especializada dentro de la UV en la integración de las personas con discapacidad que cuenta con elementos de apoyo, personal de la propia unidad y voluntariado universitario, preparados para prestar su ayuda a personas con discapacidad.

6.4 DOCUMENTACIÓN.

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

Contiene las disposiciones definidas por la biblioteca para garantizar a sus usuarias y 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 biblioteca. En consecuencia, la aplicación correcta del Manual requiere el complemento de los procedimientos relacionados a lo largo del mismo.

El contenido de este Manual es el siguiente:

- 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.

El *Responsable de Accesibilidad* tiene a su cargo la creación, redacción, actualización y difusión del MGA. Su revisión y aprobación es realizada por el Comité de Accesibilidad y/o Dirección de la biblioteca 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 edición 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 de la **biblioteca** para su consulta.

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

- El Sistema de gestión de la Accesibilidad Universal del Servei de Biblioteques i Documentació para las Bibliotecas adscritas (incluidos MGA y Procedimientos).
- 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.

PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL AL ENTORNO.

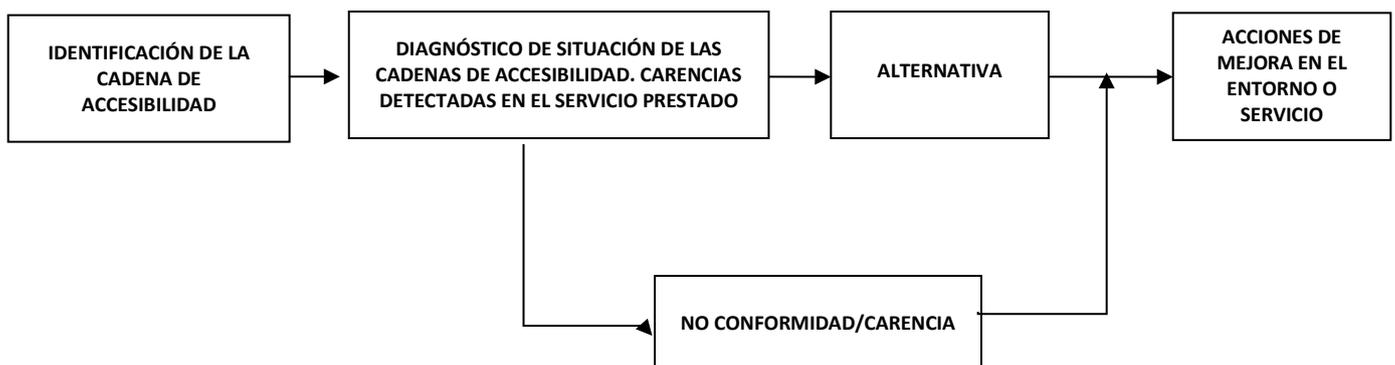
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La **biblioteca** 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 clientes, 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.

Las **Bibliotecas participantes en el Sistema de Gestión** planifican los servicios 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. De este modo, cuando sea apropiado determinará:

- Los requisitos y objetivos de accesibilidad específicos para cada servicio, en su caso, y que se recogerán en el PLAN DE ACCESIBILIDAD de cada Biblioteca.
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 Proceso (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, sobre la base de “la propia experiencia de la biblioteca o de UVdiscapacitat, 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 de la biblioteca por una usuaria o un usuario con discapacidad, se le pregunta por sus necesidades concretas. Las necesidades específicas de recursos o cualquier requerimiento específico que puede necesitar el usuario o usuaria, se gestionará a través de la propia biblioteca o se derivará a través de UVdiscapacitat. Los recursos propios de la biblioteca quedan registrados en la aplicación ALMA de préstamos. Las peticiones derivadas a través de UVdiscapacitat quedan registradas en los correos remitidos y la documentación generada.

Antes de la prestación del servicio al usuario, o usuaria, el personal de la biblioteca 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 proceso o actividad temporal, se revisará la capacidad para cumplir los requisitos especiales de las usuarias y usuarios 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.

Toda propuesta de inversión para la realización e inclusión de un nuevo servicio o actividad, fija o temporal, es revisada por la dirección de la biblioteca y UVdiscapacitat, 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 biblioteca tiene capacidad para ejecutar el proyecto en los términos previstos, y que las soluciones son integradoras (de uso común para cualquier usuaria o 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 de las usuarias y usuarios.

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.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1 GENERALIDADES.

El **Servei de Biblioteques i Documentació**, junto con las Bibliotecas que participan en el sistema, 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 DE LOS USUARIOS Y USUARIAS.

El **Servei de Biblioteques i Documentació**, junto con las Bibliotecas que participan en el sistema, establece una sistemática que permite hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción o insatisfacción del usuario o usuaria con objeto de obtener y utilizar dicha información para plantear las acciones adecuadas.

Para ello tendrá en cuenta los aspectos siguientes:

- Las sugerencias, consultas, o reclamaciones de las usuarias o usuarios, o su representante podrán ser realizadas por escrito, a través del formulario del buzón único de la web de la Universitat de València (la [Bústia](#)). Cualquier queja verbal realizada al personal de la biblioteca, o de UVdiscapacitat, se intentará canalizar a través del formulario mencionado anteriormente.
- Se establecerán los dispositivos adecuados para conocer el grado de satisfacción de los usuarios o usuarias (encuestas), con respecto al cumplimiento por parte del **Servei de Biblioteques i Documentació**, y las Bibliotecas, 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 y usuarias sobre su satisfacción relacionada con la accesibilidad para alguna actividad o evento concreto (primera visita, curso, primer préstamo...), que la Dirección o el propio personal de atención estime conveniente.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

Las Bibliotecas adscritas al Sistema de Gestión de la Accesibilidad llevan 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 auditoría de Accesibilidad puede afectar a todo el Sistema de Gestión de Accesibilidad de la biblioteca o concentrarse en aspectos concretos del mismo: Cadenas de Accesibilidad, servicios o actividades establecidas.

La planificación de las auditorías internas de Accesibilidad en **la biblioteca** se realiza con carácter anual. Para ello la persona Responsable de Accesibilidad prepara un "Programa Anual de auditorías Internas de Accesibilidad" en el que se recogen los diferentes Procesos / áreas 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 en colaboración con UVdiscapacitat, designa los responsables de realizar las auditorías.

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

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

- Confirmar la fecha y alcance de la auditoría con los auditados o auditadas.
- Recopilar y estudiar los documentos aplicables, incluyendo el informe de la auditoría anterior al área en cuestión.
- Preparar, si se considera oportuno, un cuestionario para la auditoría.

La auditoría se realiza de acuerdo a las siguientes fases:

A. Reunión Inicial

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

B. Realización de la Auditoría

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

- Mantendrá entrevistas con las personas 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 auditoría redactará las no conformidades detectadas como:

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

El/la Auditor/a, o equipo auditor, mantendrá una reunión final en la que se presentarán las no conformidades a las personas responsables auditadas para su conocimiento.

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

El/la Auditor/a, o equipo auditor, responsable de la auditoría elaborará el **"Informe de Auditoría"** que contendrá:

- Breve declaración del alcance y finalidad de la auditoría.
- Equipo auditor
- Fecha de Realización
- Áreas/ Servicios y procesos auditados 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.

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:

Los requisitos para el personal auditor vienen reflejados en documento Anexo 3. Requisitos para el personal auditor.

Registro y Resultados.

Registro / Resultado	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Incluido en Rev. por Dirección	Responsable Accesibilidad	Papel o Digital	3 Años
Informe de Auditoría	Responsable Accesibilidad	Papel o Digital	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 **Servei de Biblioteques i Documentació**, a través de sus bibliotecas, también realiza seguimientos de la consecución de los PLANES DE ACCESIBILIDAD, del mantenimiento de las instalaciones y los equipos, y de la 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 Responsable de Accesibilidad es responsable de analizar y evaluar la No Conformidad/ Carencia definiendo la solución a adoptar conjuntamente con el Responsable del servicio afectado, y de UVdiscapacitat 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, además, es quien firma y fecha el Informe cuando cierra. El Informe de Mejora, una vez cerrado, se remite al Responsable de Accesibilidad para su Vº Bº, archivo y posterior evaluación.

Cualquier persona de la organización puede requerir la edición 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 una usuaria o usuario, que afecte a la Accesibilidad.
- El análisis de fuentes de información adecuadas, como pueden ser resultados de inspecciones, estudios de diagnóstico de procesos/ actividades, desviaciones detectadas en las auditorías internas, etc. que indiquen una carencia.
- Las acciones de mejora serán planteadas por personal de la propia biblioteca, de UVdiscapacitat o por sugerencias de los usuarios, o usuarias, 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 o el Responsable de Accesibilidad, cuando consideren necesario iniciar una acción de mejora¹ procederán como sigue:

- Inician el “Informe de Mejora” mediante la cumplimentación del formato *Acción de mejora* 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 una persona responsable asignado para su ejecución señalando un plazo máximo o fecha estimada de implantación.

La persona responsable asignada, una vez que realiza las acciones encomendadas, envía el informe al Responsable de Accesibilidad 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.

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

Registro y Resultados.

Registro / Resultado	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Informe de Mejora	Responsable Accesibilidad	Papel o Digital	3 Años

¹ Todas las acciones quedarán debidamente documentadas constituyendo Registros de la accesibilidad.

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 **la biblioteca** 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 las usuarias y 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 procesos o 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, la biblioteca asegura la mejora continua de la eficacia del sistema, que tendrá reflejo en:

- La Política de Accesibilidad del **Servei de Biblioteques i Documentació** de la Universitat de València
- El PLAN DE ACCESIBILIDAD, incluyendo los objetivos de la accesibilidad y las Acciones de mejora correspondientes.

8.4.1. MEJORA CONTINUA

El **Servei de Biblioteques i Documentació**, junto con las direcciones de las diferentes bibliotecas, y UVdiscapacitat están implicadas 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,

así como las herramientas con las que cuenta la Dirección para tomar decisiones que mejoren la accesibilidad y el propio sistema, y dotar de los recursos necesarios.

ANEXO 1. [Descripción de las Bibliotecas participantes en el Sistema de Gestión](#)

ANEXO 2. [MAPA DE PROCESOS](#)

ANEXO 3. [Requisitos para el personal auditor.](#)