

# ISEMOA

Improving seamless energy-efficient mobility chains for all



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



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

Informe no. D4.2 del proyecto ISEMOA

Fecha de finalización de este documento: 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	The ISEMOA QMS .....	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	Criterio de Calidad .....	11
3.3.2	Fases en la mejora de la calidad .....	17
3.4	Aplicación y procedimientos de evaluación .....	19
3.4.1	Pasos en la implementación .....	19
3.4.2	Duración y tiempo de inversión .....	24
3.4.3	Funciones y tareas de los actores 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

---

La calidad ISEMOA sistema de gestión (ISEMOA SGC) tiene como objetivo apoyar a los municipios europeos, ciudades y regiones para mejorar continuamente la accesibilidad de la cadena de movilidad puerta a puerta con los modos de transporte sostenibles. El SGC ISEMOA se desarrolla sobre la base de la familia ISO 9000 de normas, 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 de la SGC ISEMOA disponibles: una para los municipios y ciudades, y otro para las regiones. Este documento (D4.2) se describe la implementación del sistema de gestión ISEMOA calidad (SGC) para el trabajo en la accesibilidad de las regiones. Un SGC similar está disponible para los municipios y ciudades en un documento separado (D4.1).

El núcleo de la SGC ISEMOA es un proceso de auditoría moderado. Junto con un auditor externo, los grupos de interés de la región a evaluar el estado de la accesibilidad de los espacios públicos y el transporte público, y desarrollar acciones para mejorar continuamente la calidad de los trabajos de accesibilidad en la región. Además de producir 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 el campo. A pesar de que el foco de la SGC ISEMOA está en el trabajo llevado a cabo para mejorar la accesibilidad (el proceso), el estado actual en materia de accesibilidad en la región también se tiene en cuenta y se describe mediante una serie de indicadores de accesibilidad.

El SGC ISEMOA aplica una definición amplia de la accesibilidad de accesibilidad que abarca desde una perspectiva geográfica y la disponibilidad y calidad de los modos de transporte sostenibles para la ocurrencia de diversos obstáculos en las aceras y otras facilidades peatonales, paradas de transporte público / estaciones y vehículos.



Cada región que quiere mejorar la accesibilidad, se puede implementar el SGC ISEMOA sin importar el nivel de los esfuerzos realizados hasta el momento. Para aquellas regiones que acaban de comenzar a trabajar en la accesibilidad, la SGC ISEMOA ofrece orientación sobre qué partes de la obra para centrarse en, y ayuda a establecer una estructura para un enfoque sistemático y eficaz para la planificación de la accesibilidad y la ejecución. Para aquellas regiones que ya han implementado algunas medidas para mejorar la accesibilidad, la SGC ISEMOA ayuda a identificar sus fortalezas y debilidades y propone mejoras para el trabajo en la accesibilidad, es decir ISEMOA sirve como fuente de inspiración y un medio para la mejora continua.

Es importante ser consciente de que el SGC ISEMOA no da detalles sobre cómo técnicamente y / o arquitectónico diseñar entornos accesibles, ya que hay un montón de recomendaciones y regulaciones en este campo, pero dirigirá los actores locales para materiales de orientación existentes. En su lugar, el foco de ISEMOA es sobre cómo el trabajo de la región en materia de accesibilidad puede ser más sistemática y eficaz.

Más específicamente, la implementación del SGC ISEMOA tiene los siguientes beneficios para la autoridad regional:

- La gestión de calidad es un medio reconocido para mejorar el trabajo en una organización
- La mejora de la credibilidad de la labor accesibilidad
- Identificar las fortalezas y debilidades del trabajo accesibilidad
- Obtención de inspiración y nuevas ideas para mejorar el trabajo accesibilidad
- El establecimiento de una estructura de un enfoque sistemático y efectivo de planificación de la accesibilidad en la región
- Ayudar a cumplir las metas de la autoridad regional relativas a la accesibilidad, para cumplir con las directivas legislativas en materia de accesibilidad, etc
- Establecer canales de comunicación entre todos los actores involucrados en el trabajo en la accesibilidad, tanto de los interesados de dentro y fuera de la región
- Haciendo hincapié en la autoridad regional proactiva y una inspiración para otras autoridades regionales
- El establecimiento de un punto de vista más amplio sobre accesibilidad, así como poner de relieve el papel de la accesibilidad para la creación de un sistema de transporte eficiente energéticamente y sostenible para todos

## 3 THE ISEMOA QMS

### 3.1 Alcance

Este documento proporciona un código de prácticas para la definición, implementación y mejora continua de la calidad en el trabajo de la accesibilidad de las regiones. El SGC ISEMOA también se puede implementar en las ciudades y los municipios, sin embargo, los códigos de buenas prácticas para su aplicación en las ciudades y municipios se presentan en un documento separado (D4.1). El SGC ISEMOA también puede ayudar a las entidades privadas y otras organizaciones en el establecimiento de un enfoque efectivo y sistemático de los problemas de accesibilidad.

El SGC ISEMOA es principalmente para ser utilizado y se abordan mejor mediante los procedimientos de auditoría externa. Sin embargo, el material presentado también se puede utilizar como una base para la auto-declaraciones de los procesos existentes y nuevos procesos cuando se establece en una región.

### 3.2 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, los términos y definiciones siguientes.

Term	Definition
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>• Las preocupaciones a nivel mayor de accesibilidad geográfica y patrones de uso de la tierra en términos de ubicación, distancia, densidad, diversidad, etc</li> <li>• El nivel medio se refiere disponibilidad de medios de transporte sostenibles (es decir, la infraestructura para el transporte público, la bicicleta y caminar) y el nivel de servicio en términos de rutas y frecuencias, información, tiempo de viaje / costo, seguridad / preocupaciones de seguridad, etc</li> <li>• Las preocupaciones a nivel mínimo en la aparición de diversas barreras (pobres estándar) en las aceras y otras facilidades peatonales, paradas / estaciones PT / intercambios y vehículos. Las barreras físicas (por ejemplo, bordillos altos, superficies irregulares, pendientes, condiciones de nieve y hielo, contrastes pobres, entradas sin rampas y puertas abridores-) son problemáticos para personas con movilidad reducida debido a un desajuste entre la capacidad individual y la demanda ambiental.</li> </ul>
Accesibilidad trabajo	<p>El trabajo sobre accesibilidad en términos de cómo la accesibilidad en los espacios públicos y el transporte público para personas con movilidad reducida (PMR) es manejado y llevado a cabo en la política y planificación, así como en la aplicación real (construcción, mantenimiento, etc) y monitoreo y evaluación.</p>
Ciudad, Municipio, Región	<p>El tamaño y la estructura de la ciudad, así como las responsabilidades de la administración de la ciudad varía entre los países europeos. La definición ISEMOA de una ciudad es como sigue.</p>



	<p>las grandes áreas urbanas o aglomeraciones grandes, la mayoría de las cuales tienen distritos o municipios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• difieren de los municipios principalmente en tener una estructura administrativa más compleja y cubre un área geográfica más amplia</li> <li>• podría cruzar las fronteras administrativas diferentes (aglomeraciones urbanas)</li> <li>• administración bastante grande, con diferentes (ciudad) los departamentos que se ocupan del transporte, ordenación del territorio, educación, medio ambiente, etc</li> <li>• funcionalmente necesita una política integral de transporte</li> </ul> <p>La definición ISEMOA de un municipio es como sigue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (limitado) carácter urbano, en su mayoría no cuenta con los distritos o municipios</li> <li>• administración pequeño donde una o dos personas tienen la responsabilidad de todas las tareas relacionadas con el transporte y la política de planificación urbana.</li> </ul> <p>La definición ISEMOA de una región es la siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aumento de la superficie incluyendo los municipios y ciudades, sino también las zonas rurales (por ejemplo, provincia, municipio)</li> <li>• administración regional tiene tareas propias de la planificación de infraestructuras, la planificación del transporte, educación, etc</li> </ul>
Persona contacto	A person (or a small team) from the ISEMOA team acting as the contact person for the implementation of the ISEMOA QMS on behalf of the regional authority, and the main contact point for the ISEMOA auditor. He/she can be an administrative person or a person working on accessibility on a strategic or operative level. Read more about the tasks of the contact person on page 25.
ISEMOA auditor	El auditor tiene varias funciones diferentes en la aplicación del SGC ISEMOA: 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 prestación de los espacios públicos accesibles y transporte público en la región. Por lo tanto, el auditor es capaz de actuar como mediador entre las partes interesadas locales. Lea más acerca de las tareas del auditor ISEMOA en la página 23.
ISEMOA Equipo	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 con la accesibilidad en los diferentes niveles (micro / meso / macro accesibilidad), así como diversos grupos de movilidad reducida. Lea más sobre el equipo ISEMOA en la página 24.
Autoridad Regional	La autoridad regional es el gobierno de una región. Se enmarca en el nivel político, así como los diferentes servicios y departamentos dentro de una región.
People with reduced mobility (PRM)	Las personas con movilidad reducida (PMR) incluye a las personas mayores y las personas con discapacidades o impedimentos temporales, como movimiento reducido, la visión, la audición, las funciones cognitivas, etc, pero también personas con un cochecito de niño, niños pequeños o con equipaje pesado y las personas con problemas de comunicación. El enfoque de ISEMOA es a todos los ciudadanos, con especial atención a los PRM mencionado.

Sistema de gestión de calidad (SGC) para trabajos de accesibilidad	<p>Sistema para dirigir y gestionar los procesos y resultados de una administración u organización en materia de calidad para garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• requisitos de accesibilidad en los nuevos desarrollos puede ser fácilmente aplicada y eficiente,</li><li>• requisitos de accesibilidad en los espacios públicos existentes y el transporte público puede ser fácilmente y se aplica de manera eficiente,</li><li>• necesidades de los usuarios y grupos de interés y los requisitos se cumplen,</li><li>• mejora continua se incorpora, y</li><li>• gestión de los procesos y los resultados se establece y mantiene adecuadamente</li></ul>
--	--

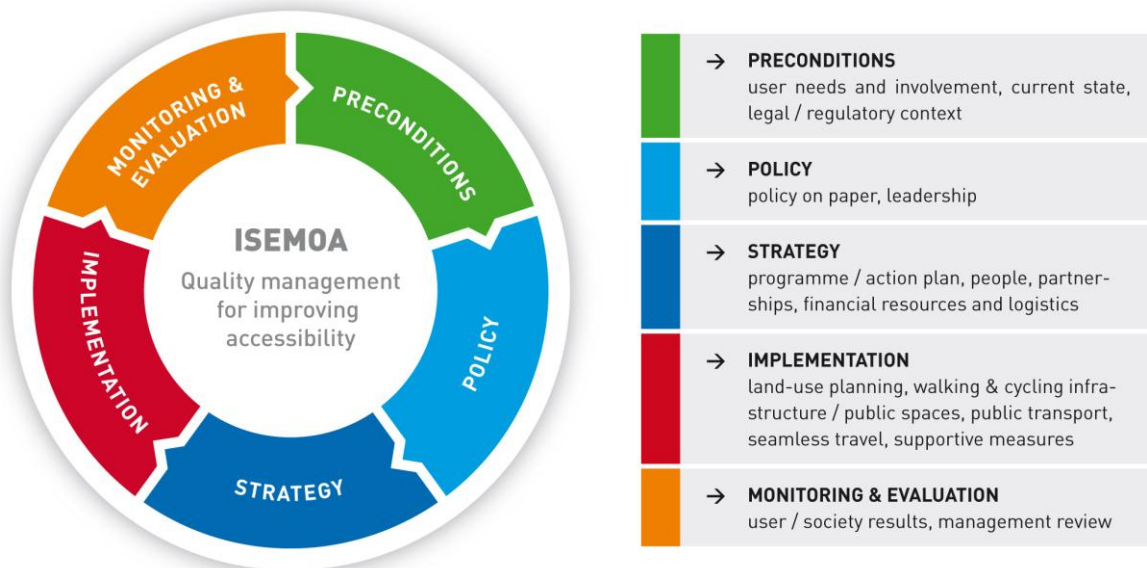
### 3.3 Requisitos de gestión de la calidad para la mejora de la accesibilidad

#### 3.3.1 Criterio de Calidad

De acuerdo con los principios de la Gestión de la Calidad Total, excelente calidad es el resultado de una mejora continua consigue 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) considera que el trabajo 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 accesibilidad de la autoridad regional en 5 componentes o criterios de calidad. Estos son sub-dividido 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 región y la legislación pertinente, reglamentos y materiales de orientación (Componente Condiciones previas: 1). 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 del cual se implementan medidas de accesibilidad (Componente 4: Implementación). Por último, la implementación, la estrategia y la política de seguimiento y evaluación y con base en los resultados de las adaptaciones necesarias se realizan en la política de accesibilidad, estrategia y / o ejecución (Componente 5: Monitoreo y Evaluación).

En lo que sigue, cada componente del ciclo de la calidad ISEMOA se describe con más detalle.



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

### *3.3.1.1 Componente 1: Precondiciones*

El grupo de personas con movilidad reducida (PMR) es diversa. Abarca a las personas mayores y las personas con discapacidades o impedimentos temporales, como movimiento reducido, la visión, la audición, las funciones cognitivas, etc, pero también la gente que camina con niños pequeños y coches de niño o llevar equipaje pesado. El conocimiento sobre el comportamiento de la movilidad, así como en las necesidades y preferencias de todos los grupos PRM es importante en el trabajo en la accesibilidad (por ejemplo, recogida por encuestas, entrevistas, consultas frecuentes con la junta asesora, etc.) La participación de los representantes de PRM (por ejemplo, comité consultivo, asesor de accesibilidad, ombudsman PRM, u organizaciones interesadas) en el trabajo de la autoridad regional en materia de accesibilidad, es esencial, ya que la política, la estrategia y la aplicación debe adaptarse a las diversas necesidades de todos los PRM.

Con el fin de permitir PRM viajar sin problemas de puerta a puerta por los modos de transporte más sostenibles, una perspectiva integral de la accesibilidad es necesaria. Esto incluye la accesibilidad desde una perspectiva geográfica y la disponibilidad y calidad de los modos de transporte sostenibles para la ocurrencia de diversas barreras en los espacios públicos y transporte público. La accesibilidad también incluye información sobre viajes y los sistemas de orientación, así como venta de entradas para todos. Con el fin de mejorar aún más la accesibilidad de trabajo, el conocimiento sobre el estado actual de accesibilidad en la región en todos estos niveles es necesario.

Hay varias leyes, directivas y directrices sobre la accesibilidad para PMR. Algunos de éstos son universales, otros europeos y todavía otros país, región o incluso específica para un 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 textos de orientación es importante para mejorar aún más el trabajo de la accesibilidad.

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

- **Elemento 1:** Necesidades de los usuarios y la participación. El conocimiento y la conciencia 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 PRM-en todas las etapas del trabajo de accesibilidad (la política, la estrategia, la implementación y el monitoreo y evaluación).
- **Elemento 2:** Situación actual. El conocimiento y la conciencia de las condiciones de accesibilidad actuales en la región a niveles macro, meso y micro dentro de la autoridad regional.
- **Elemento 3:** contexto reglamentario. El conocimiento y la conciencia de las condiciones jurídicas y administrativas para la política y la planificación, por ejemplo, requisitos de accesibilidad para barreras diseño y aplicación de tales requisitos en materia de planificación y diseño actual.

### *3.3.1.2 Componente 2: Política*

La visión de la autoridad regional y la misión con respecto a la accesibilidad son factores poderosos para el trabajo en la accesibilidad. Junto con el conocimiento de las necesidades del usuario, el estado actual de accesibilidad y el contexto regulatorio (el componente de condición previa), la visión y la misión de ser la piedra angular de la política en materia de accesibilidad. Intenciones de las autoridades regionales y ambiciones con respecto a la accesibilidad debe ser escrito en un documento de política y debe cubrir la accesibilidad de una manera integral (desde la planificación del uso del suelo y la disponibilidad de medios de transporte sostenibles a las barreras específicas en los espacios públicos y el transporte público). La política de accesibilidad debe ser relacionada e integrada con la política de otros campos, como la política de transporte en general. Además, el trabajo accesibilidad sólo puede tener éxito si los tomadores de decisiones (políticos, directivos, etc) están comprometidos con el tema. También para el trabajo diario en la accesibilidad, es importante que una persona (coordinador de accesibilidad, por ejemplo) tiene la responsabilidad general y es capaz de empujar hacia adelante el trabajo accesibilidad y motivar a todas las personas involucradas.

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

**Elemento 4:** Política sobre el papel. La existencia, la cobertura y el estado de un documento de política sobre la accesibilidad para PMR.

**Elemento 5:** Liderazgo. La conciencia 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 venir a la práctica si se traduce en SMART (específicos, mensurables, realistas, aceptados, relacionados con el tiempo) los objetivos y metas. Estos objetivos y metas 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 todos PRM.

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

Con el fin de conseguir una movilidad sin fisuras de todos, las distintas partes interesadas deben participar en el trabajo en la accesibilidad. Las alianzas con estos grupos de interés agregar valor 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. Socios importantes son las autoridades públicas y operadores de transporte por carretera, la administración, las autoridades locales, propietarios privados, consultores, asociaciones, grupos de interés PRM turismo, etc

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

El componente de la estrategia comprende por lo tanto de los elementos:

**Elemento 6:** Plan de Acción. Existencia, la cobertura y el estado de un plan de acción para la mejora de la accesibilidad en la región.

**Elemento 7: Gente.** La disponibilidad de recursos humanos en términos de know-how y la hora para la mejora de la accesibilidad en la región.

**Elemento 8:** Asociaciones. La participación de los socios en el trabajo de la accesibilidad de la región.

**Elemento 9:** Recursos financieros y disponibilidad logística de los recursos financieros para la mejora de la accesibilidad en la región..

### *3.3.1.4 Componente 4: Implementación*

La mejora de la cadena de la movilidad total de puerta a puerta con los modos de transporte sostenibles para todos los tipos de PRM, implica una amplia gama de actividades y medidas. La autoridad regional de ordenación del territorio debe facilitar la proximidad y la facilidad de llegar a los servicios básicos con los modos de transporte sostenibles. La autoridad regional también debe considerar la accesibilidad desde una

perspectiva más amplia en cuanto a la facilidad de llegar a la región desde otros lugares con los modos de transporte sostenibles.

Medidas para mejorar la cadena de movilidad puerta a puerta con los modos de transporte sostenibles para todos los tipos de PRM también deben ser dirigidas a la infraestructura para peatones y ciclistas, incluyendo el diseño de la barrera de los espacios libres públicos. Transporte público accesible permite PRM viajar de forma independiente. Las medidas para mejorar la accesibilidad del transporte público debe hacer frente a la parada de transporte público (cobertura, frecuencia, puntualidad, etc) y la disponibilidad de servicios especiales para los PRM, así como con la accesibilidad de las paradas y estaciones / intercambios, los vehículos y la información y venta de entradas . Con el fin de permitir a todos los PRM viajar de manera perfecta con los modos de transporte más sostenibles, es también importante proporcionar información intermodal y recabar información sobre las interrupciones, adaptados a PMR, así como para ofrecer posibilidades de estacionamiento accesibles en las estaciones del PT.

Por otra parte, la aplicación de medidas de apoyo, tales como: apoyo a las autoridades locales en su trabajo la accesibilidad, la formación y la aplicación de las acciones de sensibilización o el uso de la accesibilidad como criterio de selección para la contratación y licitación los contratos, pueden tener un impacto significativo en los hábitos de movilidad de los PRM, así como en la incorporación del concepto de accesibilidad.

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

**Elemento 10:** Ordenación del territorio. La accesibilidad se tendrán en cuenta en el ámbito de la planificación del uso del suelo.

**Elemento 11:** Caminar y andar en bicicleta infraestructura públicos / espacios. 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 equipamiento urbano, los requisitos para la reurbanización de calles, los requisitos y las rutinas para la regulación de las barreras temporales, tales como restaurantes, estaciones al aire libre de publicidad stands, etc .) en el espacio público.

**Elemento 12:** Transporte público. Implementación de medidas para mejorar la calidad del transporte público, de la cobertura y el servicio a diseño sin barreras de las estaciones / paradas y vehículos. Este elemento también incluye pre-viaje y de la información durante el viaje y entradas para todos.

**Elemento 13:** viajar sin fisuras. Implementación de medidas para mejorar las posibilidades de viaje sin problemas para todos los PRM.

**Elemento 14:** Las medidas de apoyo. Implementación de medidas de apoyo dirigidas a las autoridades locales o PRM campañas viajes de formación, sensibilización e información y la integración de la accesibilidad en la contratación y los contratos de licitación.

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

Con el fin de mejorar la calidad de los trabajos de accesibilidad, la autoridad regional deberían vigilar y evaluar los efectos de sus esfuerzos de política, estrategia y ejecución. Por ejemplo, el comportamiento de la movilidad de los PRM deben ser evaluados sobre una base regular. También se podría medir por un número de indicadores de accesibilidad. Los resultados deberían ser interpretados y discutidos con las partes interesadas pertinentes en todos los niveles. La estrategia de aplicación, así como la planificación y el diseño de medidas específicas podrían ser adaptados a los resultados del monitoreo y la evaluación.

Además, es importante evaluar regularmente las fortalezas y debilidades del trabajo accesibilidad del día a día y de la estructura operativa del equipo en todos los niveles (tomadores de decisiones, la gestión, el personal, socios, etc.) Mejoras de calidad en el trabajo de la accesibilidad también se puede hacer mediante el aprendizaje de otras autoridades regionales.

El componente de monitoreo y evaluación, por tanto forma parte de los siguientes elementos::

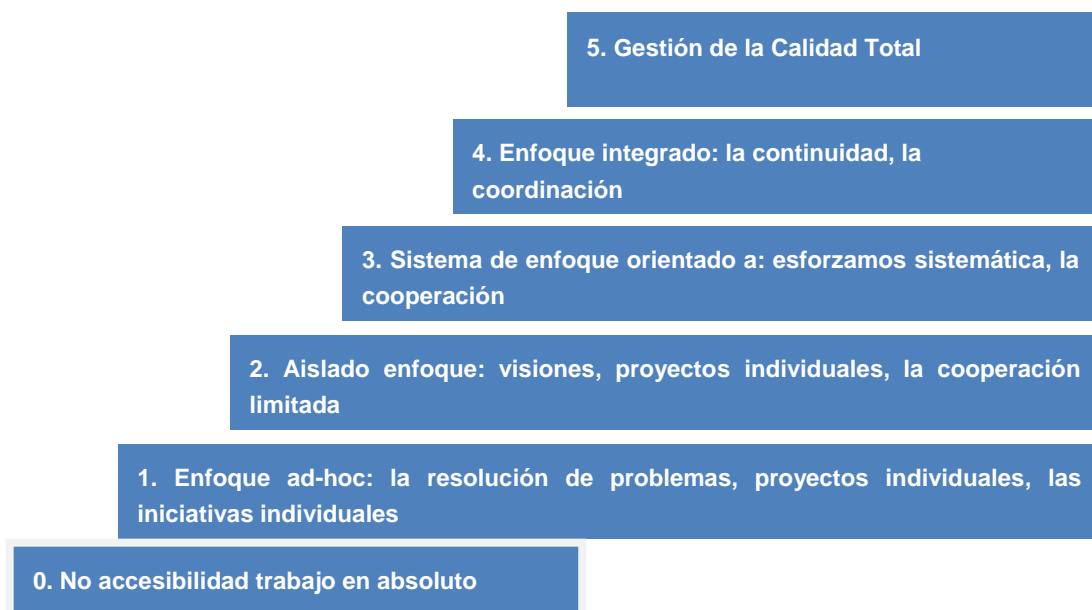
**Elemento 15:** Resultados de los usuarios y la sociedad. La existencia y la calidad de la supervisión y evaluación de los esfuerzos de la autoridad regional en la mejora de la accesibilidad y la comunicación de los resultados con todos los interesados.

**Elemento 16:** Proceso. Existencia de comentarios para correcciones y mejoras continuas de la obra accesibilidad y oportunidades para el intercambio de experiencias con otras autoridades regionales.



### 3.3.2 Fases en la mejora de la calidad

El SGC ISEMOA no es preceptivo. Se obliga a la autoridad regional a tomar un papel activo en el examen y la evaluación de sus prácticas actuales en relación con los 16 elementos y luego determinar cómo los cambios en algunos de estos elementos podrían mejorar aún más la labor accesibilidad. Con el fin de evaluar la práctica actual en cada uno de los 16 elementos, la escala de gestión de calidad de desarrollo se utiliza como un mecanismo de calificación para indicar una autoridad regional etapa de desarrollo. Seis fases de desarrollo se distinguen (Figura 2).



**Figura 2. La escalera del desarrollo**

Las características claves de las seis fases de desarrollo se definen como sigue:

- **Desarrollo de la fase 0**, no hay trabajo accesibilidad: No hay evidencia de una visión de una política o plan de accesibilidad, ni ninguna actividad para mejorar la accesibilidad.
- **Desarrollo de la fase 1**, Ad-hoc enfoque: No hay una visión común de una política de accesibilidad o plan. La obra se caracteriza por la accesibilidad planificación a corto plazo solamente. Actividades especiales para mejorar la accesibilidad están en su lugar con el énfasis en la resolución de problemas ("apagando incendios"). Los problemas de accesibilidad a veces se incluyen para proyectos específicos en respuesta a una necesidad o iniciativa. La calidad es el resultado de los esfuerzos individuales.
- **Desarrollo de la fase 2**, el enfoque aislado: Los problemas de accesibilidad son sistemáticamente se acercó, pero sin limitarse a grupos específicos de la población, los elementos de la cadena de viaje o parte del sistema de transporte. Las necesidades y prioridades son conocidas y existe una visión común para el trabajo de la accesibilidad. Sin embargo, el énfasis principal se mantiene en

proyectos individuales y no existen programas integrados. La autoridad regional tiene algunos acuerdos generales con un solo compromiso limitado y no hay ninguna garantía de apoyo continuo. Existe una coordinación limitada del personal que participa en los trabajos de accesibilidad y consulta entre el personal lleva a cabo en forma cooperativa. Hay una división de tareas y el intercambio de experiencia, pero también se producen deficiencias regulares.

- **Desarrollo de la fase 3**, Sistema de enfoque orientado a: La autoridad regional se esfuerza por acercarse a la obra de manera sistemática la accesibilidad. Accesibilidad trabajo se planifica y ejecuta pero la evaluación no es aún plenamente operativa. No hay un uso sistemático de los indicadores de accesibilidad todavía. La accesibilidad se considera en una perspectiva más amplia, pero todavía no está en su punto de vista global (todos los grupos de población, todos los elementos de la cadena de viaje y todas las partes del sistema de transporte). Las decisiones que toman se dedican a un alto grado. El personal está cooperando, pero hay poca coordinación sobre todos los departamentos que trabajan en la accesibilidad. Enlace de acuerdos escritos se establecen entre los socios (la cooperación entre los socios).
- **Fase de desarrollo 4**, enfoque integrado: Los problemas de accesibilidad son considerados para todos los grupos de población, todos los elementos de la cadena de viaje, y todas las etapas del ciclo de calidad (condiciones previas, la política, la estrategia, la implementación y el monitoreo y evaluación). El análisis sistemático y la evaluación del trabajo de la accesibilidad se produce con regularidad y los indicadores de calidad que sirven como instrumentos de política se están utilizando. El análisis sistemático de los problemas que surgen y se lleva a cabo este análisis está siendo monitoreado regularmente. La forma de trabajar está orientado al futuro e innovador. Efectos sinérgicos nacer dentro y fuera de la organización (valor añadido del trabajo en equipo y la orientación externa). Hay una buena cooperación y coordinación entre todos los actores involucrados en el trabajo de la accesibilidad.
- **Desarrollo de la fase 5**, Gestión de la Calidad Total: Además de las características en la fase 4, la fase de desarrollo 5 se caracteriza por una gestión de calidad total. Los criterios de calidad aplicados y los indicadores de rendimiento evolucionan positivamente. Un marco de referencia externo con las "mejores prácticas" está presente y también la autoridad regional gana reconocimiento como región de "mejores prácticas" a través de un tercero. La región es marca tendencias y la renovación de los productos y servicios que ya se ha demostrado durante años. La cooperación externa está presente en todos los ámbitos de trabajo pertinentes

### 3.4 Aplicación y procedimientos de evaluación

La implementación del SGC ISEMOA en una región implica varios pasos que se explican brevemente a continuación. Más detalles sobre el proceso de aplicación y los procedimientos de evaluación pueden encontrarse en la sección "Paso a paso guía para los auditores ISEMOA"..

#### 3.4.1 Pasos en la implementación

La aplicación de la QMS ISEMOA implica los siguientes pasos:

- Paso 1: El inicio de la aplicación del SGC ISEMOA
- Paso 2: Reunión Preparatoria
- Paso 3: Creación del equipo ISEMOA
- Paso 4: Introducción reunión con la auto-evaluación de la labor accesibilidad
- Paso 5: Reunión de Consenso
- Paso 6: Estrategia de reunión
- Paso 7: ISEMOA informe
- Paso 8: Reunión final con la persona de contacto
- Paso 9: Seguimiento

##### 3.4.1.1 Paso 1: El inicio de la ejecución de ISEMOA QMS

Varios organismos diferentes desempeñan un papel en la labor de mejora de la accesibilidad en los espacios públicos y el transporte público en una región. Cada uno de ellos puede tomar la iniciativa para la aplicación del SGC ISEMOA.

La persona u organización, que quiere iniciar la implementación del SGC ISEMOA en una región, se pondrá en contacto un auditor ISEMOA. Desde la implementación está fuertemente basado en la comunicación entre las partes interesadas, es muy importante para el éxito del SGC ISEMOA que el auditor, quien guía a la región a través del proceso, conoce el idioma local, así como las condiciones y el contexto locales. Una lista de auditores capacitados ISEMOA de 15 países europeos está disponible en el sitio web [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu) ISEMOA.

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

La región que quiere implantar el SGC ISEMOA tiene que firmar un acuerdo con el auditor ISEMOA. Este acuerdo incluirá las tareas de la autoridad regional y el auditor ISEMOA, los costos, y la salida anticipada de la implementación del SGC ISEMOA.

### *3.4.1.2 Paso 2: Reunión Preparatoria*

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 actores involucrados (que forman el equipo ISEMOA), sus tareas y los resultados esperados. El objetivo de esta reunión es para aclarar todas las preguntas, y para comenzar los pasos preparatorios para el proceso de implementación:

Con el fin de facilitar la aplicación del SGC ISEMOA y hacer posible al auditor ISEMOA a tener la impresión más completa y realista de la región y de las obras de accesibilidad dentro de ella, relacionados con el transporte cifras y datos, así como información acerca de la política relevante / planificación documentos para la accesibilidad son necesarios:

- La persona de contacto recopila, junto con el auditor ISEMOA, una lista de información de antecedentes pertinente (política / planificación documentos, mapas, estadísticas, etc.) Esta información se debe dar al auditor ISEMOA por la persona de contacto dentro de las próximas semanas, ya que el análisis de estos documentos forman parte del procedimiento de evaluación. Una guía de entrevista para recopilar esta información de fondo está disponible en el Anexo 4 de la guía paso a paso para los auditores ISEMOA.
- El auditor ISEMOA analiza junto 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 son relevantes para la región y para el que existen datos disponibles. El auditor pide a la persona de contacto para proporcionar estos datos dentro de las siguientes semanas, con el fin de apoyar el desarrollo de una visión global de las condiciones de accesibilidad actuales en la región. Una lista de indicadores de accesibilidad está disponible en el anexo 5 de la guía paso a paso para los auditores ISEMOA.

### *3.4.1.3 Paso 3: Creación del equipo ISEMOA*

Las discusiones estructuradas con los usuarios y los proveedores de espacios públicos y el transporte público son el elemento central del QMS ISEMOA. Por lo tanto, es esencial para el éxito de la QMS ISEMOA que todas las partes interesadas participen en el proceso. La persona de contacto se establece un equipo ISEMOA, un grupo temporal que consiste tanto de los usuarios (es decir, los representantes de todos los grupos de personas con movilidad reducida) y los proveedores (es decir, los representantes de las autoridades que son responsables de pie, en bicicleta, y las cuestiones de transporte público, así como representantes de las autoridades que son responsables de tráfico-, y la planificación del uso de la tierra-operadores, PT, etc.) La composición final del equipo depende de la ubicación ISEMOA características específicas, tales como los departamentos de la administración implicados en el transporte y la ordenación del territorio, la distribución de las competencias relacionadas con los problemas de accesibilidad, tipo de sistema de transporte público, las estructuras organizativas de los grupos de usuarios del PRM, etc El auditor ISEMOA dará orientación sobre el

establecimiento del equipo de ISMEOA. 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: Introducción reunión con la auto-evaluación de la labor accesibilidad*

La reunión de presentación es la primera reunión del equipo de ISEMOA. El objetivo del encuentro es reunir a las perspectivas de los diferentes miembros del equipo ISEMOA sobre la calidad del trabajo accesibilidad. En la reunión de introducción, el auditor explica en detalle los objetivos de la aplicación y cómo funciona el procedimiento. El auditor distribuye los ISEMOA cuestionarios de autoevaluación, 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 deben ser completados por cada uno de los miembros del equipo de ISEMOA individualmente preferiblemente durante la reunión de introducción. El cuestionario de auto-evaluación para las regiones está disponible como Anexo 8 de la guía paso a paso para los 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 ISEMOA cuestionarios de autoevaluación, que han sido completados 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 llegar a 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, los resultados de las ISEMOA cuestionarios de autoevaluación se presentan. Dado que los diferentes papeles y antecedentes de los miembros del equipo de ISEMOA se reflejan en las evaluaciones individuales de la obra accesibilidad, la parte más importante de esta reunión es discutir estos puntos diferentes, a veces contradictorios, de vista. El auditor ISEMOA cuida de que la discusión se centra en la comprensión de las diferencias y la detección de elementos fuertes y puntos de mejora en lugar de culpar a los demás.

Esta reunión da una idea de los elementos más fuertes y más débiles de la obra accesibilidad, y pone de relieve si las entrevistas adicionales con otras partes interesadas puedan ser necesarios para completar el cuadro..

### *3.4.1.6 Paso 6: Estrategia de encuentro*

#### **Entrevistas adicionales de interés (opcional)**

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

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

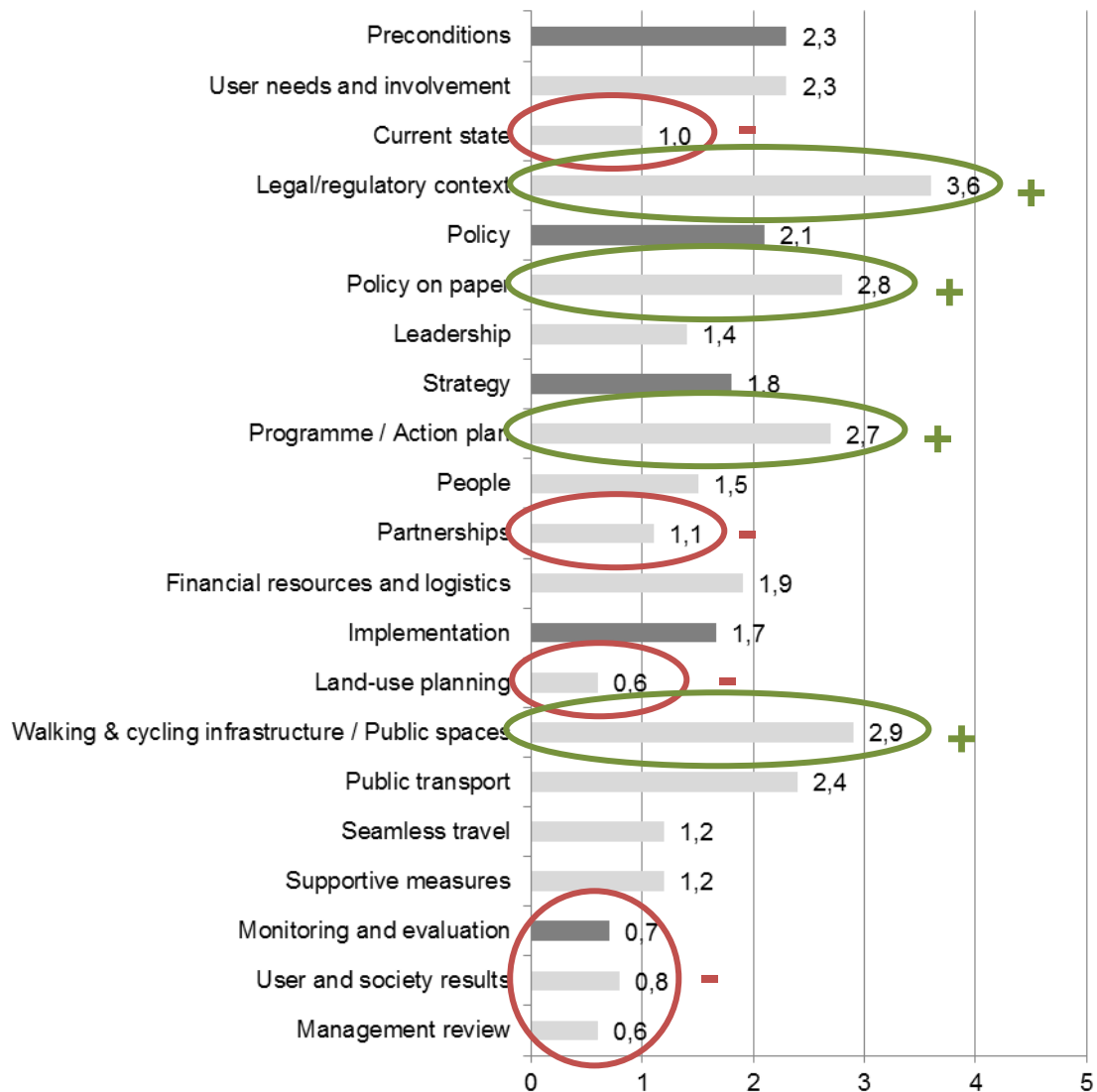
Para la reunión de estrategia, el auditor prepara un resumen de los resultados de la reunión de consenso y entrevistas de interés adicionales. Por otra parte, el auditor prepara ejemplos de buenas prácticas que puedan servir de insumo para la reunión de estrategia con el fin de dar a las ideas del equipo ISEMOA para las medidas de mejora potenciales.

#### **La reunión de estrategia**

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

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 interés adicionales llevadas a cabo, si es aplicable. En base a esta idea de los puntos fuertes y débiles de la obra accesibilidad, el equipo está de acuerdo en ISEMOA metas para el futuro, y desarrolla un esquema para un plan de acción concertada, que incluye medidas concretas, responsabilidades y plazos para la mejora de la accesibilidad trabajo.

Es importante para el éxito y el efecto real del plan de acción, que se desarrolla por los propios actores locales y no por un asesor externo. Así, el papel del auditor ISEMOA es guiar y moderar este proceso, y para dar inspiración, información y asesoramiento.



**Figura 3. Las respuestas del cuestionario de auto-evaluación se resumen por componente y elemento. Fortalezas y debilidades se destacan.**

### 3.4.1.7 Paso 7: ISEMOA Informe

El auditor ISEMOA prepara el informe ISEMOA, incluida la evaluación de la situación actual y el plan de acción detallado convenido. Un proyecto de informe ISEMOA se envía a los miembros del equipo ISEMOA para comentarios.

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

Corresponde a la autoridad regional, si desean o no de publicar los resultados del SGC ISEMOA externamente. Los planes de acción e informes resultantes de la aplicación 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 QMS ISEMOA.

Cada región que ha pasado con éxito el proceso de implementación del SGC ISEMOA recibirán un certificado..

#### *3.4.1.9 Paso 9: Seguimiento*

El auditor se mantendrá en contacto con la persona de contacto y comunicarse con él o ella de nuevo un año después de la auditoría de seguimiento de la ejecución del plan de acción.

De acuerdo a la comprensión de mejora de la calidad es un proceso continuo, y con el fin de mantener el impulso de 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 tiempo de inversión**

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

Para la implementación del SGC ISEMOA, el auditor ISEMOA tendrá que dedicar aproximadamente 150-200 horas de trabajo. La implementación del SGC ISEMOA en una región requiere también algunas aportaciones de las partes interesadas locales:

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

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

#### **El Auditor de ISEMOA**

El auditor ISEMOA es externo a la región y guía a los miembros del equipo de ISEMOA a través del proceso de implementación del SGC ISEMOA. El auditor tiene varias funciones diferentes: los evaluadores, expertos y moderador. La tarea del auditor ISEMOA se podría describir de la siguiente:



- Recogida de datos relativos a los 16 elementos del ciclo de calidad ISEMOA, así como en relación con 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 actores locales como base para las discusiones de la reunión de consenso.
- El análisis de los indicadores de accesibilidad y la política / planificación los documentos presentados por la región, y el análisis de las auto-evaluación-cuestionarios completados 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 partes interesadas locales (si es necesario) para refinar la evaluación del estado actual de la accesibilidad, o para obtener entrada para medidas de mejora potencialmente adecuados.
- Dar entrada y la inspiración para el desarrollo del plan de acción al sugerir posibles medidas para mejorar la labor de accesibilidad, y velando por que el plan de acción incluye la creación de un equipo normal ISEMOA así como de seguimiento de la auditoría ISEMOA.
- Compilar el informe ISEMOA y presentación de los resultados del proceso de ISEMOA al equipo ISEMOA y los principales interesados.
- Contacto con la región 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 (de seguimiento).

Más información acerca de las tareas del auditor ISEMOA está disponible en la guía paso a paso para los auditores ISEMOA.

### **La persona de contacto**

Una persona (o un grupo pequeño) es designado para actuar como persona de contacto de la aplicación ISEMOA QMS en nombre de la región. Las principales tareas de la persona de contacto es

- 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 para la accesibilidad y otros antecedentes.
- Establecimiento del equipo ISEMOA en cooperación con el auditor ISEMOA.
- Organizador de las tres reuniones con el equipo ISEMOA, es decir, invitando a los participantes, siempre que el lugar de la reunión, etc
- Participar activamente en las reuniones ISEMOA.

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

### **El equipo de ISEMOA**

El equipo ISEMOA es el instrumento principal de la participación QMS ISEMOA. El equipo está formado por una mezcla de los prestadores (desde la planificación del uso del suelo para diseño sin barreras) y los usuarios (sin excluir a ningún grupo de usuarios). Las principales tareas de los miembros del equipo ISEMOA son:

- Participar activamente en la reunión de presentación, reunión de consenso, y la reunión de estrategia.
- Completar 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 comentar el proyecto de informe y plan de acción ISEMOA.

#### **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 diseñado para permitir la comparación entre las diferentes regiones, y no es el objetivo de ISEMOA para determinar el mejor desempeño región.

Es el objetivo de la SGC ISEMOA para apoyar a todas las autoridades regionales para evaluar y mejorar continuamente su trabajo accesibilidad. Para el éxito de la SGC ISEMOA no importa si una autoridad regional ya ha implementado varias medidas para mejorar la accesibilidad o está a punto de comenzar la mejora de la accesibilidad.

Regiones, que han 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**

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

- conocimiento detallado de la SGC ISEMOA, los factores de éxito y los obstáculos
- conocimiento detallado de los roles de los diferentes actores en el proceso ISEMOA
- conocimiento de los principios del Diseño para Todos concepto de diseño / diseño sin barreras / Universal

- conocimiento básico de las necesidades de todos los grupos PRM, y de las barreras más frecuentes para los diferentes grupos PRM en el espacio público y el transporte público
- conocimiento de ejemplos de buenas prácticas para evitar o superar los obstáculos en el espacio público y el transporte público
- habilidades prácticas en relación con la moderación de los debates, la mediación entre los puntos de vista conflictivos y guía orientada a los objetivos de los procesos de participación

## 4 OBSERVACIONES FINALES

---

El presente documento proporciona una introducción y descripción general del SGC ISEMOA para las regiones. Un documento similar está disponible para las ciudades y municipios (D4.1 sistema de gestión de calidad para la mejora de la accesibilidad en las ciudades y municipios). 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).