

# Certification and adoption of a universal accessibility management system in the built environment: concept and application process

## Certificación y adopción de un sistema de gestión de la accesibilidad universal en el entorno construido: concepto, proceso y aplicación

NIEVES NAVARRO CANO

Departamento Construcciones Arquitectónicas y su Control. Escuela Técnica Superior de la Edificación. Universidad Politécnica de Madrid. Avda. Juan Herrera nº 6. 28040 Madrid. [nieves.navarro@upm.es](mailto:nieves.navarro@upm.es)

- ◊ The added value that an organization assumes to possess the universal accessibility certificate is not sufficiently recognized yet.
- ◊ The European Accessibility Act defines the criteria for action and is a great achievement.
- ◊ The "Universal Accessibility Management" is a challenge that must be assumed and incorporated into the curricular training of building technicians as a priority action .

*The concept of universal accessibility is fully recognized in the field of building. However, in rare cases, the added value of an organization, the "Universal Accessibility Certificate" and the implementation of a "Accessibility Management System", as a document that certifies that the built environment and the services of the users are accessible to all. The objective of this article is to define the concept and to know the parameters involved in the process of "Certification of Accessibility in the Built Environment", as well as the procedure applied for the implementation of an "Accessibility Management System" in the edification. It is an essential tool that guarantees the use by all people of a building or environment, in a safe and autonomous way, including in a special way the people with functional diversity. It implies merging the terms of accessibility and diversity, so that written rights, recognized for people with disabilities, are actually fulfilled, guaranteeing their use in equal conditions and in a dignified manner by all users. It also analyzes the implementation regulations, both nationally and internationally, of application in the different phases of certification and the implementation of accessibility management in building. It is intended to incorporate the Universal Accessibility Certification criterion, which entails the incorporation of an Accessibility Management System, as an innovative and dynamic concept in the built environment, which ensures the inclusion of All people and especially people With different capacities.*

*Accessibility, Inclusion, Accessibility Management, Building, Disability, Certification*

- ◊ Aún no está suficientemente reconocido el valor añadido que para una organización supone poseer el certificado de accesibilidad universal.
- ◊ El Acta Europea de Accesibilidad define los criterios de actuación, siendo un gran logro.
- ◊ La "Gestión de la Accesibilidad Universal" y la Accesibilidad Universal en el ámbito edificatorio, es un reto que se debe asumir e incorporar en la formación curricular de los técnicos en edificación como acción prioritaria .

*El concepto de accesibilidad universal en el ámbito de la edificación está plenamente reconocido, sin embargo, en pocas ocasiones, se conoce y se reconoce el valor añadido que supone para una organización, disponer del "Certificado de Accesibilidad Universal" y la implantación de un "Sistema de Gestión de la Accesibilidad", como documento que garantiza que el entorno construido y los servicios de los usuarios son accesibles para Todos. El objetivo de éste artículo es definir el concepto de "Certificación de Accesibilidad" aplicado a la edificación, conocer los parámetros que intervienen en el proceso, así como el procedimiento aplicado para la "Certificación de la Accesibilidad en el Entorno Construido" y la implantación de un "Sistema de Gestión de la Accesibilidad". Debe constar que se trata de una herramienta esencial para asegurar que el edificio o entorno edificado o rehabilitado reúne las condiciones requeridas para el uso por todas las personas, de modo seguro y autónomo, incluidas de forma especial las personas con diversidad funcional. Implica fusionar los términos de accesibilidad y diversidad, de manera que los derechos reconocidos para las personas con discapacidad, se cumplen en la realidad, garantizando su uso en igualdad de condiciones y de forma digna por todos los usuarios. Del mismo modo se analiza la normativa, tanto de ámbito nacional como internacional, de aplicación en las distintas fases de la certificación y de la implantación del Sistema de la Gestión de la Accesibilidad en la edificación. Se pretende incorporar el criterio de Certificación de la Accesibilidad Universal, que conlleva la incorporación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad, como concepto innovador y dinamizador en el entorno construido, que asegura la inclusión de Todas las personas y de forma especial de las personas con capacidades diferentes.*

*Accesibilidad, Inclusión, Gestión Accesibilidad Edificación, Entorno Construido, Discapacidad, Certificación*

## 1. INTRODUCCIÓN. MARCO TEÓRICO

Se trata de la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas, mediante la que se constata que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas. En consecuencia acredita que un entorno construido, reúne las condiciones exigidas de seguridad y usabilidad, permite el acceso y su uso a todas las personas, sean cual sean sus capacidades. Asimismo aporta un valor añadido al integrar un compromiso social de la entidad, que manifiesta su interés de disponer de la certificación, como elemento identificador, que garantiza el cumplimiento de los parámetros de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, en condiciones de seguridad e igualdad, de forma autónoma para todas las personas y en particular para las personas con diversidad funcional.

El "Certificado de Accesibilidad (Accessibility Certificate)" se define como un elemento diferenciador que garantiza el cumplimiento de la normativa de "Accesibilidad y Diseño para Todos" [2], tal y como establece la norma UNE 170001:2007 en lo que corresponde, al cumplimiento de la Norma UNE 170001-1:2007, que recoge los requisitos DALCO para facilitar la accesibilidad del entorno y la UNE 170001-2:2007, en lo que se refiere al Sistema de Gestión de la Accesibilidad. La adopción de esta norma facilita "el acceso a un entorno y recibir los servicios que en él se presten, podrá hacerlo ya que la empresa habrá dotado de accesibilidad de sus entornos y habrá tenido en consideración los procesos de prestación de los servicios de forma que estos puedan llegar a todas las personas".<sup>1</sup>

Se demuestra que disponer de la Certificación de Accesibilidad Universal y la implantación de un Sistema de Gestión de Accesibilidad, genera confianza a los usuarios por el interés de inclusión de todas las personas, que manifiesta y mejora la imagen institucional de la entidad que lo aplica al incorporar los parámetros de usabilidad y seguridad que garantiza su utilización de forma segura.

## 2. METODOLOGÍA

La metodología aplicada para la recopilación de la información que se aporta se fundamenta principalmente en la evidencia constatada, a través de las aportaciones codificadas en los procedimientos utilizados para la certificación de edificios y entornos accesibles realizados, así como del análisis efectuado en el proceso de un estudio desarrollado en distintos edificios y entornos urbanos, en los que se ha aplicado la norma UNE 170001:2007 para su adaptación a los criterios de Accesibilidad Universal o bien para su Certificación de Accesibilidad, a partir de los cuales se ha generado una muestra del estudio realizado.

El método del estudio desarrollado se basa en los datos reales recopilados obtenidos en las intervenciones realizadas

en distintos edificios y entornos urbanos para su adaptación a los criterios de accesibilidad, donde se comprueba el reconocimiento social de los usuarios al mejorar sus condiciones de accesibilidad.

Del mismo se detecta, a pesar de la existencia de una legislación amplia y avanzada sobre accesibilidad, que existe una necesidad emergente de revisión, con el objetivo de asegurar que el entorno construido cumpla de forma real las garantías de acceso y uso por todas las personas, independientemente de sus capacidades o edad, en igualdad de condiciones, que cualquier otro usuario y garantizando la autonomía de las personas con diversidad funcional. Este análisis se ha realizado a dos niveles: el primero en cuanto a la dispersión de la normativa, comprobando la confusión que genera en el técnico que la debe aplicar y, en otro nivel en muchas ocasiones se percibe su incumplimiento por desconocimiento en su aplicación, en ambos casos ocasiona en el entorno o edificio que se aplica la imposibilidad de su uso por todos los usuarios. Sin embargo, en el caso que se someta al proceso de certificación, edificios que en un principio se consideraba cumplían todos los parámetros de accesibilidad, tanto en lo que se refiere a obra nueva o de rehabilitación, al desarrollar las fases que requiere la certificación, es preciso realizar adaptaciones para garantizar su uso por todas las personas.

## 3. JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DE APLICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODOS EN EL ENTORNO CONSTRUIDO. LA DISCAPACIDAD EN CIFRAS

El término de discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. En consecuencia, la discapacidad refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), aprobada en 2001, adoptada como marco conceptual para el Informe de la OMS, define la discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación.

La discapacidad señala los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y falta de apoyo social).

Este nuevo concepto supone un gran avance en el ámbito de la accesibilidad y la discapacidad, al relacionar la

<sup>1</sup> [https://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp\\_social/accesibilidad\\_universal.asp](https://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/accesibilidad_universal.asp) (11 abril 2017) [3]

discapacidad con el entorno ambiental. Es decir, se excluye la discapacidad como término que considera las deficiencias de las personas como un factor que impide la utilización de la ciudad, e incorpora un nuevo concepto, al introducir que la discapacidad surge debido a la falta de "adaptación medioambiental", de los entornos, productos y servicios y recalca que la falta de adaptación es la que ocasiona que personas con otras capacidades, puedan utilizar espacios determinados.

El cambio de criterios y valores es primordial para entender cómo actuar, ya que considera la necesidad de adaptación de los espacios, entornos, elementos, etc., como una responsabilidad social, de forma que permita un uso para todos, conforme recoge la normativa, responsabilizando la falta de adaptación, como factor esencial, que imposibilita su utilización.

Si analizamos las cifras sobre discapacidad a nivel mundial, comprobamos que hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad, lo que supone una prevalencia del 15% de la población. Casi 200 millones a nivel mundial tienen dificultades importantes<sup>2</sup>. La proporción de personas con discapacidad está aumentando debido al envejecimiento de la población y el aumento de enfermedades crónicas. En España hay un total de 3.528.221 personas con alguna discapacidad, lo que supone una global de prevalencia de un 9%. En España en el año 2050, según la OMS, el colectivo de personas con más de 65 años se elevará hasta los 16 millones.

Según estadísticas en 2052, en España el grupo de personas mayores de 64 años aumentarán en 7,2 millones de personas, lo que supondrá un 89%, ocupando un 37% de la población española.

En el futuro, la discapacidad será un motivo de preocupación, pues su prevalencia aumenta debido al envejecimiento de la población, además de suponer un aumento mundial de enfermedades (cardiovasculares, diabetes, cáncer, trastornos salud mental, etc.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 2006, para el año 2050 la proporción de personas mayores de 60 años se duplicará, pasando del 11 al 22% del total. En 2006 la población mayor de 60 años era del 11% de la población total, en 2050, por primera vez en la historia de la humanidad, habrá más personas mayores que niños en la población.

Los países en desarrollo envejecen a un ritmo mucho mayor que los países desarrollados. Transcurridas cinco décadas, poco más del 80% de las personas mayores del mundo, vivirán en países en desarrollo, frente al 60% del año 2005.

Esto obliga a aplicar o al menos a considerar que, en el

futuro sea necesario crear políticas y programas innovadores, en la "Gobernanza de las ciudades", que garanticen la plena inclusión de las personas con discapacidad y personas mayores de forma activa en la ciudad.

#### 4. LA CERTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. CONCEPTO, OBJETIVOS Y PROCESO APLICACIÓN

La relevancia de la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos como elemento clave que garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación social de las personas con discapacidad funcional, justifica la certificación de la Accesibilidad Universal, en el ámbito arquitectónico y de gestión, en lo que corresponde al entorno construido como a su uso y disfrute de los servicios.

Para comprender el interés del certificado de accesibilidad debemos conocer el concepto de "Accesibilidad Universal que se define como "La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, 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. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse".<sup>3</sup>

El diccionario de la Real Academia (RAE) define el concepto de usuario como "quien usa ordinariamente algo", en el ámbito de la accesibilidad se define como la "persona que interactúa con el entorno". Es decir, se considera usuario al efecto de la interacción de la persona con el entorno y, en el caso de utilizar elementos de apoyo (ayudas técnicas, perro, otra persona, etc.), al conjunto que forman éstos con ella misma.

En el ámbito de la certificación la accesibilidad, la podemos definir como el grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física, sensorial o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de un edificio o entorno.

El término de "Accesibilidad Universal" va unido e íntimamente relacionado con el término "Diseño para Todos", como un factor esencial que garantiza su uso por todas las personas, además de la plena inclusión de las personas con discapacidad. Por otra parte, los avances de los últimos años sobre la aplicación de la accesibilidad, incorporan y acuñan el término de "Accesibilidad Integral", como una condición que se cumple en el entorno construido, servicios, procesos, bienes y productos y que asegura que son "utilizables y practicables" por todos los usuarios de forma segura, autónoma, en condiciones de igualdad y de forma no discriminatoria, haciendo referencia de forma especial a las personas con diversidad funcional.

<sup>2</sup> Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial sobre discapacidad. 2013

<sup>3</sup> Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que aprueba el "Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social"

Se constata que la presencia de la Accesibilidad aumenta la calidad de vida de todos los ciudadanos, no solo de las personas con discapacidad, y que afecta de forma positiva para el uso por Todos.<sup>4</sup> Es un hecho reconocido a nivel internacional que la “*accesibilidad mejora la vida, no solo de las personas con discapacidad funcional, sino de todos los ciudadanos*”<sup>5</sup>. Por otra parte la accesibilidad está considerada como un derecho social<sup>6</sup> y así se establece por la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad y por la legislación española, que apuesta por la accesibilidad como elemento diferenciador con respecto a otros. Los beneficiarios de un “entorno construido accesible” no son exclusivamente las personas con discapacidad, también lo son todos aquellos que de forma temporal tengan limitadas sus capacidades o el colectivo de personas mayores que con el paso del tiempo disminuyen sus capacidades funcionales, sensoriales o cognitivas. Es un error entender la accesibilidad universal como una superación de barreras físicas. Se debe considerar como una aplicación de medidas orientadas a la participación social de todas las personas, lo que implica la eliminación de todo tipo de barreras que impidan la inclusión de cualquier persona, contemplando la discapacidad auditiva, visual, intelectual o enfermedad mental.

Por todo ello, debemos entender que la Accesibilidad supone algo más que la eliminación de las barreras físicas, implica crear entornos y servicios Accesibles para Todos, considerando las personas con capacidades diferentes. Esta nueva concepción de la Accesibilidad engloba la participación social de Todas las personas, admitiendo que la falta de adaptación del entorno construido genera más problemas que las limitaciones funcionales de las personas. Además acoge la necesidad de contemplar la diversidad funcional como reto de futuro, en cualquier aspecto edificatorio, es decir en el diseño, construcción, rehabilitación o adaptación de las edificaciones, así como en la planificación y uso de los servicios, incorporando un nuevo concepto, el de la “Gestión de la Accesibilidad”, como sistema que permite el uso de los servicios de carácter público o privado a todos los usuarios.

En el ámbito de la certificación, el término de accesibilidad se aplica a las distintas actuaciones que realiza la persona en su actividad cotidiana, es decir, afecta al desplazamiento, la comunicación, el alcance (asir, coger), la comprensión, el uso y la manipulación como aspectos más relevantes, sin olvidar otros aspectos importantes como la evacuación y el mantenimiento. Certificar la Accesibilidad asegura que la persona puede desarrollar éstas actividades de forma autónoma, segura, no discriminada y sin ningún tipo de

barrera física, incluyendo a las personas con discapacidad funcional.

Otro término esencial en el proceso de la certificación es el de “*cadena de accesibilidad*”, que se define como un “*conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permiten la realización de las actividades previstas en él*”.<sup>7</sup> Analizar las “*cadena de accesibilidad*” en la prestación del servicio es esencial para poder identificar procesos críticos, priorizar actuaciones y garantizar un resultado accesible. Es importante considerar que todos los elementos que intervienen tienen el mismo grado de importancia, por lo que se debe evitar que se rompa la “*cadena de accesibilidad*” por el eslabón más débil o por la falta de control en el proceso.

Es habitual en demasiadas ocasiones comprobar cómo un entorno o servicio que era accesible, deja de serlo por romperse la “*cadena de accesibilidad*”, como ocurre en procesos de mantenimiento, en el propio uso del edificio o en usos excepcionales del entorno. Un ejemplo útil aplicado a un edificio, es la realización de actos protocolarios con presencia de medios de comunicación, en el que un espacio que en un principio era accesible, se convierte en no accesible, por la instalación de cableado por suelo que requiere la transmisión.

La “*Certificación de la Accesibilidad del entorno construido*” es la capacidad de proporcionar que un entorno edificado es accesible, y a su vez que se cumplen los requisitos “DALCO”, (identificados como Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación), asegurando que se mantienen vigentes con el tiempo. Estos criterios se refieren a las capacidades de las personas para desarrollar las actividades que se definen como:

Deambulación, es la acción de desplazarse de un lugar a otro tanto en vertical como en horizontal.

Aprehensión, corresponde a la acción de coger o asir un elemento. Se entiende como la capacidad de la persona para alcanzar, atrapar, girar, pulsar, etc. Con frecuencia conlleva la acción de transportar lo manipulado<sup>8</sup>.

Localización, es la acción de identificar donde está un lugar o alguien y saber cómo llegar.

Comunicación, se refiere a la acción de intercambiar información para el desarrollo de una actividad y también a la posibilidad de comunicación entre personas.

Se debe señalar que se ha demostrado importantes ventajas que favorecen a las entidades que han obtenido el Certificado de Accesibilidad y Gestión de la Accesibilidad

<sup>4</sup> Ferte, Dominique. *Accesibilite en Pratique*, L'. Du Moniteur Editions. ISBN 978-2-281-11412-6.2009 [8]

<sup>5</sup> Meuser, Philipp, Tobolla, Jennifer, *Arquitectura Accesible*. Manuales de Arquitectura y Construcción, Promopress Ediciones. ISBN/ISSN 978-84-15967-16-3.2015 [9]

<sup>6</sup> AA.VV. *Accesibilidad e Integración. Una mirada crítica a la arquitectura social*. NOBuko. ISBN 978-987-584-139-0.2008.

<sup>7</sup> 2009 Normas para facilitar la accesibilidad global al entorno. AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Disponible en: [www.fedijif.org](http://www.fedijif.org). Consultado en: septiembre de 2016.

<sup>8</sup> Norma española UNE 170001-1:2007. 5. Criterios para la aprehensión. [11]

Universal, conforme establece a la UNE 170001-2 que se destacan a continuación:

- ◆ Ofrece a la entidad un valor añadido al tener la certeza que está desarrollando de forma correcta la actividad y cumple los objetivos que exigen las normas de accesibilidad, de gestión y uso de los servicios.
- ◆ Constituye un elemento diferenciador y demuestra la actitud responsable a nivel social de la organización.
- ◆ Genera confianza a los usuarios comprobar la sensibilización de la entidad al crear espacios e implantar servicios accesibles para Todos.

#### 4.1. OBJETIVO DE LA CERTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La concesión del “Certificado de Accesibilidad Universal” garantiza a todas las personas, con independencia de sus capacidades o edad, las mismas posibilidades de acceso a cualquier espacio del entorno construido, así como el uso de los servicios que en él se prestan con autonomía y sin discriminación.

El objetivo de la certificación es establecer los criterios que debe cumplir un entorno construido, de forma que se confirme su uso con plena autonomía y seguridad por cualquier usuario, garantizar las limitaciones de accesibilidad que puedan surgir y la eliminación de barreras físicas que impidan el uso por cualquier persona. Se puede aplicar a edificios, entornos, procesos, productos y servicios.

Un reto pendiente es la concienciación por parte de las administraciones públicas de la implantación de la Accesibilidad Universal como valor diferenciador, que debe estar integrado como un factor esencial y normalizado en todas las fases del proceso edificatorio de un edificio, entorno urbano o rehabilitación del patrimonio construido, así como instaurar su presencia en el proceso de gestión y utilización de los servicios de carácter público que prestan, de forma que se garantice la posibilidad de uso por todas las personas. Una garantía y un objetivo de la certificación es asegurar el cumplimiento de la normativa de obligado cumplimiento y de la UNE170001:2007, como herramienta que asegura el uso por Todos. La administración pública ha reconocido la importancia de una gestión eficiente y su interés de innovación, y modernización, en la que se integren todos los ciudadanos. Un instrumento esencial para asegurar la inclusión de Todos es asegurar la Accesibilidad Universal en todos los espacios públicos.

Hay que señalar que en los últimos años se ha aumentado el número de “Certificaciones de Accesibilidad” realizadas al entorno construido, por una parte importante de la administración pública, apostándose por ello tanto en lo que corresponde a edificios y entornos de nueva construcción o rehabilitados.

#### 4.2. PROCESO DE LA CERTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La obtención del Certificado de Accesibilidad Universal aplicado a los entornos construidos, manifiesta un compromiso por parte de las entidades o empresas que la aplican con la sociedad, creando entornos donde cualquier persona, independientemente de sus capacidades, pueda desarrollar sus actividades en condiciones de igualdad de oportunidades que el resto de los usuarios. La adopción de esta norma facilita a las empresas que la implantan la responsabilidad social empresarial y la inclusión de las personas con capacidades diferentes.

En el proceso de la Certificación se aplican las normas y reglamentos vigentes a nivel nacional en materia de accesibilidad y la norma UNE 170001 Accesibilidad Universal, que incluye la UNE 170001-1:2007. Parte 1, que se refiere a Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad del entorno y la UNE 170001-2:2007. Parte 2. Sistema de Gestión de la Accesibilidad.

El Sistema de Gestión de la Accesibilidad es un conjunto de elementos, mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y objetivos, y para dirigir y controlar una organización en relación con la accesibilidad<sup>9</sup>.

En el proceso de la certificación se distinguen distintas etapas perfectamente diferenciadas. En una primera fase se procede a realizar un “diagnóstico” del cumplimiento de la normativa vigente de accesibilidad del entorno y servicio. En el caso de incumplir la normativa se desarrolla una propuesta para su adaptación o la aplicación de “ajustes razonable”, conforme la norma UNE 170001-1:2017.

En la segunda fase se procede a la “implantación” de las mejoras arquitectónicas, tecnológicas, de equipamiento y adaptación de servicios, para posteriormente proceder a la “implantación” del Sistema de Gestión” propuesto, conforme a la norma UNE 170001-2:2017.

En la última fase se procede a la “certificación” según la norma UNE 170001, lo cual obliga a un mantenimiento de la accesibilidad del entorno construido y del Sistema de Gestión. El certificado tiene un periodo de validez de tres años desde la fecha de su concesión. Durante su vigencia se realizan auditorías de seguimiento anuales. Al finalizar el periodo de tres años se procede a realizar una auditoría de renovación del Certificado y, posteriormente, transcurrido un año se procede a la revisión, comprobando la entidad certificadora se mantienen o se han cumplido los compromisos asumidos por la entidad en el proceso de Certificación de Gestión de la Accesibilidad.

La aplicación del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, identificado como SGAU, obliga a definir aspectos determinados:

- ◆ Determinar los responsables del SGAU.

<sup>9</sup> UNE 170001-2: 2007. Esta definición se basa y es congruente con el concepto de “sistema de gestión de la calidad”, definido en ISO 9000 [12]

- ◆ Identificar los centros de actividad en los que se aplica, o servicios donde se actúa.
- ◆ Detallar las actividades, servicios, procesos o productos que influye su aplicación en los centros de actividad.
- ◆ Establecer a los usuarios que afecta, dentro de la organización o externos a ella.

Implantar el "Sistema de Gestión de la Accesibilidad (Accessibility Management System)" garantiza el uso de los servicios que se ofrecen por todas las personas e implica definir criterios, objetivos, políticas, manuales, formación, planes y planificar recursos que aseguren su cumplimiento. El procedimiento para su implantación está desarrollado en la UNE 170001-2:2007, redactada por el Comité AEN/CTN 170. Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.

La adopción de la Norma UNE 170001-2 supone un compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades a todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Asegura que todos los usuarios pueden acceder a un entorno y a los servicios que se prestan, al asumir la entidad un compromiso con la accesibilidad universal, que garantiza que los entornos son accesibles para todos los usuarios y los procesos de prestación de los servicios están adaptados para todos.

Por último, señalar que la implantación del "Sistema de Gestión de la Accesibilidad" genera el establecimiento de un "Programa de Mantenimiento Correctivo y Preventivo" y el correspondiente control de los elementos accesibles a los que afecta.

## 5. MARCO JURÍDICO DE APLICACIÓN EN EL PROCESO DE LA CERTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

En el marco jurídico nacional la Constitución Española de 1978, en los artículos 9.2 y 14, obligan a la aplicación de la accesibilidad tanto en el ámbito edificatorio como de gestión<sup>10</sup>.

Del mismo modo, en el ámbito jurídico sobre "Inclusión de personas con discapacidad" la normativa de aplicación obliga a la adaptación de los entornos y a la gestión accesible de los servicios.

- ◆ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre [13], por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGD). Establece en la Disposición Adicional Tercera, el 4 diciembre de 2017 como fecha límite, para que todos los edificios y entornos cumplan las condiciones exigidas en el Código Técnico de la

Edificación (CTE).

- ◆ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas (artículos 10.a, 19.a).
- ◆ El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, desarrollado por Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero.

En el ámbito jurídico de la edificación la normativa de aplicación es:

- ◆ Código Técnico Edificación (CTE). Documento Básico Seguridad, Usabilidad y Accesibilidad (DBSUA) y Documento Básico Seguridad en caso de Incendios (DBSI).
- ◆ Reglamentos Comunidades Autónomas.
- ◆ Normativas ámbito Local (Ayuntamientos).
- ◆ Ley 8/1993. Ley de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de la Comunidad Madrid.
- ◆ Ley 8/2013, de 26 de junio, de Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbanas (3R). Obliga a adaptar edificios. Cabe destacar que obliga a realizar "ajustes razonables" de accesibilidad en el entorno construido antes del 4 diciembre 2017.
- ◆ R.D. 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.
- ◆ R.D.556/1989, de 19 de mayo, por el que se fijan medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios (BOE de 23 de mayo de 1989). Establece unas medidas mínimas que deben garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad. Se debe observar que solo resulta aplicable en ausencia de normativa autonómica, por lo que tiene escasa relevancia práctica.

En el marco jurídico internacional, la norma ISO 21542 es la primera norma internacional que normaliza los criterios de accesibilidad en el entorno edificado. El principal objetivo con el que se ha desarrollado es servir de guía para facilitar mejores desarrollos de los entornos, siguiendo las normas de accesibilidad universal. Se trata de una propuesta que subraya la necesidad de establecer una estrategia de principios de diseño inclusivo.

<sup>10</sup> Art. 9.2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.  
Art. 14. Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. [6]

A modo aclaratorio, la Organización Internacional de Normalización ISO<sup>11</sup> nació tras la Segunda Guerra Mundial, en febrero de 1947, tratándose del organismo responsable de fomentar el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para las ramas industriales<sup>12</sup>. La ISO es una red reconocida de los institutos de normas nacionales de 162 países, con la representación de

de normas nacionales de 162 países, con la representación de un miembro por país y una secretaria central, con su centro ubicado en Ginebra (Suiza), que coordina el sistema. Se debe señalar que las normas desarrolladas por ISO son de carácter voluntario, entendiéndose que ISO es un organismo no gubernamental, que no depende de ningún otro organismo de carácter internacional, en consecuencia no le corresponde imponer sus normas en ningún otro país.

En el ámbito internacional existen normas y/o recomendaciones en el proceso de certificación que han sido ratificadas por España, por lo que pasan a ser Ley de obligado cumplimiento. Este es el caso de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por España el 3 de diciembre de 2007, que entró en vigor el 3 de mayo de 2008. La Convención tiene por objeto velar por los aproximadamente 650 millones de personas con discapacidad en el mundo, para que se garantice pueden disfrutar de los mismos derechos y oportunidades, reconocidos por ley.

De forma análoga, el "Acta Europea de Accesibilidad (European Accessibility Act)", ha supuesto un importante avance en el ámbito de la accesibilidad en general y en especial del entorno construido, al fijar unos criterios de aplicación que garantice la creación de espacios para todos. Se trata de una Directiva Comunitaria que obliga a todos los estados miembros de la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, entre otros España, a adoptar medidas para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder, en condiciones de igualdad a los entornos, infraestructuras, transporte, información-comunicación y cualquier otro servicio público.

El gran logro conseguido por el "Acta Europea de Accesibilidad" es definir los criterios de actuación, de forma que se asegura la inclusión de todas las personas. Garantiza la imposibilidad de presencia de nuevas barreras físicas en la ciudad y promueve la Igualdad de Derechos para Todos los Ciudadanos. Asimismo unifica criterios de Accesibilidad fijando pautas comunes para todas las empresas, lo que supone un importante avance en el diseño de políticas que garanticen que todos los productos y servicios sean accesibles para Todos, y desarrolla acciones sobre accesibilidad en áreas como las comunicaciones, servicios bancarios, telefonía,

audiovisuales, comercio electrónico, transporte y ordenadores. Las normas de referencia de aplicación en lo que corresponde a las Normas UNE son:

- ◆ Certificación UNE 41500:2001 IN Accesibilidad en la Edificación y el Urbanismo. Criterios generales de diseño. (Accessibility in building and urbanism. Design general criteria). Expone los criterios generales de diseño que hagan posible la accesibilidad en la edificación y en el urbanismo a todos. Se exponen las características y requerimientos para toda la población incluyendo las personas afectadas por limitaciones o discapacidades.
- ◆ Certificación UNE 41510:2001 Accesibilidad en el Urbanismo (Accessibility in the urbanism). Regula el establecimiento de los parámetros que aseguren la accesibilidad en todos los elementos urbanos incluido el mobiliario, ya sean definitivos o provisionales, con el fin de que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos.
- ◆ UNE 139801:2003 "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad, requisitos de accesibilidad al ordenador. Hardware."

## 6. DISCUSIÓN

El análisis desarrollado demuestra la importancia que supone para una entidad disponer del "Certificado de Accesibilidad", como valor social reconocido por todas las personas, y en especial por aquellas con diversidad funcional. Reconoce la importancia que supone las garantías de acceso en igualdad de condiciones que cualquier otra persona y la posibilidad de uso de los servicios públicos de forma segura y autónoma.

Un aspecto fundamental en el que se coincide de forma mayoritaria, es el apoyo que supone disponer del "Certificado de Accesibilidad" a nivel institucional, como reconocimiento que otorga que los procedimientos aplicados en las actividades que se desarrollan son correctos, adaptados a los parámetros de accesibilidad en las actividades que se desarrollan y cumplen las condiciones de igualdad que exige la normativa vigente.

Se identifica de forma unánime como un valor añadido, el disponer de un Certificado de Accesibilidad que conlleva un Sistema de Gestión de la Accesibilidad, emitido por un organismo externo, ajeno a la entidad que lo solicita, que no ha intervenido en ninguno de los procesos edificatorios, actuando exclusivamente en la fase de auditoría y control realizado, para acreditar que cumple las condiciones que requiere la obtención del correspondiente certificado. Supone por tanto un valor ante los agentes sociales que reconocen cumplen las condiciones de accesibilidad con garantías que se mantendrán en el tiempo.

Se cuestiona si el reconocimiento del cumplimiento de la

<sup>11</sup> Es el organismo encargado de promover el desarrollo de las normas internacionales. Su función esencial es establecer la estandarización de normas de productos y de seguridad para entidades, empresas e instituciones a nivel internacional.

<sup>12</sup> Meuser, Philipp. Construcción an design manual. Accessible arquitectura. Dow Publishers. ISBN 978-3-86922-170-0.2012

normativa vigente de obligado cumplimiento sobre accesibilidad, es herramienta suficiente para obtener la acreditación del edificio o entorno como accesible, o se debe exigir como requisito para otorgar ese reconocimiento, el disponer del "Certificado de Accesibilidad Universal y Gestión de la Accesibilidad". En este sentido se coincide en la necesidad de entender la Certificación en Accesibilidad como un valor añadido para la entidad, semejante al que se otorga con un sello de calidad, como factor que genera confianza e imagen a los usuarios. Se trata de una "marca" que evidencia que las organizaciones cumplen los requisitos requeridos en la norma UNE 170001.

Otro aspecto de gran interés que surge del estudio realizado, es la necesidad emergente de mejorar la normativa vigente de obligado cumplimiento sobre accesibilidad, abordando dos aspectos: por una parte en lo que se refiere a la unificación de normativa, ya que la dispersión actual puede llegar a crear confusión en su aplicación, y por otra, sin dejar de reconocer los avances que se han conseguido en los últimos años, se considera insuficiente en aspectos determinados como son la evacuación, factor esencial contemplado en el proceso de la certificación y, en las adaptaciones realizadas en rehabilitaciones y el patrimonio construido, en lo que corresponde a la aplicación de "ajustes razonables".

## 7. CONCLUSIONES

El Diseño Universal es una estrategia seguida por un creciente número de empresas y entidades, tanto públicas como privadas, encaminada a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad en particular, y de toda la población en general, contribuyendo de esta manera a eliminar las desigualdades que padece este segmento de mercado, así como a lograr la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos. Actualmente el Diseño Universal es un principio recogido en la legislación de numerosos países, respondiendo con ello a la necesidad de integrar a las personas con discapacidad, evitando que las mismas sean objeto de discriminación. En el caso de España es la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.

La Certificación en Accesibilidad Universal garantiza el cumplimiento de los parámetros de la "Accesibilidad Integral" como una condición que deben cumplir los entornos construidos y servicios, que asegura que son "utilizables y practicables" por todos los usuarios de forma segura, autónoma y en condiciones de igualdad, incluyendo la diversidad funcional de las personas. La que recoge el principio del Diseño Universal. Si bien en nuestro país, además, debemos hacer mención a la norma creada en 2001 por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), cuya obtención garantiza la accesibilidad universal de la empresa que la ostenta. Esta certificación viene a dar respuesta a la queja generalizada por parte de personas y asociaciones de personas con discapacidad, de que, a pesar de ser un requisito exigido por ley, no se cumplen las obligaciones de

accesibilidad y diseño universal en gran número de empresas y entornos, siendo estos aspectos imprescindibles para lograr que las personas con discapacidad se puedan desenvolver en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía, mejorando con ello la calidad de vida de las mismas.

La "Certificación y la implantación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal en el entorno construido" es una herramienta muy potente que refuerza de forma positiva la imagen y el reconocimiento social de la entidad, como elemento que demuestra el compromiso social que asume con las personas con discapacidad funcional.

La "Gestión de la Accesibilidad Universal" y la Accesibilidad Universal en el ámbito edificatorio es un reto que se debe asumir e incorporar en la formación curricular de los técnicos en edificación como acción prioritaria. Por ello, es esencial integrar en la formación de los futuros técnicos en edificación, como expertos en los procesos edificatorios, los conocimientos esenciales para abordar la Accesibilidad e implantar un Sistema de Gestión en Accesibilidad Universal.

En los procesos de Certificación de Accesibilidad del entorno construido es esencial que intervengan técnicos de la edificación, como profesionales reconocidos con amplios conocimientos del entorno construido, rehabilitación de edificios y funcionamiento del mismo. Una evaluación de accesibilidad eficaz requiere acreditar una formación en edificación, experiencia en aplicación de la accesibilidad universal, conocimiento de la normativa en el ámbito de la accesibilidad, comprensión de la accesibilidad en el entorno construido.

## 8. REFERENCIAS

- [1] AA.VV. Accesibilidad e Integración. Una mirada crítica a la arquitectura social. NObuko. ISBN 978-987-584-139-0. 2008
- [2] AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Normas para facilitar la accesibilidad global al entorno Disponible en: [www.fedijif.org](http://www.fedijif.org). Consultado en: septiembre de 2016
- [3] Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) (2012): Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal UNE 170001. Disponible en: [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp\\_social/accesibilidad\\_universal.asp](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/accesibilidad_universal.asp) Consultado en: abril de 2017
- [4] Centro Estatal de Autonomía, Personas y Ayudas Técnicas (CEPAT) (2001): "Resolución del Consejo Europeo sobre el Diseño Universal". Boletín del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, Nº 36, pp.2. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- [5] Comisión Europea (1991): Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades. Disponible en: [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)
- [6] Consejo de Europa (2001): "Resolución ResAP (2001) sobre Principios de Diseño Universal en los currícula de todas la actividades relacionadas con el entorno de la construcción". Adoptada por el Comité de Ministros de 15 de febrero de 2001, en la 742ª reunión de los Subsecretarios. Disponible en: [www.sid.usal.es](http://www.sid.usal.es) (consultada 23 marzo 2016)
- [7] Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEDIJIF) (2009): Normas para facilitar la accesibilidad global al entorno. AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Disponible en: [www.fedijif.org](http://www.fedijif.org)

[8] Ferte, Dominique. Accesibilite en Pratique,L'. Du Moniteur Editions. ISBN 978-2-281-11412-6.2009

[9] Meuser, Philipp, Tobolla, Jennifer, Arquitectura Accesible. Manuales de Arquitectura y Construcción , Promopress Ediciones. ISBN/ISSN 978-84-15967-16-3.2015

[10] Meuser, Philipp. Construcción an design manual. Accessible arquitectura.Dow Publishers.ISBN 978-3-86922-170-0.2012

[11] Norma española UNE 170001-1:2007. 5. Criterios para la aprehensión.

[12] Norma española UNE 170001-2: 2007. Esta definición se basa y es congruente con el concepto de "sistema de gestión de la calidad", definido en ISO 9000

[13] Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que aprueba el "Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social"

---

### WHAT DO YOU THINK?

To discuss this paper, please submit up to 500 words to the editor at [bm.edificacion@upm.es](mailto:bm.edificacion@upm.es). Your contribution will be forwarded to the author(s) for a reply and, if considered appropriate by the editorial panel, will be published as a discussion in a future issue of the journal.