

# ISEMOA

Improving seamless energy-efficient mobility chains for all



SGC ISEMOA -  
Sistema de Gestión  
de Calidad para  
mejorar la  
accesibilidad en  
ciudades



# Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la accesibilidad en ciudades

Informe Nº D4.1 del Proyecto ISEMOA

Fecha: Noviembre 2012

Coordinador de Proyecto: Michaela Kargl Austrian Mobility Research <a href="mailto:kargl@fgm.at">kargl@fgm.at</a> +43 316 810451 - 15	Autor: Hanna Wennberg, Lena Fredriksson, Pernilla Hyllenius Mattisson (Trivector) Vicky Dierckx (Mobiel 21) Quality control of this document: Catriona O'Dolan (Edinburgh Napier University)
Fecha de inicio del proyecto: 18/05/2010 Fecha de finalización del proyecto: 17/05/2013	Página web:: <a href="http://www.isemoa.eu">http://www.isemoa.eu</a>
Contrato no. IEE/09/862/SI2.558304 – ISEMOA, Mejora de las cadenas de movilidad con uso eficiente de la energía para todo el mundo	

## Legal disclaimer:

The sole responsibility for the content of this publication lies with the authors. It does not necessarily reflect the opinion of the European Union. Neither the EACI nor the European Commission is responsible for any use that may be made of the information contained therein.

ISEMOA is co-funded by the European Union under the IEE 2009 STEER programme.



## INDICE

1	ACERCA DEL PROYECTO ISEMOA.....	4
1.1	El Consorcio ISEMOA: .....	5
2	Introducción.....	6
3	El SGC DE ISEMOA .....	8
3.1	Alcance .....	8
3.2	Términos y Definiciones .....	8
3.3	Requisitos de gestión de la calidad para la mejora de la accesibilidad .....	11
3.3.1	Criterios de calidad .....	11
3.3.2	Fases en la mejora de la calidad .....	17
3.4	Procedimientos de implementación y evaluación .....	19
3.4.1	Pasos en la implementación .....	19
3.4.2	Duración y dedicación.....	24
3.4.3	Funciones y tareas de los agentes involucrados.....	24
3.4.4	Certificación.....	26
3.4.5	Cualificación de los auditores ISEMOA.....	26
4	OBSERVACIONES FINALES.....	28

# 1 ACERCA DEL PROYECTO ISEMOA

---

ISEMOA – Mejora de las cadenas de movilidad con uso eficiente de la energía para todo el mundo - comenzó en mayo de 2010 y es un proyecto de 3 años de duración que cuenta con el apoyo de la Comisión Europea dentro del programa de Energía Inteligente Europeo (EEI).

ISEMOA pretende ayudar a las autoridades locales y regionales en Europa para aumentar la eficiencia energética en el transporte mediante la mejora de la accesibilidad de puerta a puerta, las cadenas de movilidad, y por lo tanto, que todos los ciudadanos y visitantes (incluidas las personas con movilidad reducida (PMR)) puedan adoptar un estilo de vida menos dependiente del automóvil. Además, la mejora de la accesibilidad de los espacios públicos y el transporte público incrementará la calidad y el atractivo del transporte público, y contribuirá a aumentar la seguridad de peatones y ciclistas.

Con el fin de lograr este objetivo, ISEMOA está desarrollando un sistema de gestión de calidad (SGC) para la mejora continua de la accesibilidad de puerta a puerta, y la cadena de movilidad en municipios, ciudades, y regiones (en adelante, ISEMOA QMS). El SGC ISEMOA reflejará un proceso de gestión de calidad estandarizado basado en las metodologías de otros proyectos exitosos como BYPAD, MaxQ y MEDIATe.

El núcleo principal del SGC ISEMOA será un proceso de auditoría moderado. El proceso ayudará a los actores locales y regionales, junto con un auditor externo, a evaluar el estado actual de la accesibilidad a espacios públicos y al transporte público en su área para desarrollar estrategias y medidas de mejora continua.

El SGC ISEMOA aplicará un enfoque integral, teniendo en cuenta:

- Las necesidades de todas las categorías de PMR (es decir, personas con discapacidades, personas con equipaje pesado / voluminoso, personas con niños pequeños, personas con discapacidades temporales, personas de baja estatura, personas mayores, etc)
- El conjunto de la cadena de movilidad de puerta a puerta mediante modos de transporte sostenibles como caminar, montar en bicicleta, transporte público y movilidad multi-modal.
- Todo tipo de barreras (es decir, las barreras relacionadas con las condiciones físicas, los aspectos organizativos, las actitudes de las personas, etc).

Con el fin de desarrollar el SGC ISEMOA SGC de acuerdo con las necesidades de todos los interesados, el proyecto pone especial énfasis en la participación de todos los agentes interesados (PMRs, consultores, autoridades locales / regionales, etc) desde el inicio mismo del proyecto. El desarrollo del SGC ISEMOA será un proceso iterativo, ya que primero se llevará a cabo en 15 demostraciones en toda Europa, y posteriormente se mejorará teniendo en cuenta las impresiones de estos municipios/ciudades/regiones.

La implantación del SGC ISEMOA tiene como objetivo concienciar a agentes decisores locales y regionales en temas de accesibilidad para PMRs. Aclarar la relación entre accesibilidad y eficiencia energética en el transporte debe fomentar la discusión entre todos los interesados locales y regionales, y ayudar a presentar una estrategia local / regional para la mejora de la accesibilidad.

Consultores, agencias y organizaciones que trabajan con los municipios, ciudades o regiones de toda Europa serán invitados a asistir a talleres de capacitación para AUDITORES EXTERNOS de ISEMOA. Estos talleres de capacitación se llevarán a cabo en 15 países europeos con el fin de permitir a los consultores, agencias y asesores utilizar el SGC ISEMOA en su trabajo diario con las autoridades locales y regionales.

### 1.1 El Consorcio ISEMOA:

<b>Coordinador:</b>	
FGM-AMOR (AT)	
<b>Socios:</b>	
AGEAS (IT)	NP (CZ)
BSRAEM (BG)	SECAD (IE)
Ecuba (IT)	Sinergija (SI)
Edinburgh Napier University ENU (UK)	TAS (UK)
Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)	Technische Universität Dresden TUD (DE)
ETT (ES)	Trivector (SE)
IEP (CZ)	UIRS (SI)
ITS (PL)	University of Zilina (SK)
Mobiel 21 (BE)	URTP (RO)
<b>Subcontratas:</b>	
Mobiped (FR)	
<b>Comité Asesor:</b>	
Adolf Ratzka, Christa Erhart, Graham Lightfoot, Jarmila Johnova, Petra Lukesova, and Thomas Zwolinski	

## 2 INTRODUCCIÓN

---

El Sistema de Gestión de Calidad ISEMOA (SGC ISEMOA) tiene como objetivo apoyar a los municipios europeos, ciudades y regiones para mejorar de forma continua la accesibilidad de la cadena de movilidad puerta a puerta con modos de transporte sostenibles. El SGC ISEMOA se desarrolla sobre la base de la Norma ISO 9000, así como en el modelo EFQM de Excelencia y la CAF, que se han aplicado con éxito en la gestión de movilidad (MaxQ), bicicleta de planificación (BYPAD), y el transporte público accesible (MEDIATE )

Hay dos versiones disponibles del SGC ISEMOA: una para los municipios y ciudades, y otra para las regiones. Este documento (D4.1) describe la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) de ISEMOA en materia de accesibilidad en **municipios y ciudades**. Un SGC similar está disponible para **regiones** en un documento independiente (D4.2).

El SGC ISEMOA es un proceso de auditoría moderado. Junto con un auditor externo, los grupos de interés de la ciudad/municipio evalúan el estado de la accesibilidad de los espacios públicos y del transporte público, y desarrollan acciones para mejorar de forma continua la calidad del trabajo en materia de accesibilidad en el municipio o ciudad. Además de elaborar un plan de acción destacando las tareas y responsabilidades para la mejora de la accesibilidad, otro resultado importante de la implementación del SGC ISEMOA es el establecimiento de contactos y la comunicación entre las partes interesadas, que forman la base para el éxito de las relaciones de trabajo en este ámbito. Si bien el SGC ISEMOA se centra en el trabajo llevado a cabo para mejorar la accesibilidad (el proceso), también se tiene en cuenta el estado actual de la accesibilidad en el municipio o la ciudad, descrito mediante una serie de indicadores de accesibilidad.

El SGC ISEMOA aplica una amplia definición de la accesibilidad, que abarca desde una perspectiva geográfica y la disponibilidad y calidad de los modos de transporte sostenibles, hasta la presencia de diversos obstáculos en aceras y otros equipamientos para peatones, paradas/estaciones de transporte público y vehículos.



Cualquier municipio o ciudad que quiera mejorar la accesibilidad, puede implementar el SGC ISEMOA al margen del nivel de los esfuerzos realizados hasta la fecha. Para aquellos municipios o ciudades que acaban de comenzar a trabajar en materia de accesibilidad, el SGC ISEMOA ofrece orientación sobre las tareas en las que deberían centrarse, y ayuda a establecer una estructura para un enfoque sistemático y eficaz para la planificación en materia de accesibilidad y su ejecución. Para aquellos municipios o ciudades que ya hayan implementado algunas medidas para mejorar la accesibilidad, el SGC ISEMOA ayuda a identificar sus fortalezas y debilidades y propone mejoras a las tareas relativas a la accesibilidad, es decir ISEMOA sirve como fuente de inspiración y un medio para la mejora continua.

Debe tenerse en cuenta de que el SGC ISEMOA no aporta detalles sobre el diseño técnico y/o arquitectónico de entornos accesibles, al existir suficientes recomendaciones y regulaciones en este campo, pero remitirá a los agentes locales a la documentación existente. ISEMOA se centra en que el municipio/ciudad pueda llevar a cabo las tareas en materia de accesibilidad de modo más sistemático y eficaz.

En concreto, la implementación del SGC ISEMOA tiene los siguientes beneficios para la autoridad local:

- La gestión de calidad es un medio reconocido para mejorar el trabajo en una organización
- Mejora de la credibilidad del trabajo en materia de accesibilidad
- La identificación de las fortalezas y debilidades del trabajo en materia de accesibilidad
- Como fuente de inspiración y de nuevas ideas para mejorar el trabajo en materia de accesibilidad
- El establecimiento de una estructura para un enfoque sistemático y efectivo de planificación de la accesibilidad en el municipio / ciudad
- Como ayuda para alcanzar los objetivos en materia de accesibilidad por parte de las autoridades, para cumplir con las directrices legislativas en materia de accesibilidad, etc...
- Establecer canales de comunicación entre todos los agentes involucrados en materia de accesibilidad, siendo estos tanto del propio municipio / ciudad como externos al mismo.
- Resaltar el papel proactivo de la autoridad local, y de inspiración para otras autoridades locales.
- El establecimiento de un punto de vista más amplio sobre accesibilidad, así como la puesta en relieve del papel de la accesibilidad para la creación de un sistema de transporte eficiente energéticamente y sostenible para todos

## 3 EL SGC DE ISEMOA

### 3.1 Alcance

Este documento proporciona un código de prácticas para la definición, implementación y mejora continua de la calidad en el trabajo de los municipios y ciudades en materia de accesibilidad. El SGC ISEMOA también se puede implementar en las regiones, si bien, los códigos de buenas prácticas para su aplicación en las regiones se presentan en un documento independiente (D4.2). El SGC ISEMOA también puede ayudar a las entidades privadas y otras organizaciones en el establecimiento de un enfoque efectivo y sistemático en materia de accesibilidad.

El SGC ISEMOA debería ser utilizado para y abordado mediante procedimientos de auditoría externa. Sin embargo, el material presentado también se puede utilizar como una base para las auto-declaraciones de procesos existentes y al establecerse nuevos procesos en un municipio o ciudad.

### 3.2 Términos y Definiciones

A efectos de este documento, se aplicarán los siguientes términos y definiciones:

Términos	Definiciones
Accesibilidad	<p>La accesibilidad se define como la facilidad de acceso o la facilidad con que las personas pueden llegar a las actividades deseadas, y comprende los siguientes tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>nivel macro</b> se refiere a la accesibilidad geográfica y patrones de uso de la tierra en términos de ubicación, distancia, densidad, diversidad, etc...</li> <li>• El <b>nivel meso</b> se refiere a la disponibilidad de medios de transporte sostenible (es decir, infraestructuras para transporte público, ciclistas y peatones) y el nivel de servicio en términos de rutas y frecuencias, información, tiempo de viaje / costo, seguridad, etc</li> <li>• El <b>nivel micro</b> se refiere a la presencia de diversas barreras (estándares bajos) en aceras y otros equipamientos peatonales, paradas/estaciones/intercambiadores de TP y vehículos. Las barreras físicas (por ejemplo, bordillos altos, superficies irregulares, pendientes, condiciones de nieve y hielo, escaso contraste, accesos sin rampas y sin apertura automática) son problemáticas para personas con movilidad reducida debido a un desajuste entre la capacidad individual y los requerimientos del entorno</li> </ul>
Trabajo en materia de Accesibilidad	<p>El trabajo en materia de accesibilidad, en cuanto a la gestión de la accesibilidad en espacios públicos y en el transporte público para personas con movilidad reducida (PMR), en el marco de las políticas y su planificación, así como en su aplicación real (construcción, mantenimiento, etc...), su control y evaluación.</p>
Ciudad, Municipio, Región	<p>El tamaño y la estructura de una ciudad, así como las responsabilidades de la administración local, varía entre los países europeos. La definición ISEMOA de una ciudad es como sigue.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>grandes zonas urbanas o aglomeraciones grandes, la mayoría con distritos o barrios</li> <li>difieren de los municipios principalmente al tener una estructura administrativa más compleja y cubrir un área geográfica más amplia</li> <li>pueden solaparse con distintas unidades administrativas (aglomeraciones urbanas)</li> <li>Administración bastante grande, con diferentes departamentos (locales) con competencia en transporte, ordenación del territorio, educación, medio ambiente, etc...</li> <li>Requiere, funcionalmente, de una única política integral de transporte</li> </ul> <p>La definición ISEMOA de un municipio es como sigue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>carácter urbano (limitado); en su mayoría no cuenta con los distritos o barrios</li> <li>Administración pequeña en la que las tareas relacionadas con el transporte y la política de planificación urbana está en manos de una o dos personas.</li> </ul> <p>La definición ISEMOA de una región es la siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Área más grande que incluye los municipios y ciudades, así como zonas rurales (por ejemplo, provincia, comarca)</li> <li>Administración regional tiene competencias propias en planificación de infraestructuras, planificación del transporte, educación, etc.</li> </ul>
Persona de contacto	Una persona (o un pequeño equipo) del equipo ISEMOA que ejerza como persona de contacto para la implementación del SGC ISEMOA en nombre de la autoridad local, y el punto de contacto principal para el auditor ISEMOA. Él / ella puede ser un cargo administrativo o que lleve a cabo tareas relativas a la accesibilidad a nivel estratégico u operativo. Lea más acerca de las tareas de la persona de contacto en la página 25.
Auditor ISEMOA	El auditor cumple distintas funciones en la aplicación del SGC ISEMOA: como evaluador, experto, y moderador. El auditor ISEMOA guía a los miembros del equipo de ISEMOA a través del proceso de implementación. El auditor externo es independiente y no está directamente involucrado en la provisión de espacios públicos accesibles y de transporte público en el municipio / ciudad. Por lo tanto, el auditor es capaz de actuar como mediador entre los agentes locales. Lea más acerca de las tareas del auditor ISEMOA en la página 24.
Equipo ISEMOA	El equipo ISEMOA es un grupo de trabajo temporal para la puesta en práctica de la SGC ISEMOA. Los miembros del equipo ISEMOA representan las distintas partes interesadas que trabajan en materia de accesibilidad a los diferentes niveles (accesibilidad micro / meso / macro), así como diversos grupos de PMR. Lea más sobre el equipo ISEMOA en la página 26.
Autoridad Local	La autoridad local es el gobierno local de una ciudad o municipio. Abarca tanto el nivel político, como los diferentes servicios y departamentos dentro de una ciudad o municipio.
Personas con movilidad reducida (PMR)	Las personas con movilidad reducida (PMR) se refiere a personas mayores y personas con discapacidades o impedimentos temporales, de movilidad, visión, audición o funciones cognitivas reducidas, etc, pero también personas con cochecito de niño, niños pequeños o equipaje pesado así como personas con problemas de comunicación. ISEMOA está enfocado al conjunto de ciudadanos, con especial atención a las PMR mencionadas.

Sistema de gestión de calidad (SGC) para trabajos de accesibilidad	Sistema para dirigir y gestionar los procesos y resultados de una administración u organización en materia de calidad para garantizar que: <ul style="list-style-type: none"><li>• Los requisitos de accesibilidad en los nuevos desarrollos puedan ser aplicados fácil y eficientemente.</li><li>• Los requisitos de accesibilidad en espacios públicos y transporte público existentes puedan ser aplicados fácil y eficientemente</li><li>• Las necesidades y requisitos de usuarios y agentes involucrados sean satisfechos</li><li>• Se incorporen mejoras de manera continua y</li><li>• Se establezca y mantenga adecuadamente la gestión de los procesos y resultados</li></ul>
--	---

### 3.3 Requisitos de gestión de la calidad para la mejora de la accesibilidad

#### 3.3.1 Criterios de calidad

De acuerdo con los principios de la Gestión de la Calidad Total, una calidad excelente es el resultado de mejora continua alcanzada aplicando el ciclo repetitivo de planificación, implementación y evaluación con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. Basado en esto, el sistema de gestión de calidad ISEMOA (ISEMOA QMS) contempla el trabajo en materia de accesibilidad como un proceso dinámico que se puede representar con el ciclo de la calidad en la figura 1.

El SGC ISEMOA divide el trabajo en materia de accesibilidad de la autoridad local en 5 componentes, o criterios de calidad. Estos son sub-divididos en 16 elementos que representan aspectos específicos de los criterios de calidad. De acuerdo con el ciclo de la calidad, con el fin de ser capaz de trabajar en un modo cualitativo en la accesibilidad, es necesario tener primero conocimiento de las necesidades de los usuarios, el estado actual de la legislación municipio / ciudad y, reglamentos y materiales de orientación (Componente 1: Requisitos). Esta información se utiliza para delinear una política de accesibilidad (Componente 2: Política). Esta política se traduce posteriormente en una estrategia viable (Componente 3: Estrategia) a partir de la cual se implementan medidas de accesibilidad (Componente 4: Implementación). Por último, la implementación, estrategia y política son objeto de control y evaluación, y en base a los resultados obtenidos, se aplican las adaptaciones necesarias a la política, estrategia y / o ejecución en materia de accesibilidad. (Componente 5: Monitoreo y Evaluación).

Cada componente del ciclo de la calidad ISEMOA se describe con más detalle a continuación.

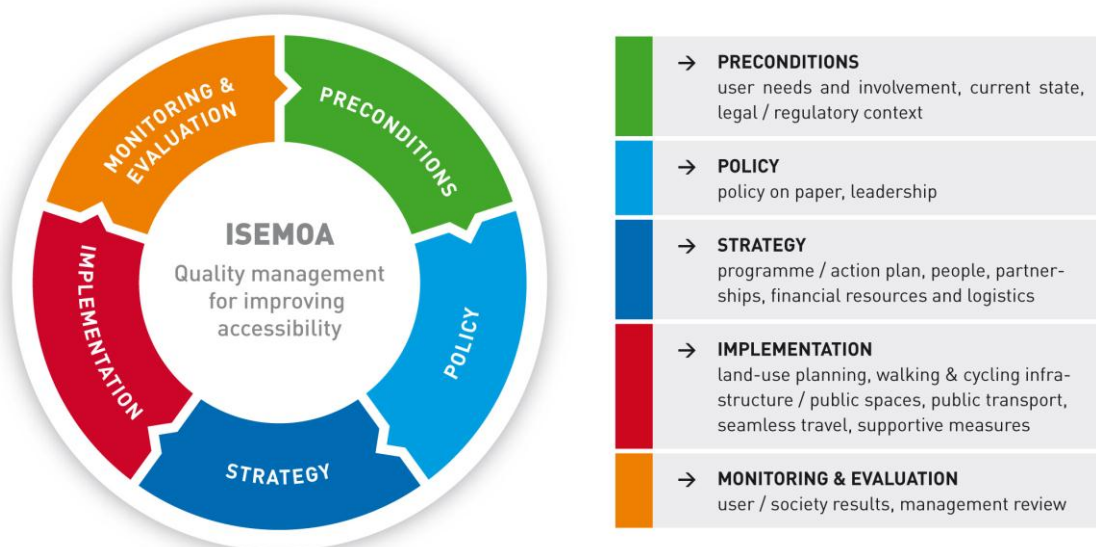


Figura 1. El ciclo de calidad del sistema de gestión de la calidad ISEMOA.

### *3.3.1.1 Componente 1: Condicionantes previos*

El grupo de personas con movilidad reducida (PMR) es diverso. Se refiere a las personas mayores y las personas con discapacidades o impedimentos temporales, como movilidad, visión, audición o funciones cognitivas reducidas, etc, pero también personas con cochecito de niño, niños pequeños o equipaje pesado. El conocimiento de las pautas de movilidad, así como de las necesidades y preferencias de todos los grupos PMR es importante en el trabajo en materia de accesibilidad (por ejemplo, recogida en encuestas, entrevistas, consultas frecuentes con la junta asesora, etc.) La participación de los representantes de las PMR (por ejemplo, comité consultivo, asesor de accesibilidad, defensor de las PMR, u organizaciones interesadas) en el trabajo de la autoridad local en materia de accesibilidad, es esencial, ya que la política, la estrategia y la implementación deben adaptarse a las diversas necesidades de todos las PMR.

Con el fin de permitir a las PMR viajar sin interrupciones de puerta a puerta en modos de transporte sostenibles, es necesaria una perspectiva global de la accesibilidad. Esto incluye desde la accesibilidad desde un punto de vista geográfico y de disponibilidad y calidad de los modos de transporte sostenibles, hasta la presencia de diversas barreras en los espacios públicos y en el transporte público. La accesibilidad también se refiere a la información sobre viajes y los sistemas de orientación, así como la venta de billetes para todos. Con el fin de mejorar aún más el trabajo en materia de accesibilidad, se requiere un conocimiento a todos estos niveles del estado actual de la accesibilidad en el municipio / ciudad.

Hay varias leyes, directivas y directrices sobre la accesibilidad para PMR. Algunas son universales, otras europeas y otras a nivel de país, región o incluso específica para el municipio o ciudad. Estas leyes y reglamentos ofrecen posibilidades de acción y apoyo dentro del contexto de la accesibilidad. El conocimiento de estas leyes, reglamentos y directrices es importante para mejorar aún más el trabajo en materia de accesibilidad.

El componente de condición previa comprende por lo tanto los siguientes elementos:

- **Elemento 1:** Necesidades de los usuarios y participación. El conocimiento y la apreciación de los hábitos de movilidad, así como de las necesidades y preferencias de las personas con movilidad reducida y los ciudadanos en general. La participación de representantes de todos los grupos-PMR en todas las etapas del trabajo en materia de accesibilidad (la política, la estrategia, la implementación y el control y evaluación).
- **Elemento 2: Situación actual.** El conocimiento y la apreciación de las condiciones de accesibilidad reales en el municipio / ciudad a nivel macro, meso y micro, por parte de la autoridad local.
- **Elemento 3: Contexto reglamentario.** El conocimiento y la apreciación de las condiciones jurídicas y administrativas para la política y la planificación, por ejemplo, requisitos de accesibilidad para diseños sin barreras, y la aplicación de tales requisitos en la planificación y los diseños actuales.

### 3.3.1.2 Componente 2: Políticas

La visión y la misión de la autoridad local con respecto a la accesibilidad son factores poderosos para el trabajo en dicha materia. Junto con el conocimiento de las necesidades del usuario, el estado actual de la accesibilidad y el contexto regulatorio (el componente de condición previa), la visión y la misión constituyen la piedra angular de la política en materia de accesibilidad. Las intenciones y ambiciones de las autoridades locales con respecto a la accesibilidad deberían estar recogidas en un documento de política, y abarcar la accesibilidad de un modo global (desde la planificación del uso del suelo y la disponibilidad de medios de transporte sostenibles a las barreras específicas en los espacios públicos y en el transporte público). La política de accesibilidad debe estar relacionada e integrada con la política en otros campos, como la política de transporte en general. Además, el trabajo en materia de accesibilidad sólo puede tener éxito con el compromiso de los agentes decisores (políticos, directivos, etc...). Asimismo, para el trabajo diario en materia de accesibilidad, es importante que una persona (coordinador de accesibilidad, por ejemplo) tenga la responsabilidad global y sea capaz de impulsar el trabajo en materia de accesibilidad y motivar a todas las personas involucradas.

El componente de política comprende por lo tanto los elementos siguientes:

- **Elemento 4: Política sobre el papel.** La existencia, cobertura y estado de un documento de política sobre la accesibilidad para PMR.
- **Elemento 5: Liderazgo.** La apreciación y el compromiso de los tomadores de decisiones (políticos, altos directivos, etc...), así como la existencia de una persona designada responsable de la accesibilidad para PMR.

### 3.3.1.3 Componente 3: Estrategia

La política de accesibilidad sólo puede llevarse a la práctica si se traduce en objetivos SMART (específicos, medibles, aceptados realistas, definidos en el tiempo<sup>1</sup>). Estos objetivos se registran en un plan de acción que abarque medidas que incluyan una perspectiva integral de la accesibilidad (desde la planificación del uso del suelo y la disponibilidad de medios de transporte sostenibles, a las barreras específicas en los espacios públicos y transporte público) y que tengan en cuenta las necesidades y preferencias de todas las PMR.

El trabajo en materia de accesibilidad, dentro de su perspectiva integral, involucra a personas de diferentes ámbitos de especialización (ordenación del territorio, el transporte y la movilidad, diseño sin barreras, bienestar, etc...) La competencia, el compromiso y la continuidad del personal (persona o equipo) son importantes para un trabajo eficaz y sistemático en materia de accesibilidad. Para complementar o apoyar el trabajo del personal, pueden ser contratados expertos externos (outsourcing, consultoría).

---

<sup>1</sup> Vease [http://en.wikipedia.org/wiki/SMART\\_criterias](http://en.wikipedia.org/wiki/SMART_criterias) para más información

Con el fin de conseguir para todos una movilidad sin interrupciones, las distintas partes interesadas deben participar en el trabajo en materia de accesibilidad. Las asociaciones con estos grupos de interés aportan valor añadido al desarrollo de la política de accesibilidad y un plan de acción, y son importantes para la aplicación efectiva y sistemática de las medidas de accesibilidad. Como socios importantes, cabe citar a las autoridades públicas y operadores de transporte, autoridad viaria, autoridades regionales, propietarios privados, consultores, asociaciones, grupos de interés de PMR, grupos de interés turístico, etc.

Además, la aplicación de medidas de accesibilidad requiere de recursos financieros. La asignación de fondos suficientes y de financiación consistente es necesaria para obtener resultados a largo plazo de las medidas de accesibilidad.

El componente de estrategia comprende por lo tanto los elementos

- **Elemento 6: Plan de Acción.** Existencia, cobertura y estado de un plan de acción para la mejora de la accesibilidad en el municipio / ciudad.
- **Elemento 7: Personas.** La disponibilidad de recursos humanos en términos de know-how y de tiempo para la mejora de la accesibilidad en el municipio / ciudad.
- **Elemento 8: Asociaciones.** La participación de los socios en el trabajo en materia de accesibilidad del municipio / ciudad.
- **Elemento 9: Recursos financieros y logística** Disponibilidad de recursos financieros para la mejora de la accesibilidad en el municipio / ciudad.

#### *3.3.1.4 Componente 4: Implementación*

La mejora de la cadena completa de la movilidad puerta a puerta en modos de transporte sostenibles para todos los tipos de PMR, conlleva una amplia gama de actividades y medidas. La autoridad local en materia de ordenación del territorio debe facilitar la proximidad y facilidad de acceso a los servicios básicos con modos de transporte sostenibles. Las autoridades locales también deben tener en cuenta la accesibilidad desde una perspectiva regional, en términos de la facilidad de acceso al municipio / ciudad con modos de transporte sostenibles.

Las medidas para mejorar la cadena de movilidad puerta a puerta con modos de transporte sostenibles para todos los tipos de PMR también deben afectar a las infraestructuras para peatones y ciclistas, incluyendo el diseño de espacios públicos libres de barrera. Un transporte público accesible permite a las PMR viajar de forma independiente. Las medidas para mejorar la accesibilidad del transporte público deben afectar a la red de transporte colectivo (cobertura, frecuencia, puntualidad, etc...) y a la disponibilidad de servicios especiales para las PMR, así como a la accesibilidad a paradas y estaciones / intercambiadores, los vehículos e información y venta de billetes. Con el fin de permitir a todos las PMR viajar sin interrupciones en modos de transporte sostenibles, es también importante proporcionar información adaptada a PMR sobre

transporte intermodal y alteraciones de los servicios, así como estacionamiento accesible en las estaciones del transporte accesible.

Asimismo, la aplicación de medidas de apoyo como formación en el uso del transporte para PMR y acciones de sensibilización, así como el uso de la accesibilidad como criterio de selección para la contratación y licitación de contratos, puede tener un impacto significativo en los hábitos de movilidad de los PMR, así como en la divulgación del concepto de accesibilidad.

El componente de aplicación comprende por lo tanto de los elementos

- **Elemento 10: Ordenación del territorio.** La accesibilidad se tendrán en cuenta en el ámbito de la planificación del uso del suelo.
- **Elemento 11: Infraestructura para peatones y ciclistas / espacios públicos** Implementación de medidas para mejorar la calidad de la infraestructura para peatones y ciclistas, así como la aplicación de los requisitos de accesibilidad (requisitos para el mobiliario urbano, requisitos para la reurbanización de calles, requisitos y protocolos para la regulación de barreras temporales, tales como terrazas de restaurantes, stands publicitarios, etc...) en espacios públicos.
- **Elemento 12: Transporte público.** Implementación de medidas para mejorar la calidad del transporte público, desde la cobertura y el servicio, hasta el diseño de estaciones / paradas y vehículos libres de barreras. Este elemento también abarca la información previa y a bordo y el la venta de billetes.
- **Elemento 13: Viaje sin interrupciones.** Implementación de medidas para mejorar las posibilidades de viaje sin interrupciones para todos las PMR.
- **Elemento 14: Las medidas de apoyo.** La aplicación de medidas de apoyo tales como formación a las PMR, campañas de información y sensibilización y la integración de la accesibilidad en los contratos de adquisición y de licitación.

### *3.3.1.5 Componente 5: Control y Evaluación*

Con el fin de mejorar la calidad de los trabajos en materia de accesibilidad, las autoridades locales deberían llevar a cabo un control habitual y evaluar los efectos de sus esfuerzos en materia de política, estrategia y ejecución. Por ejemplo, las pautas de movilidad de las PMR deberían ser evaluadas regularmente. El progreso también se podría medir mediante indicadores de accesibilidad. Los resultados deberían entonces ser interpretados y discutidos con los agentes pertinentes a todos los niveles. La estrategia de implementación, así como la planificación y el diseño de medidas específicas podrían entonces ser adaptados a los resultados del control y de la evaluación.

Además, es importante evaluar regularmente las fortalezas y debilidades del trabajo diario en materia de accesibilidad y de la estructura operativa del equipo a todos los niveles (agentes decisores, gestores, el personal, socios, etc.) También se podrá mejorar la calidad en materia de accesibilidad aprendiendo de otras autoridades locales.

El componente de control y evaluación, consta por tanto de los siguientes elementos:

- **Elemento 15: Resultados de los usuarios y la sociedad.** La existencia y la calidad del control y de la evaluación de los esfuerzos de las autoridades locales en la mejora de la accesibilidad y la comunicación de los resultados a todos los agentes interesados.
- **Elemento 16: Proceso.** Existencia de reseñas encaminadas a aplicar correcciones y mejoras continuadas en materia de accesibilidad y oportunidades para el intercambio de experiencias con otras autoridades locales.



### 3.3.2 Fases en la mejora de la calidad

El SGC ISEMOA no es preceptivo. Requiere que la autoridad local adopte un papel activo en el análisis y la evaluación de sus prácticas actuales en relación con los 16 elementos, y entonces determinar cómo cambios en algunos de estos elementos podrían mejorar aún más el trabajo en materia de accesibilidad. Con el fin de evaluar la práctica actual para cada uno de los 16 elementos, la escala de desarrollo de la gestión de la calidad se utiliza como un mecanismo de calificación para indicar la fase de desarrollo de una autoridad local. Se pueden diferenciar seis fases de desarrollo (Figura 2).

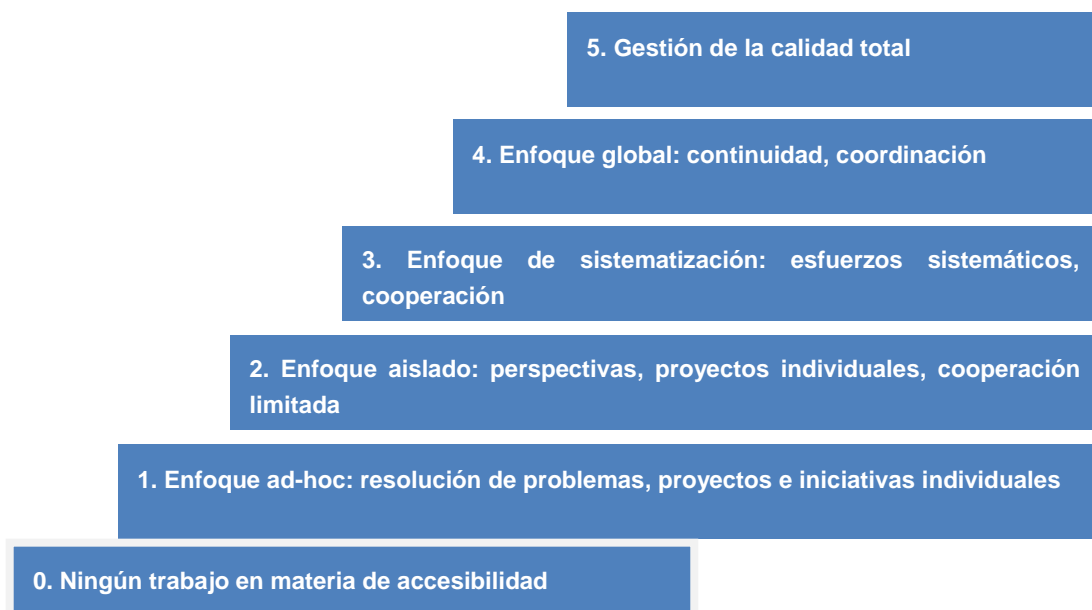


Figura 2. La escala del desarrollo

Las características claves de las seis fases de desarrollo se definen a continuación:

- **Desarrollo de la fase 0, ningún trabajo en materia de accesibilidad:** No se evidencia una visión de una política o plan de accesibilidad, ni actividad alguna para mejorar la accesibilidad.
- **Desarrollo de la fase 1, enfoque ad-hoc:** No hay una visión común de una política de accesibilidad o plan. El trabajo consta únicamente de planificación a corto plazo. Las actividades para mejorar la accesibilidad se centran en la resolución de problemas ("apagar incendios"). Ocasionalmente, se incluyen aspectos relacionados con la accesibilidad para proyectos específicos en respuesta a una necesidad o iniciativa específicas. La calidad es el resultado de esfuerzos individuales.
- **Desarrollo de la fase 2, enfoque aislado:** Los problemas de accesibilidad son tratados sistemáticamente, pero limitándose a grupos específicos de la población, elementos de la cadena de viaje, o partes del sistema de transporte. Las necesidades y prioridades son conocidas y existe una visión común en materia de accesibilidad. Sin embargo, el énfasis principal sigue centrado en proyectos

individuales y no existen programas integrados. La autoridad local alcanza algunos acuerdos generales con compromisos limitados, y sin garantía de apoyo continuo. Existe una coordinación limitada del personal que participa en los trabajos de accesibilidad, y las consultas entre el personal se llevan a cabo en forma cooperativa. Existe una división de tareas e intercambio de experiencia, aunque también se dan habitualmente imperfecciones.

- **Desarrollo de la fase 3, enfoque de sistematización:** La autoridad local se esfuerza en enfocar el trabajo en materia de accesibilidad de manera sistemática. El trabajo se planifica e implementa, pero su evaluación no es aún plenamente operativa. Aún no hay un uso sistemático de indicadores de accesibilidad. La accesibilidad se considera en una perspectiva más amplia, pero aún no de manera global (todos los grupos de población, todos los elementos de la cadena de viaje y todas las partes del sistema de transporte). Los agentes decisores están muy involucrados. El personal coopera, pero hay poca coordinación entre todos los departamentos que trabajan en materia de accesibilidad. Se establecen acuerdos escritos vinculantes entre los socios (cooperación entre socios).
- **Fase de desarrollo 4, enfoque global:** Los problemas de accesibilidad se abordan para todos los grupos de población, todos los elementos de la cadena de viaje, y todas las etapas del ciclo de calidad (condiciones previas, política, estrategia, implementación, y control y evaluación). Se llevan a cabo análisis y evaluaciones sistemáticas de los trabajos en materia de accesibilidad, y se emplean indicadores de accesibilidad como instrumentos de las políticas. Se lleva a cabo un análisis sistemático de los problemas existentes, y éste análisis es objeto de un control continuado. El método de trabajo es innovador y con visión de futuro. Los efectos de sinergia aparecen tanto dentro como fuera de la organización (valor añadido del trabajo en equipo y la orientación externa). Hay una buena cooperación y coordinación entre todos los agentes involucrados en el trabajo en materia de accesibilidad.
- **Desarrollo de la fase 5, Gestión de la Calidad Total:** Además de las características de la fase 4, la fase 5 de desarrollo se caracteriza por una gestión de calidad total. Los criterios de calidad e indicadores de rendimiento aplicados evolucionan positivamente. Se recurre a un marco de referencia externo de "buenas prácticas", y la autoridad local obtienen el reconocimiento de un tercero como municipio/ciudad con "buenas prácticas". El municipio/ciudad marca tendencias, y la renovación de sus productos y servicios se ha demostrado durante años. La cooperación externa está presente en todos los ámbitos de trabajo pertinentes.

### 3.4 Procedimientos de implementación y evaluación

La implementación del SGC ISEMOA en un municipio o ciudad consta de varios pasos que se explican brevemente a continuación. Pueden encontrarse más detalles sobre el proceso de aplicación y los procedimientos de evaluación en la sección "Guía paso a paso para los auditores ISEMOA".

#### 3.4.1 Pasos en la implementación

La implementación del SGC ISEMOA consta de los siguientes pasos:

Paso 1: El inicio de la implementación del SGC ISEMOA

Paso 2: Reunión Preparatoria

Paso 3: Creación del equipo ISEMOA

Paso 4: Reunión de presentación con auto-evaluación del trabajo en materia de accesibilidad

Paso 5: Reunión de Consenso

Paso 6: Reunión de Estrategia

Paso 7: Informe ISEMOA

Paso 8: Reunión final con la persona de contacto

Paso 9: Seguimiento

##### 3.4.1.1 Paso 1: Iniciación de la implementación del SGC ISEMOA

Distintos organismos desempeñan un papel en la labor de mejora de la accesibilidad en los espacios públicos y en el transporte público en un municipio o ciudad. Cualquiera de estos puede tomar la iniciativa para la implementación del SGC ISEMOA.

La persona u organización, que quiera iniciar la implementación del SGC ISEMOA en un municipio / ciudad, se pondrá en contacto con un auditor ISEMOA. Dado que la implementación está altamente basada en la comunicación entre las partes interesadas, es muy importante para el éxito del SGC ISEMOA que el auditor, que guía al municipio / ciudad a través del proceso, conozca el idioma local, así como las condiciones previas y el contexto locales. Una lista de auditores ISEMOA capacitados, de 15 países europeos, está disponible en el sitio web de ISEMOA [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu).

Es esencial que el iniciador designe a una persona (o a un grupo pequeño), que actuará como persona de contacto para la implementación del SGC ISEMOA en nombre de la autoridad local, y será el principal punto de contacto para el auditor ISEMOA.

El municipio / ciudad que quiera implementar el SGC ISEMOA debe firmar un acuerdo con el auditor ISEMOA. Este acuerdo incluirá las tareas de la autoridad local y del auditor ISEMOA, los costos, y los resultados esperados de la implementación del SGC ISEMOA.

### *3.4.1.2 Paso 2: Preparación de la reunión*

En la reunión preparatoria con la persona de contacto, el auditor ISEMOA explica en detalle el proceso de ejecución, todas las medidas preparatorias necesarias, los agentes involucrados (que forman el equipo ISEMOA), sus tareas y los resultados esperados. El objetivo de esta reunión es el de aclarar todas las preguntas, e iniciar los pasos preparatorios para el proceso de implementación:

Con el fin de facilitar la implementación del SGC ISEMOA y permitir al auditor ISEMOA tener una impresión lo más completa y realista del municipio / ciudad y del trabajo en materia de accesibilidad en su ámbito, se requieren información y datos relacionados con el transporte, así como con documentos relativos a las políticas y planificación en materia de accesibilidad:

- La persona de contacto recopila, junto con el auditor ISEMOA, una lista de antecedentes relevantes (documentos relativos a política / planificación, planos, estadísticas, etc...) Esta información debería ser entregada por la persona de contacto al auditor ISEMOA en las siguientes semanas, por la persona de contacto dentro de las próximas semanas, ya que el análisis de estos documentos formará parte del procedimiento de evaluación. Una guía de entrevista para la recopilación de esta información de fondo está disponible como Anexo 4 de la Guía Paso-a-Paso para auditores ISEMOA.
- El auditor ISEMOA analiza con la persona de contacto de la disponibilidad de datos para los indicadores de accesibilidad, y ayuda a la persona de contacto para seleccionar aquellos indicadores que sean relevantes para el municipio / ciudad y para los cuales haya datos disponibles. El auditor requiere a la persona de contacto que le proporcione estos datos en las siguientes semanas, con el fin de apoyar el desarrollo de una visión global de las condiciones de accesibilidad reales en el municipio / ciudad. Una lista de indicadores de accesibilidad está disponible como Anexo 5 de la Guía Paso-a-Paso para auditores ISEMOA.

### *3.4.1.3 Paso 3: Constitución del equipo de ISEMOA*

Las discusiones estructuradas con los usuarios y los proveedores de espacios públicos y el transporte público son el elemento central del SGC ISEMOA. Por lo tanto, es esencial para el éxito del SGC ISEMOA que todas las partes interesadas participen en el proceso. La persona de contacto establece un equipo ISEMOA, un grupo temporal que consta tanto de usuarios (es decir, los representantes de todos los grupos de personas con movilidad reducida) como de proveedores (es decir, los representantes de las autoridades responsables en materia de peatones, ciclistas y transporte público, así como representantes de las autoridades encargadas de la planificación en materia de tráfico y ordenación del territorio, operadores de transporte público, etc.) La composición final del equipo ISEMOA depende de características locales, tales como los departamentos de la administración implicados en el transporte y la ordenación del territorio, la distribución de competencias en materia de accesibilidad, sistema de transporte público, las estructuras

organizativas de los grupos de usuarios de PMR, etc... El auditor ISEMOA proveerá orientación para la constitución del equipo de ISEMOA. Por razones de eficiencia, el número de personas que participan en el equipo ISEMOA debe limitarse a un máximo de 15-20 personas.

#### *3.4.1.4 Paso 4: Reunión de presentación con auto-evaluación del trabajo en materia de accesibilidad*

La reunión de presentación es la primera reunión del equipo de ISEMOA. El objetivo del encuentro es recopilar las impresiones de los diferentes miembros del equipo ISEMOA sobre la calidad del trabajo en materia de accesibilidad. En la reunión de presentación, el auditor explica en detalle los objetivos de la implementación y el funcionamiento del procedimiento. El auditor distribuye los cuestionarios de autoevaluación ISEMOA, que se organizan de acuerdo con los componentes y elementos del ciclo de calidad ISEMOA (leer más sobre los componentes / elementos en el capítulo 3.3). Los cuestionarios serán cumplimentados por cada uno de los miembros del equipo de ISEMOA, durante la reunión de presentación. El cuestionario de auto-evaluación para municipios y ciudades está disponible como Anexo 8 de la Guía Paso-a-Paso para auditores ISEMOA.

#### *3.4.1.5 Paso 5: Reunión de consenso*

##### **Los preparativos para la reunión de consenso**

El auditor ISEMOA analiza los indicadores de accesibilidad y los documentos de política / planificación proporcionados por la persona de contacto, así como los resultados de las cuestionarios ISEMOA de autoevaluación, que han sido cumplimentados por los miembros del equipo ISEMOA.

##### **La reunión de consenso**

La reunión de consenso es la segunda reunión del equipo ISEMOA. El objetivo de esta reunión es el de alcanzar un entendimiento común sobre el nivel de desarrollo de cada uno de los elementos del ciclo de calidad ISEMOA.

En primer lugar, el auditor ISEMOA presenta los resultados del análisis de los indicadores de accesibilidad y los documentos de política / planificación y demás antecedentes proporcionados por la persona de contacto. En segundo lugar, se presentan los resultados de los cuestionarios de autoevaluación ISEMOA. Dado que los diferentes papeles y antecedentes de los miembros del equipo ISEMOA están reflejados en las evaluaciones individuales en materia de accesibilidad, la parte más importante de esta reunión es discutir estos diferentes puntos de vista, a veces contradictorios. El auditor ISEMOA cuida de que la discusión se centre en la comprensión de las diferencias y la detección de elementos fuertes y puntos de mejora, y no en culpar a los demás.

Esta reunión da una idea de los elementos más fuertes y más débiles en materia de accesibilidad, y destacando la posible necesidad, para completar la imagen, de entrevistas adicionales con otras partes interesadas.

### **Visita in situ (opcional)**

Además de las reuniones ISEMOA, opcionalmente, se puede realizar una excursión in-situ con representantes de la autoridad local y con PMRs. Durante esta visita, se explican importantes aspectos problemáticos y se presentan soluciones. La visita in-situ no debería durar más de 2-3 horas. El auditor ISEMOA documentará los problemas y soluciones presentados durante la excursión, y esta documentación (texto y fotos) será incluida en el informe ISEMOA. Esta visita podrá efectuarse antes o poco después de la reunión de consenso.

#### *3.4.1.6 Paso 6: Reunión de estrategia*

### **Entrevistas adicionales con agentes interesados (opcional)**

El auditor puede, si es necesario, llevar a cabo entrevistas con otros agentes (que no participen en el equipo ISEMOA) a fin de completar la imagen de la situación actual con respecto a la accesibilidad. También podrían aportar nuevas opiniones de partes interesadas que no hayan participado en el equipo de ISEMOA.

### **Los preparativos para la reunión de estrategia**

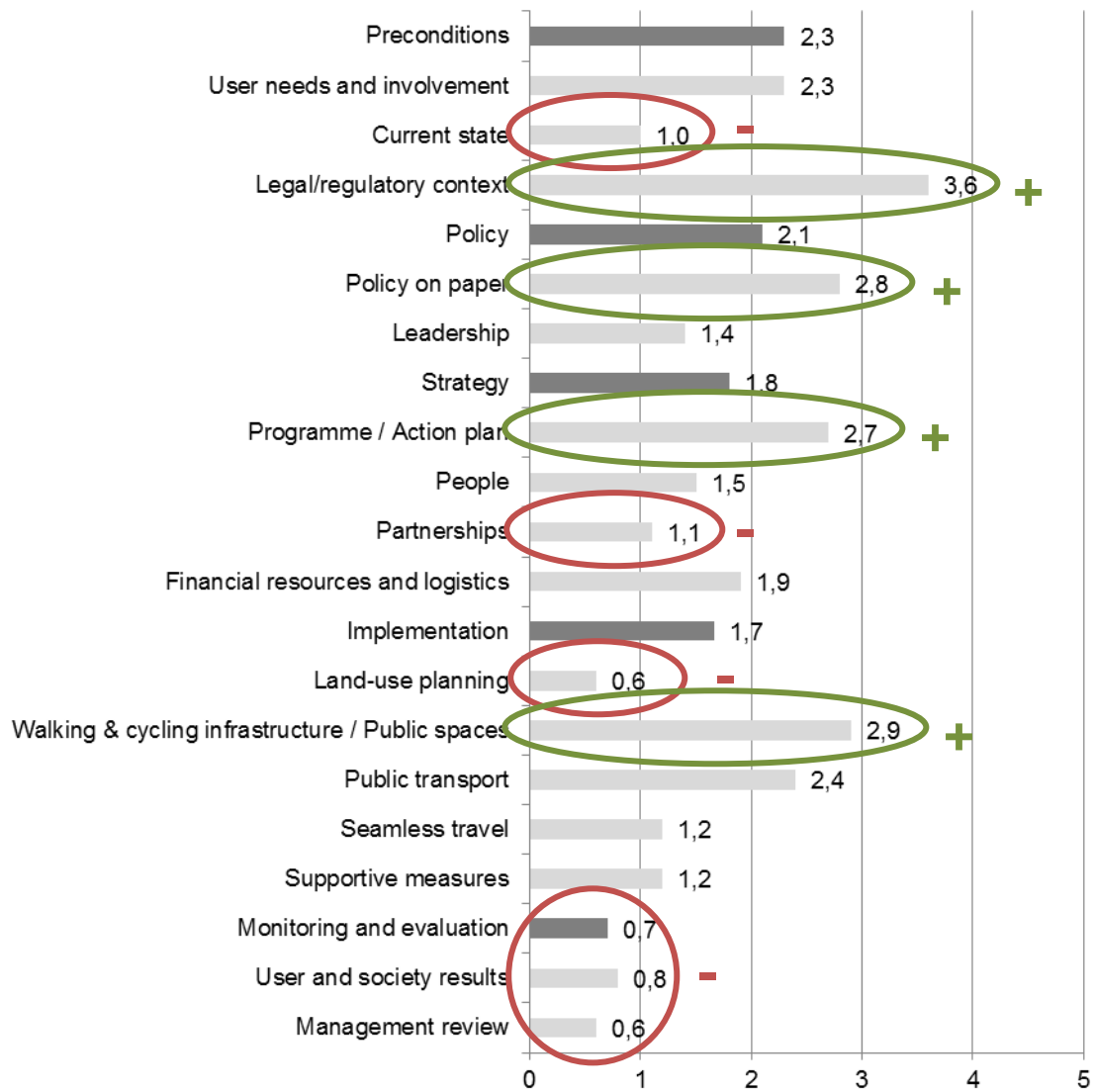
Para la reunión de estrategia, el auditor prepara un resumen de los resultados de la reunión de consenso y de las entrevistas adicionales. Asimismo, el auditor prepara ejemplos de buenas prácticas que puedan servir de insumo para la reunión de estrategia, con el fin de dar a aportar al equipo ISEMOA ideas para posibles medidas de mejora.

### **La reunión de estrategia**

El objetivo de la reunión de estrategia es el de desarrollar una estrategia e iniciar la elaboración de un plan de acción para mejorar la accesibilidad en el municipio / ciudad.

En primer lugar, el auditor ISEMOA presenta un resumen de los resultados de la reunión de consenso (ver Figura 3) y completa la imagen con los resultados de las entrevistas de adicionales, cuando aplique. Partiendo de este conocimiento de los puntos fuertes y débiles en materia de accesibilidad, el equipo ISEMOA acuerda las metas para el futuro, y desarrolla un esquema para un plan de acción concertada, que incluye medidas concretas, responsabilidades y plazos para la mejora en materia de accesibilidad.

Es importante para el éxito y el efecto real del plan de acción, que este sea desarrollado por los propios agentes locales y no por un asesor externo. Así, el papel del auditor ISEMOA consiste en guiar y moderar este proceso, y aportar inspiración, información y asesoramiento.



**Figura 3. Respuestas del cuestionario de auto-evaluación resumidas por componente y elemento. Se destacan las fortalezas y debilidades**

### 3.4.1.7 Paso 7: Informe ISEMOA

El auditor ISEMOA prepara el informe ISEMOA, incluyendo la evaluación de la situación actual y el plan detallado de acción convenido. Un borrador del informe ISEMOA se envía a los miembros del equipo ISEMOA para ser comentado.

De ser necesario, el auditor ISEMOA también prepara un archivo de presentación que pueda ser utilizado por el equipo de ISEMOA para presentar los resultados del SGC ISEMOA a políticos, medios de comunicación, etc...

Corresponde a la autoridad local decidir la publicación externa, o no, de los resultados de la SGC ISEMOA. Los planes de acción e informes resultantes de la implementación del proceso de ISEMOA son considerados como confidenciales por los auditores ISEMOA.

#### *3.4.1.8 Paso 8: Reunión final con la persona de contacto*

El objetivo de la reunión final es la evaluación de la auditoría ISEMOA y para discutir los planes futuros de la persona de contacto en relación con el plan de acción y el SGC ISEMOA.

Cada municipio / ciudad que haya concluido con éxito el proceso de implementación del SGC ISEMOA recibirá un certificado.

#### *3.4.1.9 Paso 9: Seguimiento*

El auditor se mantendrá en contacto con la persona de contacto y volverá a comunicarse con él o ella al cabo de un año, para el posterior seguimiento de la ejecución del plan de acción.

Al entenderse la mejora de la calidad como un proceso continuo, y con el fin de mantener el impulso a la mejora de la accesibilidad, se recomienda programar una auditoría de seguimiento ISEMOA cada 2-5 años después de la primera implementación del SGC ISEMOA.

### **3.4.2 Duración y dedicación**

Los resultados de la auditoría ISEMOA estarán disponible alrededor de 3 a 6 meses después del inicio del procedimiento (en promedio una auditoría toma de 4 a 5 meses). La duración del proceso de implementación depende de las circunstancias locales, p.ej, disponibilidad de los miembros del equipo ISEMOA, cantidad y disponibilidad de documentos de política / planificación y de los datos correspondientes a los indicadores de accesibilidad seleccionados para ser analizados por el auditor ISEMOA, etc. La reunión introductoria tiene una duración media de 3 horas, la reunión de consenso de 3-4 horas, y la reunión de estrategia 4 horas.

Para la implementación del SGC ISEMOA<sup>2</sup>, el auditor ISEMOA tendrá que dedicar aproximadamente 150-200 horas de trabajo. La implementación del SGC ISEMOA en un municipio / ciudad también requiere también algunas aportaciones de las partes interesadas locales:

- La persona de contacto invertirá unas 40 horas de trabajo en el SGC ISEMOA.
- Cada uno de los miembros del equipo de ISEMOA tendrá que invertir alrededor de 10-12 horas de trabajo en el SGC ISEMOA.

### **3.4.3 Funciones y tareas de los agentes involucrados**

#### **El auditor ISEMOA**

El auditor ISEMOA es ajeno al municipio / ciudad, y guía a los miembros del equipo de ISEMOA a través del proceso de implementación del SGC ISEMOA. El auditor tiene diferentes funciones: como evaluador, experto y moderador. La tarea del auditor ISEMOA puede describirse como sigue:

---

<sup>2</sup> Horas basadas en la implementación del prototipo de ISEMOA en proyectos pilotos



- Recogida de datos relativos a los 16 elementos del ciclo de calidad ISEMOA, así como relativos a los indicadores de accesibilidad a través de contactos bilaterales con la persona de contacto y el equipo ISEMOA y mediante el análisis de la política / planificación documentos y demás antecedentes.
- Reunión con la persona de contacto y el equipo ISEMOA (reunión de presentación) para obtener las calificaciones de evaluación de calidad de estos agentes locales, como base para las discusiones de la reunión de consenso.
- El análisis de los indicadores de accesibilidad y de los documentos de política / planificación aportados por el municipio / ciudad, y el análisis de los cuestionarios de auto-evaluación cumplimentados por los miembros del equipo ISEMOA.
- Moderar una reunión de consenso con la persona de contacto y el equipo ISEMOA.
- Llevar a cabo entrevistas adicionales con las agentes locales (de ser necesario) para afinar la evaluación del estado actual de la accesibilidad, o para obtener insumos para medidas de mejora potencialmente adecuadas.
- Aportar insumos e inspiración para el desarrollo del plan de acción, sugiriendo posibles medidas para mejorar la labor de accesibilidad, y asegurando que el plan de acción incluya la creación de un equipo ISEMOA habitual, así como del seguimiento posterior de la auditoría ISEMOA.
- Redactar el informe ISEMOA y presentar los resultados del proceso de ISEMOA al equipo ISEMOA y a los principales agentes.
- Contactar el municipio / ciudad más o menos un año después de la implementación del SGC ISEMOA con el fin de investigar los avances en relación con el plan de acción (seguimiento).

Existe más información acerca de las tareas del auditor ISEMOA disponible en la Guía Paso-a-Paso para auditores ISEMOA.

### **La persona de contacto**

Una persona (o un grupo pequeño) es designado para actuar como persona de contacto para la implementación del SGC ISEMOA, en nombre del municipio o ciudad. Las principales tareas de la persona de contacto son las siguientes:

- Cooperar con el auditor ISEMOA.
- La recopilación de datos para los indicadores de accesibilidad seleccionados, así como proporcionar al auditor los documentos de política / planificación relevantes en materia de accesibilidad y otros antecedentes.
- Constitución del equipo ISEMOA en cooperación con el auditor ISEMOA.
- Organizar las tres reuniones con el equipo ISEMOA, es decir, invitando a los participantes, aportando el local de reunión, etc.
- Participar activamente en las reuniones ISEMOA.

- Leer y aportar comentarios al proyecto de informe ISEMOA y al plan de acción.
- La evaluación de la auditoría durante la última reunión con el auditor ISEMOA.
- Participar en un seguimiento un año después de la auditoría

### **El Equipo de ISEMOA**

El equipo ISEMOA es el principal instrumento de participación del SGC ISEMOA. El equipo está constituido por un grupo compensado de proveedores (desde la planificación del uso del suelo al diseño sin barreras) y de usuarios (sin excluir a ningún grupo de usuarios). Las principales tareas de los miembros del equipo ISEMOA son:

- Participar activamente en las reuniones de presentación, de consenso de estrategia.
- Cumplimentar el cuestionario de auto-evaluación.
- Tomar un papel activo en el desarrollo del plan de acción (como parte de la reunión de estrategia)
- Leer y aportar comentarios al proyecto de informe ISEMOA y al plan de acción.

#### **3.4.4 Certificación**

El SGC ISEMOA no es ni un instrumento de referencia ni un programa de premios, ya que la metodología no ha sido diseñada para permitir la comparación entre distintos municipios / ciudades, y no es el objetivo de ISEMOA designar un municipio/ciudad ganadora.

El objetivo del SGC ISEMOA es el de apoyar a todas las autoridades locales para evaluar y mejorar continuamente su trabajo en materia de accesibilidad. Para el éxito del SGC ISEMOA, no importa si una autoridad local ya ha implementado varias medidas para mejorar la accesibilidad o está a punto de comenzar a mejorar la accesibilidad.

Los municipios y ciudades que hayan implementado el SGC ISEMOA, recibirán un certificado que acredite su motivación y la voluntad de mejorar la accesibilidad en su área.

#### **3.4.5 Cualificación de los auditores ISEMOA**

La implementación del SGC ISEMOA se lleva a cabo por un auditor ISEMOA certificado. Un auditor ISEMOA certificado es una persona que ha participado con éxito en un curso de formación como auditor ISEMOA. Para la implementación del SGC ISEMOA, los auditores ISEMOA deben cumplir los siguientes requisitos:

- Un conocimiento detallado del SGC ISEMOA, los factores de éxito y los obstáculos.
- Un conocimiento detallado de los roles de los diferentes agentes en el proceso ISEMOA

- Un conocimiento de los principios del Diseño para Todos/Diseño sin Barreras/Concepto de Diseño Universal
- Un conocimiento básico de las necesidades de todos los grupos de PMR, y de las barreras más frecuentes para los diferentes grupos de PMR en los espacios públicos y el transporte público
- Un conocimiento de ejemplos de buenas prácticas para evitar o superar los obstáculos en espacios públicos y el transporte público
- cualidades prácticas en relación con la moderación de debates, la mediación entre puntos de vista conflictivos, y orientación hacia el cumplimiento de objetivos en procesos participativos

## 4 OBSERVACIONES FINALES

---

El presente documento proporciona una introducción y descripción general del SGC ISEMOA para los municipios y ciudades. Un documento similar está disponible para las regiones (D4.2 SGC para la mejora de la accesibilidad en las regiones). Para obtener más información acerca de la implementación de un proceso gradual y de los materiales utilizados para la auditoría ISEMOA, consulte la guía paso a paso para los auditores ISEMOA (ver [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu)). La implementación del SGC ISEMOA será realizada por un auditor certificado ISEMOA. Los detalles de contacto de estos auditores se pueden encontrar en [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu).