

ROMPIENDO BARRERAS Y LOGRANDO LA PLENA ACCESIBILIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Lourdes Palop Jorge / Servicio Biblioteca y Documentación Científica, Universidad Politécnica de Valencia / palop@bib.upv.es

Maria Josep Merli Gimeno / Servicio Biblioteca y Documentación Científica, Universidad Politécnica de Valencia / mjmerli@bib.upv.es

Yolanda Salvador Cerdá / Servicio Biblioteca y Documentación Científica, Universidad Politécnica de Valencia / yosalcer@bib.upv.es

Ana M^a Muñoz Gonzalo / Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa, Universidad Politécnica de Valencia / amugon@upvnet.upv.es

RESUMEN:

La Biblioteca Central de la Universidad Politécnica de Valencia, junto con el Servicio Integrado de Empleo (SIE) de dicha universidad obtuvieron en 2009 el certificado de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2:2007 “Accesibilidad universal, parte 2: sistema de gestión de accesibilidad”

La UPV es la primera universidad española en obtener dicha certificación, que es el fruto de varios años de trabajo realizado bajo la coordinación del Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa y que ha implicado a diversos Vicerrectorados y Servicios.

En esta comunicación se presentan los pasos recorridos por la Biblioteca para obtener dicha certificación, desde los inicios en 2005 con el diagnóstico de la accesibilidad integral de la Universidad hasta la implantación de un sistema integrado de gestión de la accesibilidad.

Se describen las actuaciones realizadas para hacer accesible el edificio, las ayudas técnicas adquiridas, la formación del personal bibliotecario y el sistema de gestión de las incidencias de accesibilidad.

PALABRAS CLAVE: Accesibilidad Universal; Sistema de Gestión de la Accesibilidad; Biblioteca Universitaria; UNE 170001-2:2007

1. INTRODUCCIÓN

Desde la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) llevamos años trabajando para integrar de forma efectiva a los usuarios con discapacidad en nuestros edificios y servicios.

En primer lugar, porque la accesibilidad es un derecho fundamental, consagrado como tal en el artículo 49 de la Constitución Española, y desarrollado por diversas leyes estatales y autonómicas sobre igualdad de oportunidades y accesibilidad. Es por tanto un requisito legal, de obligado cumplimiento, para una administración pública como la nuestra.

Pero además porque como biblioteca universitaria, somos conscientes de que la atención integral a las personas con discapacidad constituye no solo una obligación, sino un criterio preferente de calidad y de equidad de la enseñanza superior. Por ello, nos esforzamos en ofrecer, en aplicación del derecho a la igualdad de oportunidades, recursos y servicios que faciliten la plena integración de los usuarios con discapacidad.

Fruto de este trabajo, en enero de 2009 la Biblioteca Central, junto con el Servicio Integrando de Empleo (SIE), obtuvieron el certificado de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2:2007 “Accesibilidad universal, parte 2: sistema de gestión de accesibilidad”. Con fecha 17 de febrero de 2010 se ha realizado por parte de AENOR la 1ª auditoría de seguimiento.

La UPV se convierte así en la primera universidad española en obtener dicha certificación, tras varios años de trabajo realizado bajo la coordinación del Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa.

En esta comunicación realizaremos un recorrido por las acciones de la Biblioteca y la UPV relativas a la accesibilidad universal, desde el diagnóstico de accesibilidad integral de todos los campus hasta la implantación de un sistema integrado de gestión de la accesibilidad y la certificación del mismo mediante la norma UNE 170001-2:2007.

Describiremos las actuaciones realizadas para hacer accesible el edificio de la biblioteca central, las ayudas técnicas adquiridas, pero también la formación del personal bibliotecario y el sistema de gestión de la accesibilidad.

Por supuesto, nada de esto hubiera sido posible sin el apoyo y la implicación del personal de la biblioteca, a quienes queremos agradecer desde estas líneas su esfuerzo y colaboración.

2. EL COMPROMISO DE LA UPV CON LA ACCESIBILIDAD

2.1 La UPV y la accesibilidad. Pasos previos

En una fecha tan temprana como 1996 la UPV puso en marcha un “Servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad”. Este servicio, de carácter permanente, se presta a través de la Fundación Cedat¹, una institución cuya finalidad es el apoyo integral a los estudiantes que presenten necesidades especiales o particulares.

Además de la atención directa y personalizada al alumno, hay un programa de acompañamiento en el campus, ayudas técnicas para alumnos con discapacidad y un programa de sensibilización.

Por su parte en la Biblioteca, desde el curso académico 2004/2005, y por iniciativa e interés del personal bibliotecario, se plantea la puesta en marcha de un servicio a usuarios con discapacidad. Se inicia el proyecto perfilando los servicios que se pueden prestar, se pasan unas encuestas iniciales al personal con discapacidad y se solicita a la Fundación Cedat un informe completo del edificio de la Biblioteca Central, contemplado desde el punto de vista de la accesibilidad.

Con él en la mano y la plena implicación de la Dirección de la Biblioteca en estos temas, nos ponemos manos a la obra con diversas acciones, cabe citar entre ellas:

- Se busca establecer un marco legal de colaboración, se propone un convenio marco entre la Biblioteca y la Fundación Cedat, para trabajar conjuntamente en el diseño de un modelo de biblioteca accesible (aunque finalmente no se llegó a firmar).
- Se crea un apartado dentro del presupuesto de la biblioteca, destinado a ir acometiendo las mejoras programadas.
- Se acometen las primeras reformas en el edificio:
 - En el acceso principal se encarga la sustitución de las puertas giratorias originales por puertas de apertura automática (aunque se tardará casi 3 años en conseguir su instalación).
 - Se cambia la ubicación de los accesorios volados, extintores, buzones de sugerencias, teléfonos, etc.
 - Se sustituyen algunos paneles de información.
 - Se hace una primera adaptación de aseos y cabinas.
- En las bibliotecas de nueva creación se empieza a tener en consideración cuestiones de accesibilidad tales como: medidas requeridas para accesos, pasillos, distancia de las antenas anti-hurto, características de los puestos de consulta, cartelera, medidas para la evacuación de usuarios con discapacidad, etc.
- Se ofrecen servicios específicos para las personas inscritas en el grupo de usuarios con discapacidad: una mayor duración del préstamo de libros, posibilidad de seleccionar (a través de la lista de espera) la biblioteca donde desean recoger el documento y un servicio de apoyo y atención personalizada en el punto de información.
- Para difundir estos servicios y potenciar el contacto directo con los usuarios con discapacidad se crea en la página Web de la Biblioteca un apartado dedicado a temas de accesibilidad, en el que se explican los nuevos servicios que ofrecemos.

En el curso académico 2005/2006, la entonces Dirección Delegada de Relaciones Institucionales y Asuntos Sociales (en la actualidad Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa) solicita a la Fundación Cedat la realización de un plan integral de accesibilidad de la UPV, cuya financiación se consiguió gracias al convenio firmado entre la UPV, el Imserso y la Fundación ONCE y se llegaría a materializar en el Plan de accesibilidad global de todos los campus.

Durante un tiempo estas dos iniciativas, la de la Biblioteca y la de la Dirección Delegada, independientes pero con similares inquietudes, coexistirán en paralelo en el seno de la universidad, hasta que en febrero de 2008 se celebra la 1ª reunión conjunta bajo la dirección de la Vicerrectora de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa, y se plantea ya desde ése momento y para el futuro, la planificación conjunta y el trabajo en equipo de todos los agentes implicados. En esa reunión se acuerda que la Biblioteca Central, junto con el Servicio Integrado de Empleo (SIE) serán los servicios elegidos para la experiencia piloto de conseguir la certificación de accesibilidad, y que será el Servicio de Estudios, Planificación y Calidad de la UPV el encargado de tutelar el proceso.

2.2 La norma UNE 170001:2007 y el reto de la certificación

Cuando la UPV se compromete con la consecución de la certificación de AENOR en materia de accesibilidad, está reafirmando su vocación de servicio y compromiso con la sociedad, mediante una fuerte apuesta por la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Ya no se trata de ofrecer solamente determinados servicios a las personas discapacitadas, sino de apostar por la **atención integral a las personas con discapacidad** mediante la incorporación de la perspectiva de la accesibilidad en los servicios, entornos y equipamientos de la universidad.

Estamos hablando de una apuesta por la accesibilidad total, con la **eliminación de barreras físicas y arquitectónicas**, en una primera etapa en los edificios de la Biblioteca Central y el SIE y en los recorridos para acceder hasta ellos, y más adelante en el resto del Campus, y de la incorporación de **ayudas técnicas funcionales** (en la Biblioteca magnificadores de pantalla, telulupas, líneas braille, etc.) que permitan a los usuarios realizar actividades que de otra manera no podrían llevar a cabo. Pero también hablamos de la **formación del personal** de atención al público y de la implantación en la universidad de un **sistema de gestión de la accesibilidad**.

Un ambicioso proyecto que el Servicio de Biblioteca, difícilmente por sus propios medios hubiera podido llevar a cabo, pero que ha sido posible realizar al estar enmarcado en la política de accesibilidad de la universidad y haber contado con la colaboración de diversos servicios y vicerrectorados. Han participado en el proyecto entre otros el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC), Infraestructuras, Mantenimiento, Asuntos Generales, Oficina de Señalética, Área de Sistemas de Información y Comunicaciones (ASIC), Fundación Cedat, Servicio Integrado de Empleo y por supuesto el Servicio de Biblioteca. La coordinación realizada por el Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa ha sido esencial para poder llevar a buen término todo el proyecto.

El modelo de accesibilidad global propuesto está basado en la implantación de la **norma UNE 170001:2007 Accesibilidad universal**. Dicha norma está formada en su primera parte por los criterios DALCO² relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización

y comunicación que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal, y en su segunda parte describe los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la accesibilidad global³.

En julio de 2008 el Rector de la UPV realizó una **declaración institucional**⁴ sobre la Política de Accesibilidad Global de la universidad. El texto es algo más que una mera declaración de intenciones, se trata de un compromiso de la universidad con las necesidades de accesibilidad de la comunidad universitaria y la disponibilidad de recursos para asegurar dicha accesibilidad.

Como paso previo a la implantación de la norma, ese mismo mes, se solicita a AENOR una auditoría inicial, a nivel informativo, para detectar las no conformidades (incumplimientos de la norma) en materia de accesibilidad. Para poder llevar a cabo todas las actuaciones resultantes del informe de dicha auditoría, la UPV contrata a un arquitecto dedicado a hacer el seguimiento personalizado de todas las no conformidades y se empieza a trabajar duro para, en un plazo inferior a seis meses, intentar resolver la mayor parte de las incidencias y poder optar a la certificación.

3. LAS ACCIONES REALIZADAS

En la descripción de las acciones realizadas vamos a centrarnos preferentemente en aquellas que afectan a la Biblioteca, puesto que creemos que son las que más pueden interesar en el presente foro, aunque sin perder la perspectiva global de la universidad, dado que todas estas actuaciones se enmarcan en la política de la UPV con la accesibilidad.

3.1 Eliminación de barreras físicas y arquitectónicas y cumplimiento de requisitos DALCO

Con el fin de asegurar la accesibilidad universal en el entorno construido, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos DALCO por parte del edificio de la Biblioteca Central, realizándose un inventario de todas las no conformidades y aplicando acciones correctivas para subsanar las incidencias detectadas. En los casos que no ha sido posible subsanar la deficiencia, nos hemos esforzado por conseguir un entorno normalizado, es decir, que ante una limitación exista, al menos, una alternativa equivalente en prestaciones y dignidad.

Pasamos a continuación a describir, siguiendo los criterios DALCO las actuaciones llevadas a cabo en la Biblioteca Central, y que son la muestra más clara del esfuerzo material y humano realizado por la universidad.

Deambulaci3n

Cualquier persona que acceda a la Biblioteca Central debe poder desplazarse, llegar a los lugares y utilizar los objetos de forma aut3noma y con facilidad. Para ello:

- En el porche de entrada al edificio se baja la altura de las papeleras para que sean detectadas por los bastones de los invidentes.

- Se cambian las puertas de acceso giratorias por puertas de apertura automática.
- Se protegen todos los vanos que pueden equivocar el acceso y se tapan todos los huecos de las escaleras con jardineras y plantas.
- En las escaleras principales se elimina el bocel⁵ de 198 escalones para evitar tropiezos, se colocan tabicas⁶ de color contrastado para transmitir sensación de seguridad y mayor distinción entre los escalones y se aumenta la iluminación.
- Se contrasta, mediante bandas de colores, la puerta del ascensor y se señala mediante bandas a dos alturas la zona acristalada de delimitación de hueco de ascensor. Al no cumplir las escaleras el tamaño exigido de la huella⁷ y no existir la posibilidad de adaptarlo, el ascensor se convierte en la alternativa equivalente a esta limitación del entorno.
- Se hacen de nuevo todos los aseos para usuarios. Se adecua el ancho de las puertas de acceso, así como el espacio necesario para que las dimensiones del giro en las cabinas de personas con discapacidad sean las adecuadas.
- En las salas de lectura se reubica el mobiliario para hacerlas más accesibles y conseguir espacios más amplios, se cuelgan las escaleras que se utilizan para alcanzar los libros, se retiran papeleras y obstáculos de los pasillos y se quitan barras y cajoneras de algunos puestos que impiden que entren bien las sillas de ruedas, de esta forma se consiguen de forma sencilla puestos de estudio y puestos con conexión a portátiles accesibles.
- Se habilita una cabina de trabajo en grupo adaptada, se contrasta la puerta y se elaboran y publicitan las normas de uso de la misma.
- El mostrador de atención al público se rediseña convirtiéndolo en un mostrador accesible para usuarios en sillas de ruedas.
- En el Aula de Formación se amplía el número de tomas de red a fin de poder reubicar todo el mobiliario y conseguir los espacios requeridos, se reservan, con carácter preferente para personas con discapacidad, cuatro puestos, adecuándose la altura de la mesas para facilitar el acceso a personas en sillas de ruedas y se coloca una rampa adaptada de acceso a la tarima desde la cual se imparten las clases.

Aprehensión

A fin de que las personas con discapacidad pudieran manipular con facilidad y seguridad los elementos que componen el edificio de la Biblioteca Central, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se sustituyen las manivelas en todos los baños, en la cabina adaptada y en aula de formación para que sean fáciles de asir y evitar enganchones.
- En todos los aseos de usuarios se coloca un lavabo con grifería adaptada a personas con pérdida de destreza manual, del tipo monomando con palanca alargada, los secamanos, jaboneras, perchas, etc. se colocan a una altura adecuada (1m desde el suelo) para que cualquiera pueda acceder.

- Se contrastan con el fondo las botoneras del ascensor, tanto en la cabina como en las zonas de embarque.
- En los puestos de uso de portátiles el acceso a las tomas de red y a los enchufes se encuentran en la parte superior de la mesa lo que permite manipular los cables sin tener que realizar excesivos movimientos.

Localización y Comunicación

Para que cualquier persona localizara e identificara claramente los espacios, servicios y los objetos que componen el edificio, así como para facilitar el intercambio de la información necesaria para el desarrollo de las actividades, se tomaron las siguientes medidas:

- Se quitan todos los cristales de los expositores para evitar reflejos
- Se adapta el ascensor de usuarios en cuanto a información acústica (apertura de puertas y en qué planta se encuentra el usuario), se incluye en la cabina del ascensor un directorio general del edificio y se identifica claramente en el vestíbulo de la biblioteca como alternativa a las escaleras.
- Se sustituyen los directorios generales, los de cada planta, carteles y la rotulación de las estanterías por otros adaptados, mates, que no provoquen reflejos y con tipografía aumentada. Esta acción supone el cambio de más de 300 carteles que rotulan los armarios y estanterías donde se almacenan los libros. En general, se plantea una nueva señalética del edificio con el uso de pictogramas universales normalizados. Se retiran folletos no adaptados y se generan otros nuevos según directrices de accesibilidad recomendadas por el CEDAT.
- Se presta especial atención a la adecuación de todos los carteles de evacuación del edificio, no sólo en relación a tamaños, letras, etc. sino en cuanto a la colocación, posición y orientación.
- En relación al personal de la biblioteca, como se comentará más adelante, recibe un curso específico cuyo objetivo es dotar a la plantilla de conocimientos sobre las necesidades especiales de los usuarios con algún tipo de discapacidad con el fin de facilitar a ambos, trabajador y usuario, la normal relación que debe imperar en su trato.
- Se redacta y publicita en la página Web de la biblioteca un folleto “Rompiendo barreras” que recoge las directrices generales de los Servicios al Usuario con Discapacidad que presta la biblioteca.
- Se crea un cartel “recorrido accesible”⁸ que pretende guiar al usuario no sólo por el edificio, si no por los servicios y elementos adaptados de los que dispone la biblioteca.

3.2 Ayudas técnicas adquiridas

Cualquier usuario que acceda a la Biblioteca dispone de un puesto completamente adaptado en cuanto a hardware, software y elementos se refiere. La Universidad adquirió el ordenador más avanzado que ofrece la Organización Nacional de Ciegos de España y que consta de un monitor TFT 22” panorámico de alta resolución y contraste, Línea braille ALVA 570 Satellite Pro, Magnificadores de pantalla (Zoom Text 9.1) y Lectores de Pantalla (Jaws 9.0). Además, éste se sitúa en una mesa adaptada regulable en altura mediante un sistema eléctrico.

Se pone al servicio del usuario una Telelupa color de 57 aumentos y se modernizan y mejoran los puestos adaptados con los que ya contaba la biblioteca cambiando las mesas por otras más accesibles y sustituyendo los monitores por pantallas planas a fin de ganar espacio en el tablero de la mesa.

A fecha de hoy, podemos decir que cualquier persona que acceda a la Biblioteca Central de la Universidad Politécnica de Valencia accederá a un entorno accesible, sin barreras arquitectónicas, con un servicio de atención personalizada, un mostrador adaptado y de uso preferente, 11 puestos de estudio individual, 2 puestos de estudio en cabina de trabajo en grupo, 8 puestos para el uso de portátiles, un aula de formación con rampa de acceso y 4 puestos, un ordenador para personas con deficiencias visuales y una telelupa de aumento, aseos accesibles y una señalización del edificio clara y sencilla.

Desde las nuevas tecnologías hasta los pequeños detalles, comodidades para todos los usuarios, en algunos casos apenas perceptibles, pero que mejoran la vida de las personas, porque la accesibilidad nos beneficia a todos.⁹ La relación de todas las acciones realizadas se puede consultar en <http://www.slideshare.net/mjmerli/acciones-realizadas-4080826>

3.3 Formación del personal

El personal de atención al público de la Biblioteca Central recibe en 2008 dos cursos de formación sobre la atención a usuarios con diversas discapacidades.

El primero de los cursos es impartido por la Fundación Cedat con el título “*Introducción a la discapacidad*”, se realizan 2 ediciones formándose un total de 47 bibliotecarios. El curso tiene como objetivo formar al personal de la biblioteca sobre las necesidades especiales de los usuarios con algún tipo de discapacidad, para facilitar la normal relación y comunicación con dichos usuarios.

El segundo de los cursos fue el curso “*Formación en equipo adaptado Biblioteca Central*”, impartido por el ASIC y en el que se trataron los aspectos técnicos de funcionamiento del equipo adaptado adquirido por la biblioteca. Eminentemente práctico en él se explicó el funcionamiento de la línea braille, y del software de magnificación de pantalla y lector de pantalla.

Limitaciones presupuestarias no nos han permitido realizar más ediciones de dichos cursos, no obstante para asegurar la formación del personal de nueva incorporación, los materiales de los cursos están disponibles en la intranet de la biblioteca. Además, en el manual de procedimiento con el que se forma el personal recién llegado, existe información sobre la accesibilidad y enlaces a estos cursos.

3.4 Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU)

Como ya hemos comentado el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) implantado en la Universidad Politécnica de Valencia se basa en los requisitos de la norma UNE 170001-2:2007 y pretende asegurar la accesibilidad del entorno de la UPV mediante:

- La identificación los requisitos DALCO aplicables así como el grado de cumplimiento de los mismos.
- La mejora continua de la eficacia del sistema.

- La orientación de la gestión hacia la satisfacción de los usuarios.

Se aplica, en una primera fase al servicio de Biblioteca y Documentación Científica y al Servicio Integrado de Empleo (SIE). La implantación del sistema ha supuesto entre otras acciones la creación de una Comisión de Accesibilidad, la Planificación de la Accesibilidad Universal de la universidad, la creación de un Programa de Gestión de las Incidencias detectadas y la puesta en marcha de medidas de análisis de satisfacción de usuarios y de mejora continua del sistema¹⁰.

Nos centraremos en estas dos últimas, la gestión de las incidencias y las medidas de análisis y mejora del sistema, puesto que son las más directamente relacionadas con las acciones de la Biblioteca.

- **Gestión de las incidencias**

Para establecer un **Programa de Gestión de las Incidencias** el Servicio de Estudios, Planificación y Calidad (SEPC) de la UPV adapta la herramienta informática *Pegasus*, creada inicialmente para gestionar la calidad de la administración y de los servicios universitarios, e incluye en ella una opción para gestionar la accesibilidad. El programa es muy completo y permite que todos los servicios implicados conozcamos en cada momento la situación de las incidencias que nos afectan.

Las no conformidades detectadas en las auditorías (internas o de AENOR) o en las revisiones periódicas se clasifican en 4 grupos: pendientes, en proceso, finalizadas y desestimadas. De cada incidencia se abre una completa ficha en la que se recogen los siguientes datos:

- a) Descripción (breve resumen de la no conformidad)
- b) Causa (motivo por el que se ha producido la incidencia)
- c) Categoría (en que auditoría o revisión se detectó y la fecha)
- d) Incumplimiento (si se trata de un requisito legal o una recomendación DALCO)
- e) Requisitos DALCO incumplidos
- f) Unidad (están todos los servicios de la universidad, no sólo los certificados)
- g) Fecha de alta (cuando se detecta la incidencia)
- h) Fecha de inicio de la subsanación
- i) Fecha de cierre
- j) Estado de la incidencia (pendiente, en proceso, finalizada, desestimada)
- k) Servicios afectados
- l) Elementos afectados
- m) Acciones de subsanación

n) Observaciones

Editar Incidencia 												
Descripción corta:	Ascensor BG - señal acústica											
Descripción larga:	- Carece de información auditiva sobre la planta en la que se encuentra y sobre la apertura de puertas.											
Causa:	Desconocimiento de la norma											
Categoría:	Auditoría interna	AISGAG-02/08										
	Selección de auditoría:	AI.SGAU-02/08										
Incumplimiento de requisito:	Legal	Orden 25 de mayo de 2004, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia. Capítulo 1, apartado 2.2.3										
Requisitos DALCO incumplidos:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DALCO</th> <th>Apartado</th> <th>Requisito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deambulación</td> <td>Cambios de plano</td> <td>Ascensores</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>Comunicación no interactiva</td> <td>Señales acústicas</td> </tr> </tbody> </table>	DALCO	Apartado	Requisito	Deambulación	Cambios de plano	Ascensores	Comunicación	Comunicación no interactiva	Señales acústicas		
DALCO	Apartado	Requisito										
Deambulación	Cambios de plano	Ascensores										
Comunicación	Comunicación no interactiva	Señales acústicas										
Unidad:	Biblioteca y Documentación Científica											
Fecha de alta:	16	12	2008									
Fecha de inicio de subsanación:	1	3	2009									
Fecha de cierre:	11	2	2010									
Estado incidencia	Finalizada											
Servicios prestados afectados:	Préstamo, lista de espera y reserva de documentos Orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia. Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico Gestión de donaciones y canjes de productos bibliográficos											
Elementos propios afectados:	Ascensores											
Elementos comunes afectados:	Ascensores											
Acciones de	Nombre	Alta	Fin Estado									

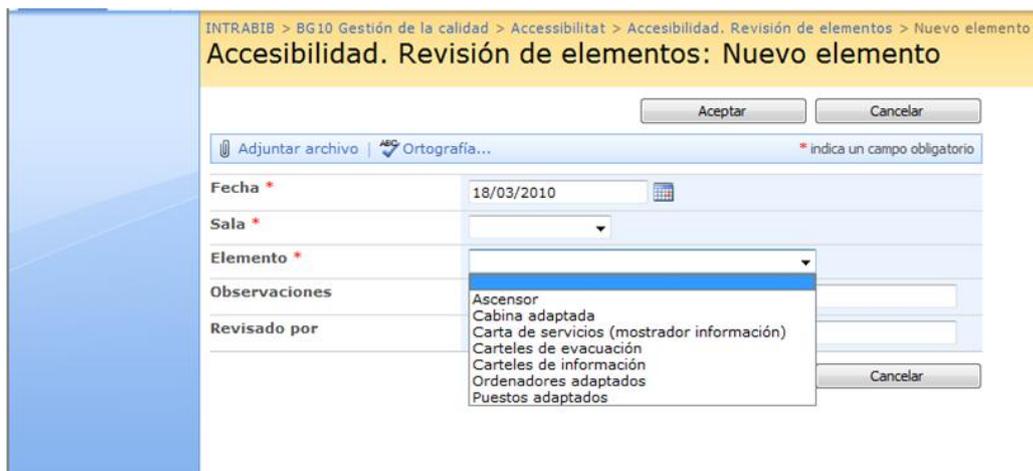
Figura 1. Ficha de incidencia Pegasus

Respecto al estado de las incidencias quizás merezca la pena explicar porqué se desestiman algunas de ellas. Hay que tener en cuenta que nos movemos en entornos ya construidos (en nuestro caso un edificio de 30 años) diseñados sin tener en cuenta criterios de accesibilidad, puesto que en algunos casos se construyeron con anterioridad a la aprobación de las normas legales que les afectan. Las incidencias desestimadas son no conformidades cuya resolución es inviable por el elevado coste de las mismas. Por ejemplo, una de las incidencias que nosotros hemos desestimado, es la que se refiere a dimensión de la huella de la escalera principal (1,5 cm inferior a lo que marca la normativa) y otra se refiere a la dimensión del paso de las puertas del ascensor (5 cm inferiores lo que aconseja la ley, pero por las que cabe perfectamente una silla de ruedas).

Además de un programa que sirve para mejorar y modificar el entorno construido a fin de que sea accesible, desde la biblioteca también necesitábamos un instrumento que nos permitiera verificar el correcto funcionamiento de todos los elementos que componen el sistema. Trataremos de explicarnos mejor con un ejemplo: el programa *Pegasus* sirve para establecer que el ascensor de usuarios no tiene información acústica de planta y apertura de puertas, y para que el servicio de mantenimiento se encargue de resolver la no conformidad. Pero, no

sirve para verificar el correcto funcionamiento diario del sistema acústico. ¿Qué pasa si un día se estropea la información acústica del ascensor? ¿Quién lo detectará?

Por ello, para gestionar las incidencias de accesibilidad del edificio de la Biblioteca Central, desde la biblioteca hemos puesto en marcha un **sistema de revisiones periódicas de accesibilidad**. Quincenalmente, e incluido como una tarea más del cuadrante del personal, se realizan revisiones en las salas y se comprueba el estado de todos los elementos que componen la accesibilidad (cartelería, puestos adaptados, ordenadores, ascensor, etc.). En la intranet de la biblioteca se ha creado una plantilla de revisión que incluye la fecha, elemento, sala en la que se encuentra, quien realizó la revisión y un campo de observaciones.



The image shows a screenshot of a web application interface for managing accessibility reviews. The breadcrumb trail at the top reads: INTRABIB > BG10 Gestión de la calidad > Accessibilitat > Accesibilitat. Revisión de elementos > Nuevo elemento. The main heading is 'Accesibilidad. Revisión de elementos: Nuevo elemento'. The form includes a date field set to '18/03/2010', a 'Sala' dropdown menu, and an 'Elemento' dropdown menu with a list of options: Ascensor, Cabina adaptada, Carta de servicios (mostrador información), Carteles de evacuación, Carteles de información, Ordenadores adaptados, and Puestos adaptados. There are also fields for 'Observaciones' and 'Revisado por', and buttons for 'Aceptar', 'Cancelar', and 'Adjuntar archivo'.

Figura 2. Plantilla Biblioteca para la revisión de elementos

Fruto de estas revisiones encontramos 2 tipos de incidencias:

- a) Las que puede resolver la propia biblioteca, por ejemplo, un cartel de puesto preferente que ha sido arrancado de sitio.
- b) Las que precisan de la intervención de otros servicios como de Mantenimiento o el ASIC, éstas se pasan a la Secretaría Técnica de la Biblioteca y ella se pone en contacto con el servicio encargado de su reparación. Por ejemplo, el mal funcionamiento del ordenador adaptado.

De esta forma el servicio a personas con discapacidad se incorpora con el resto de servicios de la biblioteca, sus tareas se incluyen en cuadrante y las revisiones quincenales nos permiten asegurar su correcto funcionamiento durante todo el año.

- **Medidas de análisis y mejora del sistema**

Desde la Universidad Politécnica de Valencia se realiza un seguimiento de la información relativa a la opinión y percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus necesidades de accesibilidad.

La satisfacción de los usuarios se evalúa de forma continua mediante encuestas a usuarios y a través del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la universidad.

a) Encuestas a usuarios

La Biblioteca Central dispone en sus mostradores de encuestas sobre accesibilidad¹¹, en las que se incluye tanto la valoración de los servicios ofrecidos por la biblioteca como una valoración global sobre la accesibilidad. Con el fin de evaluar los servicios de la biblioteca se incluyen 8 preguntas, en las que el usuario ha de valorar si se cumplen sus necesidades de accesibilidad. Cada pregunta se valora de 1 a 5, siendo el valor 1 equivalente a “no se cumplen” y el 5 a “se cumplen totalmente”.

Se pregunta por la facilidad para encontrar el edificio, si el acceso al mismo ha resultado accesible (escaleras, rampas, ascensores), las dimensiones de las puertas de acceso, el ascensor, la adherencia y brillo de los suelos, los aseos o el mobiliario de la biblioteca. Se incluye también una pregunta relativa a la facilidad de comunicación con el personal de atención al público.

Finalmente se le pregunta al usuario por la satisfacción global con respecto a la accesibilidad (de 1 a 5) y se incluye un apartado de observaciones donde se puede especificar los motivos por los cuales considera que el servicio es poco accesible.

Desde el SEPQ anualmente se realiza un informe final de satisfacción de los usuarios del SGAU a partir de las encuestas realizadas, y en el que se incluye los resultados para cada uno de los servicios ofrecidos, el resultado global por unidad de gestión y el resultado medio de la UPV.

b) Quejas, sugerencias y felicitaciones

Por lo que respecta a las quejas y sugerencias de los usuarios, la Universidad Politécnica de Valencia cuenta con un servicio normalizado de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones. El sistema es accesible desde la Web de cada servicio¹² y su administrador redirecciona las peticiones a los responsables de cada unidad.

Toda la aplicación se realiza en formato electrónico, y a través de un formulario el usuario puede manifestar una opinión, sugerencia, queja o felicitación referente a los servicios, recursos y prestaciones de la biblioteca.

Los campos de que consta el formulario de una comunicación SQF, y que es preceptivo cumplimentar, son:

- Apellidos y nombre del interesado.
- E-mail.
- Tipo de comunicación (Sugerencia, Queja, Felicitación).
- Colectivo al que pertenece el interesado (Alumno, PDI, PAS, Externo).

- Servicio prestado que provoca la comunicación.

Asimismo, existe un espacio reservado de texto libre en el que el interesado puede manifestar una descripción de motivos y otros aspectos de la comunicación.

Cualquier queja, reclamación o sugerencia recibida en el SQF relacionada con la accesibilidad al entorno de la UPV se remite a los responsables del SGAU y se utiliza en la planificación y mejora del mismo.

Así pues, la opinión de los usuarios, a través de encuestas y buzón SQF, es uno de los elementos fundamentales en que se basa la mejora continua del sistema. Otro elemento fundamental son las auditorías internas, que se llevan a cabo periódicamente y que sirven para determinar la implantación y eficacia del sistema.

Fruto de todo ello se implantan acciones de mejora de procesos y servicios, acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades y acciones preventivas para eliminar las causas de potenciales no conformidades.

4. PROPUESTAS DE FUTURO

Dos son los principales retos de futuro que nos planteamos, por un lado la extensión del sistema de accesibilidad al resto de las bibliotecas y por otro, incorporar la perspectiva de la accesibilidad a todos los servicios de la Biblioteca.

Actualmente, sólo tenemos implantado el sistema en el edificio de la Biblioteca Central aunque buena parte de las acciones y servicios adaptados también se prestan en otras bibliotecas. Por ello uno de los objetivos es, en la medida en que sea posible, extender el modelo al resto de las bibliotecas.

Por otro lado, debemos trabajar para incorporar la perspectiva de la accesibilidad en todos los procesos y servicios de la biblioteca. Ello supone ir más allá de la mera accesibilidad física, supone que cada vez que diseñamos un nuevo servicio o modificamos uno existente, debemos tener presentes los criterios de accesibilidad. Si hablamos de formación de usuarios nuestros materiales deben ser accesibles (pdf accesibles, polimedias¹³ subtítulos) igualmente en los portátiles que prestamos, debemos asegurarnos de que los usuarios pueden modificar y adaptar a sus necesidades, los parámetros de accesibilidad que incorpora Windows.

Además, en una universidad pública como es la nuestra, no menos importante resulta la imbricación de todas estas actuaciones con la sociedad valenciana, al servicio de la cual nos encontramos. Por ello, debemos establecer contacto con los colectivos de discapacitados de la Comunidad Valenciana con el fin de conseguir que cualquier usuario potencial conozca las ayudas técnicas y los servicios que ofrecemos.

Finalmente, aunque no por ello menos importante, nos gustaría abrir una línea de colaboración y trabajo entre todas las bibliotecas universitarias que tenemos programas de atención a usuarios con discapacidad, o que estamos trabajando en temas de accesibilidad global. De esta manera podremos intercambiar experiencias y buenas prácticas que nos permitan seguir avanzado juntos, seguir rompiendo barreras y lograr la plena accesibilidad.

BIBLIOGRAFÍA

Normativa y legislación

- 📖 Constitución Española de 6 de diciembre de 1978, art 49 defensa de los derechos de las personas con discapacidad
- 📖 Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- 📖 Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, aprueba 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
- 📖 Decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se desarrolla la ley 1/1998, de 5 de mayo, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y medio urbano.
- 📖 Orden 25 de mayo de 2004, del Consell de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia.

Accesibilidad Universal

- 📖 AENOR. *Accesibilidad universal*. UNE 170001:2007. Madrid: Aenor, 2007.
- 📖 Accesibilidad universal: requisitos de espacios públicos urbanizados, entornos edificados, transporte y comunicación / Fundosa Accesibilidad. Madrid: AENOR, 2009.

Universidad y accesibilidad

- 📖 Libro blanco sobre universidad y discapacidad. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, con la colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia, la Fundación Vodafone, ANECA y el CERMI, 2007.

<http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/71F353B1-DDB9-4217-A2C8-99F4D7876EBD/14714/LibroBlancosobreuniversidadydiscapacidad2.pdf>

[consulta: 22 de marzo 2010]

- 📖 Universidad y discapacidad: guía de recursos / Carmen Molina y Juan González-Badía. Madrid: Ediciones Cinca ; Telefónica ; CERMI, 2006.

http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO12701/universidadydiscapacidad_guiaderecursos.pdf

[consulta: 22 de marzo 2010]

- 📖 Protocolo de actuación para favorecer la equiparación de oportunidades de los estudiantes con discapacidad / Emiliano Diez et al. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2008 http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20659/Protocolo_actuación_1.08.pdf [consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 Universitat i discapacitat a Catalunya: UNI.DIS.CAT / Emili Soro-Camats i Antoni Vila. Barcelona: Consell Interuniversitari de Catalunya, 2005. http://www.udg.edu/Portals/9/SPD/xunidiscat_pdf_p_340gina_web_02_02_06x.pdf [consulta: 20 de marzo 2010]
- 📖 Universitat i discapacitat: programes i serveis de les universitats catalanes. 1ª Jornada Unidiscat, 16 abril 2009 http://www.gencat.cat/diue/doc/doc_22438286_1.pdf [consulta: 20 de marzo 2010]
- 📖 Guia d'atenció dels estudiants amb discapacitat a la universitat. Barcelona: Consell Interuniversitari de Catalunya, 2007 http://www.gencat.cat/diue/doc/doc_40264957_1.pdf [consulta: 22 de marzo 2010]

Accesibilidad y bibliotecas

- 📖 Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2008. http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/bibliotecas_accesibles_para_todos.pdf [consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 Saldaña Álvarez, Leonor. "Atención a usuarios con discapacidad: una experiencia en la biblioteca de la Universidad de Alcalá". *Mi Biblioteca*, nº 72, verano 2008 p. 72-76 <http://hdl.handle.net/10017/1900> [consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 La biblioteca universitaria también al servicio de las personas con discapacidad: un estudio de caso / Ana Nieves Millan Reyes. Granada: Universidad de Granada, 2008. <http://hdl.handle.net/10481/1762> [consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 Millán Reyes, Ana Nieves. "Bibliotecas universitarias y personas con discapacidad: análisis del contexto legislativo a través de seis universidades madrileñas y andaluzas". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 92-93, Julio-Diciembre 2008, pp. 45-73 <http://www.aab.es/pdfs/baab9293/92a3.pdf> [consulta: 22 de marzo 2010]

NOTAS

¹ <http://cedat.webs.upv.es/index.php>

² DALCO es el acrónimo de Deambulaci3n , Aprehensi3n, Localizaci3n, Comunicaci3n

³ La accesibilidad global es definida en la norma UNE 170001:2007 como “condici3n que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios[...] para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma m3s aut3noma y natural posible

⁴ <http://www.upv.es/entidades/SEPQ/infoweb/sepq/info/U0491879.pdf>

⁵ Parte que sobresale en la huella del escal3n en relaci3n a la tabica.

⁶ Tablilla con que se cubre un hueco, como el de una socarrena o el del frente de un escal3n de madera.

⁷ Plano del escal3n o peldaño en que se sienta el pie.

⁸ <http://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/712592normalc.html>

⁹ En este video pod3is ver las principales medidas entorno a la accesibilidad y que se puede consultar en <http://politube.upv.es/play.php?vid=3450>

¹⁰ Toda la documentaci3n relativa al SGAU est3 disponible en <http://www.upv.es/entidades/SEPQ/infoweb/sepq/info/706040normalc.html>

¹¹ Las encuestas se pasan en papel en los mostradores de la biblioteca, no obstante el modelo de encuesta se puede consultar en http://personales.upv.es/mjmerli/encuesta_2010.pdf

¹² A trav3s de la direcci3n http://www.upv.es/entidades/ABDC/menu_634949c.html

¹³ Polimedia es un sistema diseñado en la UPV para la creaci3n de contenidos multimedia como apoyo a la docencia.