

# LOS HORIZONTES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PARA TODOS

## Pautas y Propuestas para la Accesibilidad y la Inclusión

Este documento ha sido redactado, a partir de numerosos documentos previos por José Manuel Morán y Antonio Jiménez Lara que han procedido a integrar ideas y propuestas recogidas en la documentación aludida.



# LOS HORIZONTES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PARA TODOS

## Índice

Las Razones de un Documento .....	8
1. La Sociedad de la Información como Oportunidad para la Accesibilidad y la Inclusión.....	9
2. Las Expectativas para la Inclusión .....	14
3. Tecnologías, Participación de los Usuarios y Diseño para Todos.....	18
4. Las Políticas para la Inclusión y las Propuestas Europeas .....	26
5. Las Buenas Prácticas Inclusivas y la Accesibilidad de los Servicios Públicos como Claves para una Sociedad de la Información para Todos.....	33
6. De Los Proyectos Piloto a las Políticas Generales: Propuestas para Dinamizar la Implantación de la Sociedad Interactiva para Todos.....	35
Referencias y Fuentes Utilizadas .....	39

## IDEAS PARA UNA NUEVA VISIÓN A FAVOR DE LA INCLUSIÓN

El creciente y espectacular desarrollo de la Sociedad Interactiva está propiciando la idea, o mejor la visión, de que con los incesantes cambios tecnológicos llegarán también cambios sociales, culturales y vivenciales que permitan que todos los ciudadanos tengan a su alcance las oportunidades de la Sociedad Digital. Tal presunción, sin embargo, será difícil que se llegue a concretar y más para cada circunstancia personal si antes no se sientan las bases procedimentales para que las potencialidades tecnológicas den sus frutos. O se acompañen de aquellas normativas y medidas complementarias que faciliten el que la Sociedad de la Información sea una Sociedad para la Inclusión y para la defensa de la diversidad humana.

Las páginas que siguen se han escrito desde esa perspectiva que hace aparecer como cercana la posibilidad de conseguir que la naciente Sociedad de la Información lo sea para todos y también desde otros encuadres menos optimistas. En los que se aprecia que no basta con declaraciones o presunciones sino que para lograr la Inclusión que se persigue se hace preciso apelar a la voluntad de las personas por hacerla realidad. Al tiempo que habrá que seguir insistiendo en transformar normativas y hacer de la innovación y el diseño para todos la palanca con la que mover el cambio tecnológico a favor de todos. Y es que desde las realidades y propuestas actuales es posible colegir que aun siendo los cambios en las normativas y la innovación orientada a la Inclusión las condiciones imprescindibles para la integración, es también necesario desarrollar políticas públicas, mejorar las buenas prácticas en pos de la accesibilidad y planear cómo tendrá que construirse la Sociedad de la Información para todos.

En el documento se han recogido, por tanto, referencias que hablan de propuestas políticas en curso, de ejemplos de países avanzados a la hora de considerar la accesibilidad como algo inalienable para cualquier persona, o de las esperanzas que se abrigan a medida que crecen las oportunidades científico técnicas. Y también de cómo desde las distintas instituciones europeas y

con el apoyo de las propuestas de los discapacitados se van abriendo nuevos horizontes a favor de la inclusión. Pero ello no ha podido difuminar lo mucho que queda por hacer y que pasa, indefectiblemente, por llevar a la normativa y a las buenas prácticas públicas, empresariales y sociales las aspiraciones de la discapacidad.

De ahí que se haya considerado necesario recordar que las oportunidades actuales hay que concretarlas más allá de lo que dictan las dinámicas de los mercados, de forma que se construyan afianzando la cohesión social y propiciando que en las nuevas Sociedades del Conocimiento ninguna persona queda excluida. Aunque para ello haya que participar, desde el propio protagonismo de los discapacitados, en la orientación de los desarrollos técnicos, en la formulación de políticas que trasciendan las meras tendencias de los sectores lucrativos y que se propicien medidas legislativas que estimulen el trabajar por la inclusión y la diversidad.

Muchas de estas consideraciones laten en las expectativas que los cambios tecnológicos han suscitado en el mundo de la discapacidad. Y laten también en las propuestas, programas y resoluciones que se vienen formulando en la Unión Europea y en los países más avanzados. Pues tanto los discapacitados como los poderes públicos y los ciudadanos son cada vez más conscientes que ante cambios estructurales tan significativos como los que se aprecian en el desarrollo de la Sociedad Digital hay también muchos riesgos de que los grupos más vulnerables se vean seriamente afectados y sean objeto de nuevas exclusiones. Lo cual obliga a pensar de antemano en respuestas globales y en afianzar las posibilidades del diseño para todos y de las tecnologías al servicio de la inclusión.

Tales respuestas se están esbozando, como luego se verá en las referencias que jalonan las páginas que siguen, a través de propuestas políticas que es preciso empezar a aplicar de manera generalizada, al tiempo que se cambian prejuicios culturales que pretenden hacer creer que las competitividades de

los nuevos tiempos están reñidas con la inclusión y la participación de todos en la construcción de las nuevas realidades económicas y sociales. Pero que hoy, más que nunca, es preciso erradicar si se quiere que la implantación de la Sociedad de la Información para Todos llegue de la mano de una combinación de buenas prácticas y políticas diversificadas. En las que se combinarán las propuestas del diseño para todos con otras que permitan configurar e instrumentar centros de excelencia específicos, que sirvan de modelo y acicate para la generalización en todos los ámbitos de la vida activa y ciudadana.

Para ello habrá que empezar a asumir, y muy especialmente por los responsables públicos y los agentes económicos y sociales, que el diseño para todos y el acceso universal dejen de ser sólo una profundización y una extensión del ámbito del concepto de accesibilidad, para ganar una nueva dimensión especialmente idónea para propiciar y asegurar la plena participación de las personas con discapacidad en todas las esferas sociales. Lo cual requiere que la exigencia de diseño para todos no se limite únicamente a las condiciones de bienes e instalaciones sino que abarque también la fabricación de productos y la prestación de servicios de carácter general, ya se ofrezcan a todos los ciudadanos por la vía del mercado, ya entren dentro del ámbito de actuación de los poderes públicos.

En otro plano de nada valdrían la actualización de las propuestas que se conocen ahora de antemano, ni la consecución de logros en el ámbito del acceso universal, si todo ello no tiene como requisito previo la movilización y el trabajo activo del sector de la discapacidad. Que ha de actuar e influir ante las Administraciones y la sociedad de una forma coordinada y unitaria, siendo la voz única de las personas con discapacidad.

Para posibilitar lo anterior y facilitar la participación de los usuarios, la Unión Europea debe dotarse de inmediato de instrumentos jurídicos que garanticen los principios del diseño para todos y acceso universal y prohíban la discriminación por esta causa o por cualquiera otra que se derive de los continuos cambios tecnológicos.

Tales acciones deben verse acompañadas por que el movimiento asociativo de discapacitados pueda continuar trabajando activamente para contar con un repertorio lo más amplio posible de las

situaciones personales y sociales en las que las personas con discapacidad sufren discriminación por el diseño (transporte, educación, nuevas tecnologías de la información y la comunicación, productos financieros, seguridad social, etc.). A partir del cual sea factible proponer medidas legislativas, establecer programas de acción dotados presupuestariamente, y llevar a cabo medidas de vigilancia y control para que sean adoptados y puestos en práctica por las Administraciones, los agentes económicos, los operadores, etc.

Desde tales premisas las propuestas para dinamizar la implantación de la Sociedad Interactiva para Todos tienen que trascender los discursos actuales, que hablan de la bondad genérica de las tecnologías pero que poco inciden en el cambio de actitudes y en la asunción de buenas prácticas que faciliten la inclusión digital. Por lo que no sería ocioso que los nuevos horizontes de la Sociedad de la Información para Todos se puedan configurar alrededor de seis ejes. A saber:

1. El eje del diseño para todos, de forma que desde la Unión Europea, las Administraciones Públicas, los agentes económicos y sociales y la Sociedad Civil se propicie, apoye y estimule la generalización del diseño para todos y en todos los ámbitos de las actividades económicas y sociales
2. El desarrollo de la innovación para la inclusión de la discapacidad, de forma que los procesos de I+D incorporen proyectos tendentes a la obtención de soluciones para la inclusión y también para el desarrollo de tecnologías habilitantes y asistivas
3. El eje de las buenas prácticas de las Administraciones Públicas y los tejidos económicos y empresariales, asumiendo como normativa ineludible, a la hora de la adquisición de bienes y servicios accesibles y la oferta de servicios y prestaciones públicas igualmente para todos. Tales prácticas se consideran claves para dinamizar los mercados, estimular el diseño para todos y lograr la accesibilidad generalizada de bienes y servicios
4. Para que los anteriores ejes de actuación tengan una operatividad y eficacia decisivas se hace imprescindible igualmente desarrollar otro eje de potenciación de la participación de los usuarios como garantes de la accesibilidad

y como promotores de mecanismos y procedimientos de actualización de los requerimientos para la accesibilidad

5. Ello supone, igualmente, desarrollar una política de apoyo a las organizaciones de discapacitados, de forma que éstos puedan protagonizar los procesos de alfabetización digital, promoción de políticas específicas y ser generadores de iniciativas que afiancen la accesibilidad

6. Finalmente se hace imprescindible desarrollar normativas actualizadas, que revisen las ya implantadas y sienten las bases de cómo se deben gestar las nuevas, de modo que la accesibilidad sea la condición ineludible en todas ellas, a la vez que se arbitren calendarios de transposiciones adecuadas que hagan que la Sociedad Interactiva para todos sea una realidad antes del 2004.

Estos ejes apuntan más lejos que la aplicación de novedades tecnológicas en proyectos piloto y experiencias aisladas, pues requieren que los avances técnicos se inserten en un entramado de políticas y buenas prácticas que tengan como objetivo eludir día a día los riesgos de cualquier brecha digital. Aunque para ello sea preciso también que se desarrollen centros de excelencia específicos, orientados a la innovación, la certificación de la accesibilidad, la educación y las prácticas para la inclusión. O que se consiga el que los propios Estados miembros desarrollen, dentro de sus Planes de Inclusión, planes específicos para la accesibilidad. Señalando anualmente qué porcentaje de servicios van siendo accesibles.

Lo cual permitiría, a su vez, el que en los Planes de Empleo, así como en las iniciativas para la educación en línea, o cualquier aplicación de la Sociedad Interactiva, se desarrollen líneas de acción que permitan que los discapacitados participen en las mismas proporciones que el resto de los ciudadanos en cualquiera de ellas. Pues sólo así se empezarán a hacer realidad las propuestas que han ido articulando un discurso, cada vez más asumido por todos, a favor de una Sociedad Interactiva para la Integración y la participación activa de todos los que la componen.

## LAS RAZONES DE UN DOCUMENTO

El presente documento se ha redactado con el fin de proporcionar un conjunto de referencias temáticas que puedan ser utilizadas en la Conferencia Europea de Nuevas Tecnologías y Discapacidad: Un Mercado Abierto (Madrid, 6 y 7 de febrero de 2002).

Esta Conferencia, que se produce dentro del programa de actividades de la Presidencia Española de la UE, se ha programado con el objetivo de hacer balance e impulsar proyectos que potencien la e-accesibilidad, el diseño para todos, la creación de centros de excelencia específicos y en definitiva la consecución, mediante actuaciones e iniciativas concretas, de la Sociedad de la Información para Todos.

Tal objetivo gira en torno a dos ejes complementarios, uno de ellos centrado en las oportunidades que brinda el desarrollo tecnológico y el otro en la vertebración de las iniciativas en favor de la inclusión en todos los ámbitos de la vida activa y ciudadana. Por ello, en la Conferencia se busca, por una parte, abordar las potencialidades técnicas, económicas y sociales de las nuevas tecnologías, comprendiendo tanto las tecnologías habilitantes, que hacen posible para muchas personas con discapacidad el logro de una vida independiente, como las tecnologías diseñadas para todos, que permiten la inclusión. Pero también se quiere profundizar en cómo se articulan estas herramientas en el devenir cotidiano de los ciudadanos con discapacidad, de forma que ello facilite y suponga la inclusión total en los sistemas educativos, en los mercados laborales, en el disfrute del ocio y la cultura y en definitiva en la participación, en igualdad de condiciones, en la vida social y ciudadana. Todo ello haciendo alusión al positivo concurso de las compañías operadoras y fabricantes de tecnologías y servicios para la Sociedad de la Información, de forma que se implique al mundo de los negocios de las nuevas tecnologías.

La Conferencia tiene el propósito, además, de resaltar que la defensa de la inclusión de las personas con discapacidad es un paradigma de la

defensa de la diversidad. En efecto, sentar las bases para evitar la infoexclusión de las personas con discapacidad es también contribuir a evitar la infoexclusión de las personas de edad avanzada, de las minorías étnicas y culturales y de los ciudadanos con discapacidades sobrevenidas, entre otros muchos grupos sociales. En ese sentido, se abordan aspectos como los cambios legislativos necesarios para ello, el desarrollo de buenas prácticas y los compromisos políticos que habrá que ir asumiendo para que la acción pública pueda ser un referente y un estímulo para promover la inclusión también en las iniciativas y proyectos privados.

Por último la Conferencia pretende servir para mostrar a la Unión Europea como un ejemplo de modelo social capaz de fomentar la defensa de la diversidad humana y el valor de la inclusión de cualquier ciudadano. Un modelo que debe abrirse a la cooperación con otros pueblos dentro de la política europea de trabajar a favor de la dignidad humana en todos los ámbitos del planeta.

De ahí que el documento que sigue a esta breve introducción se haya elaborado a partir de numerosos informes y referencias que dejan constancia de la voluntad europea de seguir caminando en pos de una Sociedad de la Información para Todos. Aunque para ello sea preciso trascender las circunstancias y propuestas actuales para promover otras que acentúen el desarrollo de buenas prácticas, las revisiones y transposiciones legislativas imprescindibles para lograrlo y el desarrollo de nuevos modos de hacer tanto de las Administraciones Públicas, la sociedad civil y los tejidos económicos y sociales.

### LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA ACCESIBILIDAD Y LA INCLUSIÓN

Desde que a comienzos de la última década del Siglo XX se empezase a hablar de las Autopistas de la Información, y por consiguiente de nacimiento de la Sociedad de la Información, no pasa día que no se ensalzen las potencialidades que se abren con cada cambio tecnológico. Tampoco faltan voceros entusiastas que señalen que tras cada una de estas mutaciones aparecerán transformaciones relevantes en el quehacer de los mercados y en los hábitos y usos sociales con que se teje la convivencia colectiva. Pero ello, sin embargo, no significa que tales avances estén al alcance de todas las personas o se hayan concebido para atender las demandas y expectativas de la diversidad humana. Es más, no son pocos los que alertan de que tras los nuevos horizontes tecnológicos puede que se esté fraguando un universo dual, que permite que algunas personas multipliquen sus capacidades mientras otras encuentran en las nuevas tecnologías barreras adicionales para participar plenamente en la vida social y económica.

En estos años se han sucedido las proclamas que aventuraban un futuro lleno de posibilidades para todos y que veían en los cambios e innovaciones las vías para el desarrollo de nuevos modelos empresariales o las plataformas para liberar a las personas de las limitaciones que imponen las distancias y las circunstancias en que se desenvuelven en cada momento vital. Pero también se ha constatado la aparición de otras consecuencias menos favorables que trae consigo la difusión de la Sociedad de la Información y que surgen cuando esos avances se supeditan a la dinámica y exigencias de los mercados.

Bastaría, sin embargo, que en el desarrollo de la Sociedad de la Información, así como de sus dispositivos y aplicaciones, se reparase en que algunos de los requerimientos que ahora se ven como exigencias derivadas de las necesidades de unos colectivos minoritarios pueden llegar a ser útiles para otros colectivos mucho más amplios, para que se empezase a vislumbrar que la Sociedad de la Información para Todos es algo factible, amén de rentable, funcional para la cohesión social y

positivo para la calidad de diseño de unos medios que se benefician del confort, la ergonomía y la utilidad que tienen los productos y servicios concebidos desde el principio del diseño para todos. Y es que cuando la dinámica de los mercados impone, por el contrario y para malestar de todos, que las innovaciones que se suceden vertiginosamente se orienten únicamente a los segmentos más amplios de los mercados, están dejando de lado las exigencias de la discapacidades o de la edad avanzada y afianzando esas barreras que impiden que todas las personas puedan disfrutar, a su medida, de la innovación y de las nuevas posibilidades que encierran los medios y servicios de la Sociedad Interactiva, en la que se transforman no sólo las formas de hacer negocios, sino también los empleos, los procesos de aprendizaje, el disfrute del ocio, la comunicación entre las personas y la participación ciudadana y social.

Para saltar por encima de estas insospechadas barreras digitales hay quien piensa que basta con apelar a la necesidad de cubrir todos los segmentos del mercado para que los diseños empiecen a ser universales. Hay quien confía en que bastaría generalizar la participación de los usuarios en tales diseños para que garantizar una accesibilidad que impida que haya personas que se vean excluidas de ese futuro tecnológico que se presiente como inminente cada mañana. Pero hay otros, quizás más prudentes y avisados, que están constatando que no basta con invocar la condición del diseño para todos o la participación de los usuarios en la concepción de los productos para que las aplicaciones se vuelvan universales y accesibles.

Es desde esta perspectiva desde la que hay que considerar la oportunidad que representa el desarrollar pautas, programas y políticas para la accesibilidad a la Sociedad de la Información, de forma que ésta sea una Sociedad para la inclusión y para el desarrollo de la diversidad humana. Para lograrlo habrá que contar con nuevas aplicaciones y avances tecnológicos, pero sobre todo con la voluntad de los diferentes agentes interesados en superar la brecha digital mediante el desarrollo de

programas y políticas que pongan la tecnología al servicio de todas las personas e impidan que esas tecnologías se conviertan en una fuente de barreras y limitaciones que excluyan de esa futura Sociedad del Conocimiento y la Interactividad a muchas de las personas que asisten, sin poder beneficiarse de ellas, a un continuo desfile de novedades científico-técnicas, con el subsiguiente desarrollo de aplicaciones económicas, culturales y sociales, o a la emergencia de nuevas culturas e inteligencias colectivas que abra un sinfín de oportunidades de crecimiento personal, bienestar económico y desarrollo sociolaboral para quienes tienen acceso a las nuevas ventajas, pero que pueden ser inaccesibles para muchos ciudadanos, entre los que se encuentran los ciudadanos con discapacidad.

Es indudable la importancia que la integración de las expectativas y propuestas de todos los ciudadanos, incluidos los ciudadanos con discapacidad, en el desarrollo de las nuevas aplicaciones tecnológicas van a tener para lograr que la Sociedad de la Información sea una Sociedad de la Inclusión y la participación, donde el mundo de la discapacidad no se vea excluido ni marginado. Sobre todo, habida cuenta de que esta nueva Sociedad Interactiva es una sociedad en la que el conocimiento es el factor determinante, por encima de las meras capacidades tecnológicas. Por ello, nunca será ocioso recordar que el conocimiento es un factor que sólo reside en las personas y en su voluntad para hacer crecer a diario la inteligencia colectiva, y que sólo alcanzará todas sus potencialidades en la medida en que se ponga al servicio de la solidaridad y el bienestar de cada comunidad.

Ese bienestar va a depender, al igual que la cohesión social y la competitividad de los diferentes tejidos empresariales, del desarrollo de nuevas inteligencias colectivas sin las cuales la Sociedad de la Información perdería muchas de sus potencialidades. Pues si bien es cierto que la creciente importancia que están alcanzando las telecomunicaciones y las tecnologías de la información está propiciando que las sociedades se vean, cada día más, como sociedades en red, lo verdaderamente importante no son tanto las redes de comunicación como las aplicaciones sociales y económicas y los conocimientos que por ellas discurren.

El desarrollo de las inteligencias colectivas, que

son el principal capital capaz de rentabilizar lo invertido en cables y programas, no es algo que se pueda hacer de un día para el siguiente, ni se puede lograr mediante la mera inversión material. Requiere, por el contrario, procesos más pausados, en los que se vayan involucrando los diferentes actores que van a ser los verdaderos motores del crecimiento de ese nuevo capital social que es el conocimiento. Procesos que van a depender, casi en su totalidad, de cómo se sea capaz de aprender y enseñar, de cómo se mejoren las capacidades de análisis de problemas y se potencie la creatividad para lograr su resolución con los medios más eficaces y eficientes. Es decir, de cómo los usuarios de las nuevas redes y aplicaciones las empleen en resolver mejor sus viejos problemas y, sobre todo, de cómo sean capaces de abrirse a nuevas oportunidades u horizontes en sus intereses, negocios o programas institucionales.

Y es que si algo caracteriza el ciberespacio es la conectividad que permite el trasiego de saberes y posibilita que éstos se procesen y reelaboren permanentemente con el concurso de cualquier protagonista que pueda acceder a sus entramados técnicos y relacionales, generando con ello nuevas aplicaciones que, gracias a la multiplicidad de canales, puedan emplearse en la resolución novedosa de viejos problemas, en la innovación de oportunidades insospechadas y en el análisis de los nuevos inconvenientes que surgen de la mano de todo desarrollo.

Conocimiento, conectividad y virtualidad son, por tanto, palabras adecuadas para resumir ese cambio, y no sólo tópicos al uso para concluir discursos de cualquier propósito y pretensión. Un cambio hacia una sociedad en la que el conocimiento será el principal factor de competitividad, la auténtica fuente de valor y de riqueza.

Es desde este contexto de oportunidades crecientes, pero también de riesgos de dualización y exclusión, desde el que hay que afirmar la necesidad de preservar los derechos de unos usuarios de la Sociedad de la Información que corren el peligro de toparse con graves barreras para la accesibilidad y, en definitiva, para la igualdad, con lo que ello supondría de mutilación social para las inteligencias colectivas que impulsan la Sociedad Cognitiva. Unas inteligencias colectivas que han de construirse a

partir de todos y cada uno de los miembros sociales, en cuya generación sería absurdo desdeñar las valiosas contribuciones que puede hacer ese 10% de la población constituido por las personas con discapacidad y todos aquellos otros que, por su edad o por cualquier otra condición, ven dificultado su acceso a las redes y los servicios telemáticos.

Es evidente, además, que de nada serviría proclamar en los distintos programas políticos la preocupación por conseguir la accesibilidad para todos si esas proclamas no se concretan en programas operativos que faciliten la inclusión. Si se quieren lograr sociedades volcadas en la educación y el empleo, con mayor calidad de vida, más solidarias y cohesionadas, en las que la innovación y la iniciativa de todos faciliten la aparición de nuevas oportunidades, es preciso que la discapacidad sea objeto de una atención especial a la hora de construir la Sociedad de la Información.

Si se quiere que la Sociedad de la Información sea una sociedad para la integración y cohesión social y no una nueva fuente generadora de exclusión y dualización ciudadana, será imprescindible conseguir el compromiso de los poderes públicos, de los agentes económicos y sociales y, en definitiva, de toda la sociedad, para desarrollar aquellas medidas legislativas y proyectos técnicos, empresariales y sociales que faciliten que el mundo de la discapacidad se vea beneficiado por el diseño para todos y las tecnologías habilitantes, de modo que los avances técnicos y las nuevas aplicaciones y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones sean una fuente de oportunidades para la integración, el aprendizaje y el empleo y no un conjunto de nuevas barreras que aumente la exclusión y la discriminación.

Las condiciones para desarrollar las políticas de inclusión

Para lograr una Sociedad de la Información para Todos habrá que potenciar y desarrollar aquellas políticas e iniciativas que contribuyan a fomentar el aprendizaje y la formación de las personas con discapacidad en las nuevas tecnologías y aplicaciones de la Sociedad de la Información, así como promover cuantas medidas y proyectos permitan fomentar el acceso al empleo y la igualdad de oportunidades de éstos ante los

nuevos horizontes profesionales y laborales que se abren con las nuevas realidades sociales y empresariales. Y habrá, en definitiva, que impulsar aquellos proyectos, programas e iniciativas de innovación y desarrollo que intensifiquen el diseño para todos, que faciliten la aplicación generalizada de tecnologías habilitantes y aquellas otras soluciones que faciliten la accesibilidad a los desarrollos de esas nuevas realidades.

Ello requerirá, en primer lugar, que el sector privado tome conciencia de la existencia del colectivo de personas con discapacidad y mayores, con el potencial de mercado que constituyen y con las peculiaridades que les resultan propias (se trata de un colectivo económicamente importante, no sólo por el hecho de que las personas con discapacidad, que se integran paulatinamente al mundo laboral, constituyen una fuerza laboral en ascenso, sino por la capacidad económica real que se les presupone, pues se estima que los mayores serán titulares, en el año 2010, del 25% de la masa monetaria circulante). A su vez, será de gran interés hacer saber al mundo empresarial que el concepto universalmente aceptado de diseño para todos y las facilidades que conlleva, no sólo permite satisfacer demandas de los colectivos de mayores y de usuarios con discapacidad, sino que, como la experiencia avala, los productos empresariales que incorporan el concepto de diseño para todos acaban siendo reconocidos por el resto de consumidores como dotados de una mayor confortabilidad y facilidad de uso. Y, en última instancia, encierran una mayor calidad que los diferencia y distingue de los concebidos desde perspectivas más limitadas y excluyentes.

Consecuentemente con todo lo anterior es necesario que los usuarios hagan llegar a los operadores y fabricantes las características que esperan de los productos y servicios que la discapacidad demanda en la actualidad, o que sean susceptibles de desarrollos futuros de interés. Y es imprescindible que, en paralelo, se acometan las reformas normativas que permitan avanzar hacia la accesibilidad total, habida cuenta de que estos usuarios, por su limitada capacidad de actuación en los mercados, nunca podrán incidir eficientemente en los mismos si no logran comprometer, de manera coordinada, las iniciativas empresariales, las de las instituciones educativas y las diferentes propuestas de los agentes sociales y de las entidades que

protagonizan la emergencia de la Sociedad Civil.

En pos de ese compromiso y coordinación es como habrá que impulsar la acción de estos usuarios especiales que, sin embargo, participan como los demás usuarios de la esperanza en las oportunidades que la Sociedad del Aprendizaje abre para todos, cuya primera concreción es la de poder aprender cooperativa e interactivamente, intercambiando experiencias y expectativas, aprovechando la conectividad de esas nuevas redes y aplicaciones y haciéndolo, además, de forma que la Sociedad del Conocimiento hacia la que se camina pueda ser, respondiendo a nuestras legítimas aspiraciones, una sociedad solidaria que no desperdicie ninguna de las ideas y voluntades que laten en cada persona y en cada asociación.

Para alcanzarlo habrá, por tanto, que instrumentar programas que busquen el compromiso de los poderes públicos, de los agentes económico sociales y en definitiva de toda la sociedad, para desarrollar aquellas medidas legislativas y proyectos técnicos, empresariales y sociales que faciliten el que el mundo de la discapacidad se vea beneficiado por el diseño para todos y las tecnologías habilitantes.

De modo que los avances técnicos y las nuevas aplicaciones y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones sean una fuente de oportunidades para la integración, el aprendizaje y el empleo.

Eso no significa que no sea imprescindible que, dentro de las diversas iniciativas en marcha, sean los propios usuarios los primeros en dar la batalla para lograr que la discapacidad sea objeto de ese tratamiento especial y diferenciado que contribuya a lograr la integración e igualdad que se pretende. Y que, con el concurso de los poderes públicos y la sociedad civil, se promuevan Planes de Acción para la Accesibilidad a las Nuevas Tecnologías y a la Sociedad de la Información, desde los que se potencien y desarrollen aquellas políticas e iniciativas que contribuyan a fomentar el aprendizaje y la formación en las nuevas tecnologías y aplicaciones de la Sociedad de la Información, así como a promover cuantas medidas y proyectos permitan el acceso al empleo y la igualdad de oportunidades ante los nuevos horizontes profesionales y laborales que

se abren con la Sociedad de la Información.

Para ello es obvio que habrán de analizarse los marcos regulatorios existentes, para incorporar a los mismos aquellas variaciones que facilitan que la Sociedad de la Información sea una sociedad para todos. Asimismo y de cara a las nuevas regulaciones que vayan apareciendo se hará preciso contemplar las necesidades y demandas de las personas con discapacidad para que los nuevos marcos normativos no incidan negativamente en las oportunidades de integración que facilitan las nuevas tecnologías y sus aplicaciones generalizadas.

Finalmente habrán de acometerse aquellos proyectos, programas e iniciativas de innovación y desarrollo que intensifiquen el diseño para todos y que faciliten la aplicación generalizada de tecnologías habilitantes. Y habrá de incentivarse, mediante la participación prioritaria en los programas promovidos mediante convocatorias susceptibles de concitar ayudas públicas y privadas, la implantación de proyectos que contribuyan a desarrollar soluciones técnicas habilitadoras y aplicaciones que faciliten la accesibilidad a los desarrollos de la Sociedad de la Información para Todos.

Para desarrollar estos ejes de acción primordiales se hace necesario promover, en concreto y en lo que se refiere a la actualización normativa:

- La revisión de las prácticas y condiciones de adquisición de bienes y servicios por parte de las Administraciones Públicas, para que en las mismas se requiera que los materiales y aplicaciones de tecnologías de información, electrónicas o de telecomunicaciones en especial, y en general todos los bienes y servicios a adquirir, sean directamente accesibles o susceptibles de ser adaptadas mediante las ayudas técnicas existentes en cada momento en el mercado.
- La elaboración, en colaboración con las asociaciones de discapacitados, de guías para la compra de material laboral y educativo accesible, de forma que tanto estas guías como los requerimientos aludidos en el punto anterior, sirvan de referencia y buenas prácticas para el resto de los sectores productivos y de la iniciativa privada y de las entidades sin ánimo de lucro.

Asimismo, y con el fin de facilitar el desarrollo de los proyectos orientados a la inserción laboral y el aprendizaje integrado y de aquellos otros que promuevan e intensifiquen el diseño para todos y la aplicación de tecnologías habilitantes, se hace preciso:

- Elaborar catálogos de necesidades específicas para cada tipo de discapacidad, de forma que dichos catálogos puedan servir de referencia y ser consultados a través de las redes y puedan ser actualizados a medida que dichas necesidades evolucionan dependiendo de los adelantos tecnológicos.
- Promover la creación de foros de iniciativas y propuestas para adecuar las ofertas tecnológicas a las demandas de cada tipo de discapacidad. Dichos foros se podrían integrar, además, en un portal de iniciativa pública-privada que abarcara los diferentes aspectos del mundo de la discapacidad y en el que cupiesen tanto las vías para la inserción laboral y la búsqueda de empleo como las que facilitasen el aprendizaje mediante sistemas educativos virtuales.
- Desarrollar aquellos programas de actuación que permitan que, a la par que se ultiman las aplicaciones que facilitan el gobierno en línea, éste pueda llegar a ser también una realidad para el mundo de la discapacidad, de forma que las iniciativas públicas vuelvan a ser un ejemplo de buenas prácticas e inclusión social, o de cómo debe actuarse para que cualquier portal o sitio web sea accesible para todos.

Tales propuestas requieren verse acompañadas por las acciones que surjan del colectivo de personas con discapacidad. Para ello sería necesario estimular, orientar y encauzar adecuadamente la evaluación y recopilación, por parte del mismo y con ayuda de expertos, de información sobre necesidades que satisfacen y las facilidades que aportan las tecnologías, productos y/o servicios derivados o directamente relacionados con el hipersector de las telecomunicaciones y la aplicación generalizada de nuevas tecnologías. Al tiempo, habrá que realizar encuestas sobre el grado de penetración, en los diferentes colectivos, de los actuales productos y servicios innovadores, que permitan evaluar el incremento en la calidad de vida que puede asociarse al uso e implantación de aquellas innovaciones que se estén implantando o sean de

próxima aparición.

Análogamente, en lo que se refiere a las empresas privadas e instituciones de innovación y desarrollo, conviene que se vayan incorporando nuevos criterios de evaluación empresarial para ser aplicados a la hora de valorar, desde el punto de vista de la Sociedad de la Información para Todos, las iniciativas de negocio que se vayan impulsando. Estos criterios deben tener presente que, si se quiere que la Sociedad de la Información sea una Sociedad para la Inclusión, se hace preciso dar una atención especial a los colectivos en riesgo de exclusión, y muy singularmente a las personas con discapacidad, de manera que en esos proyectos se afiance el diseño y accesibilidad de los nuevos medios y herramientas para todos los ciudadanos y usuarios.

Además, en los procesos de negocio de esos proyectos se deberá facilitar la integración laboral y la formación y el aprendizaje profesional a la medida de las demandas específicas de cada trabajador, sin que se den barreras y limitaciones que fomenten la exclusión y ensanchen la brecha digital que han de salvar los discapacitados para acceder a los nuevos empleos de la Sociedad Interactiva.

Consecuentemente con ese criterio de proyectos para la integración es preciso que en las iniciativas de negocio se puedan valorar específicamente las potencialidades de accesibilidad para todos en lo que se refiere a tres ejes. A saber:

- a) Los usuarios inmediatos que sean discapacitados.
- b) Las aplicaciones cooperativas con otras iniciativas para la integración de la discapacidad.
- c) Los procedimientos de inserción y formación internos, así como la implantación de buenas prácticas para la accesibilidad.

Lo cual va a requerir evaluar si cada iniciativa empresarial facilita la accesibilidad a sus aplicaciones, productos y servicios a todos los usuarios, sin que quepa ningún tipo de discriminación y exclusión por razón de discapacidad, o, en su defecto, si se contemplan los medios complementarios que permitan llegar a

todo el mercado. Va a requerir, también, evaluar si la iniciativa en cuestión facilita la inserción laboral de los discapacitados, especificando cuántos son los puestos laborales que se pueden crear de inmediato y en un futuro, así como si tienen prevista la aplicación de modalidades tales como el teletrabajo, que permitan la inserción y participación laboral de las personas con discapacidad. Va a requerir, por fin, evaluar si en el desarrollo de cada iniciativa se ha previsto facilitar el aprendizaje profesional de cualquiera de sus empleados actuales o futuros, sean discapacitados o no, y si para ello está previsto la aplicación de metodologías que faciliten el aprendizaje y actualización de la empleabilidad de las personas con discapacidad, aunque ello suponga el aprendizaje a distancia y con herramientas especiales.

Al desarrollar tales medidas se estarían sentando las bases para promover, de modo generalizado, el desarrollo de una panoplia de oportunidades digitales como las que cabrían deducirse del desarrollo del e-Europa 2002 en el caso de que se atiendan las indicaciones que ha formulado el Foro Europeo de la Discapacidad (EDF), corroborando lo que ya plantease en abril del 99 en su Manifiesto sobre la Sociedad de la Información y la Discapacidad, en el que se abogaba por que los discapacitados fuesen protagonistas activos de la

Sociedad Interactiva y no meros sujetos pasivos de teleaplicaciones asistenciales y paliativas.

En el citado Manifiesto se abordaron los aspectos educativos, de empleo, legislativos, de mercados y de utilidad, accesibilidad y disponibilidad de la Sociedad de la Información. Consecuentemente con ello el EDF, que saludaba entonces calurosamente la mencionada iniciativa e-Europa, recordaba la necesidad de contar con fondos para el diseño para todos y para evitar la brecha digital, de forma que nadie se quedase atrás.

Posteriormente, cuando se conocieron más concreciones relativas al Plan de Acción europeo, se recordó que el tema de la discapacidad debiera de estar presente en todos los programas y no solamente en aquellos dedicados al aprendizaje y las cualificaciones.

En este clima cabría enmarcar igualmente otras iniciativas que están intentando sentar las bases para reducir las diferencias en la difusión de las ventajas y aplicaciones de la Sociedad Interactiva (la denominada brecha digital), de forma que, gracias a dichas iniciativas, tales diferencias se reduzcan por el efecto positiva y coordinado de la acción pública y los compromisos privados. Con ello, mediante la aportación de fondos públicos, la participación y programas específicos de empresas, instituciones educativas y entidades para la acción

## 2

### LAS EXPECTATIVAS PARA LA INCLUSIÓN

#### Oportunidades y amenazas

El desarrollo de la Sociedad de la Información está teniendo y tendrá un enorme impacto en todos los ámbitos de la vida de todas las personas. Está cambiando no sólo la forma de trabajar y de hacer negocios, sino también las formas de estudiar, de acceder a los conocimientos, de interactuar con otras personas, de divertirse y de desarrollar las propias aficiones. Sería un error, por ello, pensar

que, en el caso de las personas con discapacidad, la Sociedad de la Información concierne sólo, por ejemplo, a los problemas de salud y movilidad, olvidando todos los demás aspectos de su vida social.

Para las personas con discapacidad, como para los demás ciudadanos, el desarrollo de la

Sociedad de la Información no sólo es algo que afecta a todos los aspectos de su vida, sino que es, además, algo que está lleno de posibilidades y de peligros. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son, sin duda alguna, una formidable herramienta para mejorar la integración, en la que se depositan muchas expectativas, pero también pueden convertirse en una nueva e insalvable barrera para muchas personas con discapacidad. La Sociedad de la Información es, por tanto, un desafío que entraña a la vez riesgos y oportunidades.

El desarrollo de la Sociedad de la Información puede ser una seria amenaza contra la igualdad de derechos de las personas con discapacidad si no se afrontan sus desafíos de forma que se protejan estos derechos fundamentales. La información ha llegado a ser una necesidad social y un aspecto fundamental de los derechos humanos, y no podemos permitir que ningún grupo se vea excluido de ella. Quienes no puedan acceder a la información (y generar y difundir información) en igualdad de condiciones, corren el riesgo de carecer de los derechos humanos más básicos.

Las personas con discapacidad se enfrentan a un verdadero peligro de quedar excluidos de estos avances. Según puso de relieve el EDF en su Manifiesto sobre la Sociedad de la Información y la Discapacidad, en la actualidad las personas con discapacidad no tienen garantía de que la Sociedad de la Información vaya a mantener la promesa de convertirse en una sociedad totalmente accesible para todos. Si la tecnología no se adapta a las necesidades y las capacidades individuales o no se normaliza según las necesidades de accesibilidad de las personas con discapacidad y de otros consumidores, si la información mayoritaria del futuro se procesa de forma que algunos grupos de usuarios con discapacidad queden excluidos, la Sociedad de la Información constituirá una amenaza para las personas con discapacidad de Europa.

Las expectativas en materia de formación y empleo

Una de las aspiraciones del sector de la discapacidad, refrendada por el EDF en su Manifiesto, es que la Unión Europea promueva la utilización activa de las tecnologías de la información para facilitar la inserción laboral de grandes grupos de personas con discapacidad de

Europa, que en la actualidad no disfrutan de igualdad de oportunidades en el empleo. Muchas de estas personas sólo necesitan la adaptación de las herramientas y del entorno laboral para poder realizar el mismo trabajo que quienes no tienen una discapacidad.

Se han puesto muchas esperanzas en el papel que puede jugar la tecnología de la información como herramienta para mejorar los niveles de formación y para promover el empleo de amplios grupos de personas con discapacidad que actualmente no están incorporados a los procesos productivos.

Esta es una cuestión de importancia fundamental, pues siendo el empleo la vía primordial para la integración social y la obtención del ingreso necesario para llevar una vida digna, el número de personas con discapacidad desempleadas es desproporcionadamente alto en Europa. La tecnología de la información puede cambiar esta situación proporcionando puestos de trabajo en casa a las personas con discapacidad con graves restricciones de la movilidad o adaptando los lugares de trabajo convencionales para posibilitar el acceso al empleo a los posibles nuevos grupos de usuarios.

La Sociedad de la Información trae consigo infinidad de oportunidades que pueden contribuir a un incremento en la tasa de empleo para las personas con discapacidad. Por un lado, porque las nuevas herramientas tecnológicas pueden hacer posible que muchos de los trabajos tradicionales puedan realizarse de una forma más sencilla por las personas con discapacidad, con lo que se abre el acceso al empleo existente. Por otro lado, porque el desarrollo de la Sociedad de la Información está haciendo surgir nuevas formas de actividad económica, y con ello nuevas formas de trabajo. Muchos de estos trabajos los pueden llevar fácilmente a cabo un amplio abanico de personas con discapacidad. Todo ello amplía la gama de trabajos que pueden realizar las personas con discapacidad.

El crecimiento del empleo en el sector servicios constituye otra gran oportunidad para las personas con discapacidad. No sólo es cada vez mayor el número de personas empleadas en el sector servicios, en detrimento de la industria y la agricultura, sino que cada vez es mayor el número de ocupados en tareas relacionadas con la producción, manejo y transmisión de la

información. La necesidad creciente de mayores cualificaciones, más bien de carácter intelectual que físico, puede ofrecer oportunidades de empleo interesantes para las personas con discapacidades físicas y sensoriales. En la actualidad, numerosos procesos industriales son guiados o controlados por ordenadores, lo que facilita a las personas con discapacidad ocupar empleos también en este campo.

Por supuesto, existen también amenazas ante las que es necesario estar vigilantes. La experiencia histórica nos muestra que los cambios estructurales suponen siempre un peligro para los grupos vulnerables, que pueden ver como empeora su situación como consecuencia de los cambios. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que esto no tiene nada de natural o inevitable. Cuando los problemas se anticipan del modo correcto, los peligros del cambio se convierten en retos, y las amenazas en oportunidades.

La automatización ha supuesto la desaparición de muchas tareas que requerían la utilización intensiva de personal poco cualificado y ha incrementado la demanda de trabajadores con mayor preparación. El impacto de la automatización sobre la situación de empleo de las personas con discapacidad depende, entre otros factores, de su nivel de cualificación y de las necesidades asociadas a su discapacidad. Para las personas con discapacidad que no tienen un nivel muy alto de educación y especialización, el cambio tecnológico puede tener un efecto negativo sobre sus oportunidades de trabajo. De ahí la importancia de invertir en la formación de las personas con discapacidad, utilizando todos los medios que permitan potenciar el aprendizaje a lo largo de la vida, y, muy concretamente, abordando programas de "alfabetización tecnológica", de darles la posibilidad de adquirir los equipos informáticos necesarios o de acceder a ellos de una forma fácil (como, por ejemplo, creando redes de telecentros) y de garantizar la existencia de una adecuada infraestructura de telecomunicaciones.

El acceso a los bienes y servicios a disposición del público

Las personas con discapacidad constituyen un grupo de consumidores potencialmente muy amplio, pues suponen alrededor del 10% de la población del Espacio Económico Europeo. Se

trata, además, de un grupo con un alto nivel de organización, y que, por lo tanto, puede hacer valer sus preferencias en el mercado. Por consiguiente, hay una gran cantidad de posibilidades implícitas de explotación comercial de las tecnologías de la información que sean desarrolladas teniendo en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, especialmente porque, cada vez con más frecuencia, va a haber más personas con discapacidad usuarias de estas tecnologías.

Sin embargo, la falta de participación de los usuarios en la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías o la falta de adaptación de éstas a las necesidades individuales de las personas con discapacidad puede excluir a muchos consumidores potenciales del empleo de dichas tecnologías, a no ser que se tomen costosas medidas de adaptación en los productos acabados. Además de la pérdida de competitividad que eso implicaría para el sistema económico, lo más negativo es que, si las necesidades de las personas con discapacidad no se tienen en cuenta, un gran sector de ciudadanos europeos quedarían excluidos del acceso a información, productos y servicios que son importantes para su vida y sus intereses personales, lo que aumentaría su aislamiento social y amenazaría sus derechos humanos fundamentales.

La legislación y el diseño universal son elementos fundamentales para hacer realidad la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en relación con las nuevas tecnologías y la Sociedad de la Información. En aplicación de la cláusula de no-discriminación incluida en el Tratado de Amsterdam, las políticas europeas y la de los Estados miembros deberían inspirarse en el principio de no-discriminación con vistas a hacer realidad la igualdad para las personas con discapacidad. En el futuro, la reglamentación deberá imponer a los organismos públicos y privados la obligación de prestar servicios diseñados para todos los ciudadanos. Y para que este futuro accesible esté cada vez más cerca es imprescindible que las Administraciones Públicas implanten normas vinculantes y alienten buenas prácticas que constituyan un ejemplo y estímulo para que los ciudadanos y las iniciativas del mercado asuman y pongan en práctica los principios del diseño para todos como condición ineludible para participar en la vida social y económica.

Las regulaciones que se establezcan en materia de diseño para todos y acceso universal deberá tener muy en cuenta las singularidades y las situaciones de discriminación severa que sufren algunos grupos específicos de personas con discapacidad, como personas sordas, personas ciegas, personas con retraso mental, personas con enfermedad mental, etc. Las decisiones que se adopten en esta materia han de ser consultadas, debatidas y negociadas con los representantes de las personas con discapacidad, que son quienes conocen más directamente las situaciones de discriminación que todavía se sufren y las propuestas idóneas para resolverlas. El diseño para todos es una posibilidad para profundizar e intensificar el principio de diálogo civil.

### La participación en la Sociedad de la Información

La actual falta de participación de los usuarios en el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Unión Europea excluye a las personas con discapacidad de la posibilidad de configurar su futura vida cotidiana, y esta exclusión de la participación en el desarrollo de la sociedad es antidemocrática y discriminatoria. Por ello, el EDF ha pedido que se garantice la influencia de los usuarios en la investigación y el desarrollo de los productos y aplicaciones tecnológicos, mediante la incorporación de las personas con discapacidad en el proceso de desarrollo de los nuevos productos y de adaptación de los existentes. Eso repercutirá en una mejor calidad y utilidad de los productos y aplicaciones, pues las personas con discapacidad son los que mejor conocen la forma en que las tecnologías de la información pueden mejorar sus vidas. Las personas con discapacidad constituyen un importante grupo consumidor potencial, y, por ello, en la medida en que los productos que se desarrollen sean accesibles se ahorrarán muchos de los costes de adaptación y modificación que resultan inevitables cuando no se han tenido en cuenta, desde el principio, las necesidades de todos los usuarios.

También es importante que se reconozca, por una parte, que los intereses de las personas con discapacidad en la Sociedad de la Información afectan a todos los aspectos de la vida – políticos, sociales, laborales, educativos, culturales, etc.– y que no se limiten a la esfera sanitaria y social, y, por otra, que las personas con discapacidad no constituyen un grupo homogéneo, sino que tienen

intereses tan variados como el resto de los individuos. Las personas con discapacidad esperan que los que toman las decisiones políticas en la Unión Europea tengan una conciencia clara de las posibilidades y de las amenazas a las que se enfrentan las personas con discapacidad como consecuencia de la Sociedad de la Información. En una sociedad que evoluciona rápidamente, el riesgo de que grandes grupos de ciudadanos europeos queden excluidos y se vean privados del derecho a participar en los procesos de toma de decisiones constituye un problema democrático que se debe tomar muy en serio. Como única instancia capaz de garantizar la igualdad de derechos para las personas con discapacidad en el ámbito europeo, la Unión Europea debe reconocer su responsabilidad de incluir a todos los ciudadanos en el desarrollo de la Sociedad de la Información.

La participación total en la sociedad, y más concretamente en la Sociedad de la Información, significa no sólo poder acceder a ella, sino también que sea asequible, conocer sus posibilidades y ser capaz de aprovecharse de sus servicios y productos. Para ello, los servicios y los productos deben ser adecuados para todas para las personas que deseen utilizarlos, pues de lo contrario se perderían muchas de sus ventajas. Se deben combatir todas las barreras que impiden la participación total de las personas con discapacidad, incluidas las económicas, para lo cual es necesario garantizar apoyo económico adecuado para hacer que la tecnología de la Información esté a disposición de las personas con discapacidad, que de otra forma quedarían excluidos de su adquisición.

### Hacia la Sociedad del Conocimiento y las Inteligencias Colectivas

La Sociedad de la Información se refiere a las interrelaciones entre las personas. No se debe olvidar este hecho, ni que la técnica nunca deberá sustituir el contacto entre las personas. El empleo de la Tecnología de la Información es y será de vital importancia para las personas con discapacidad, si se desarrolla con vistas a la creación de redes y a la comunicación, al intercambio de experiencias y de información relevante y a crear lugares de encuentro para las personas con discapacidad que viven situaciones similares.

Por ello, de la mano de la Sociedad de la Información nos llega con fuerza otra idea, la de

la Sociedad del Conocimiento y su manifestación mediante la comunidad de saberes, donde es la participación y la suma de las capacidades y potencialidades de sus elementos lo que genera el auténtico valor. Desde estas premisas podemos ilusionarnos con la esperanza de avanzar hacia una sociedad mucho más eficiente y justa, que sepa gestionar y compartir conocimientos tan diversos y complejos como los que hoy son necesarios para entender en profundidad el hecho diferencial de las minorías sociales, y en la que al mismo tiempo se puede generar el conocimiento y la acción necesarios para dar respuesta a estos nuevos retos.

El bienestar colectivo va a depender, más que de los desarrollos puramente tecnológicos, del

desarrollo de inteligencias colectivas sin las cuales la Sociedad de la Información perdería muchas de sus potencialidades. Y es que si bien es cierto que la creciente importancia que están alcanzando las telecomunicaciones y las tecnologías de la información está propiciando que las sociedades se vean, cada día más, como sociedades en red, el bienestar dependerá no tanto de la calidad tecnológica de esas redes como de los conocimientos de las personas que se conectan a través de ellas y de las aplicaciones sociales y económicas que por ellas discurren, pues sin esos conocimientos y aplicaciones ni los mercados podrían ser tan fácilmente globales como hoy lo son, ni cabría hablar de empresas virtuales ni de negocios en red.

### 3

#### TECNOLOGÍAS, PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y DISEÑO PARA TODOS

Al hablar del futuro de la discapacidad y su inclusión en una sociedad sin barreras ni limitaciones es casi innecesario recordar que tal futuro se asocia inmediatamente al desarrollo científico-técnico, a los avances tecnológicos y sus aplicaciones y a las nuevas perspectivas de la medicina. Esta asociación se hace además pensando en dos orientaciones de utilidad del cambio tecnológico y que se refieren al impacto en la calidad de vida de los discapacitados y de las personas de su entorno y a la incidencia y relevancia que para su integración laboral, social y cultural tendrán las nuevas herramientas en la vida de las personas discapacitadas. Proyecciones, por otro lado, que se ven afianzadas por lo que pueden significar tales avances para la calidad de vida y permanencia en la actividad social, cultural y ciudadana de las personas con edad avanzada y de aquellas otras con discapacidades sobrevenidas.

De ahí que los presupuestos planteados en la conocida Ley de Discapacidad Americana (ADA), que es paradigmática en muchos aspectos relativos al entendimiento de la accesibilidad y a

que la tecnología sea, desde su diseño, de fácil uso y de sencilla comprensión, se estén introduciendo conceptualmente en todos los procesos de desarrollo tecnológico y de aplicaciones prácticas de los mismos. De forma que ello permita mejorar los factores de calidad de vida gracias a la mejora de interfaces, a la integración a medida de los servicios y a la mejora continuada de los sistemas de control. Análogamente se espera que los avances aludidos redunden en unas mayores posibilidades de integración social, laboral y cultural, de manera que se mejoren los sistemas para la libertad de movimientos, el transporte, las comunicaciones y la adaptación de nuevos servicios.

Con ello se están viendo avances específicos en todos los temas relacionados con la domótica y que están contribuyendo a mejorar en el mantenimiento, la ergonomía, la modularidad y funcionalidad de los dispositivos y la personalización y adecuación a cada circunstancia de sistemas y equipos. Y también en aquellos otros que están referidos a la educación, a la formación profesional, el empleo y la integración

socio-ambiental. En relación con este último aspecto, destacan los desarrollos referidos a la mejora de los entornos adaptados, a la movilidad personal y al alojamiento, así como a las actividades de ocio y cultura. Análogamente, los avances tecnológicos tienen una creciente incidencia en los procesos de formación tanto de las personas discapacitadas como de los profesionales que les ayudan en sus procesos específicos de rehabilitación e inserción.

Estos avances se están viendo facilitados por la continua acción de organismos regulatorios y de normalización, así como por la decisión de que la accesibilidad sea una norma de aplicación generalizada, que surte unos efectos más rápidos en la medida en que sus exigencias son asumidas desde las administraciones públicas. Pero los avances en cuestión sólo continuarán y se difundirán en la medida en que la discapacidad y los productos y servicios orientados a favorecer y conseguir su inclusión sean también objeto de los procesos de innovación. Estos procesos han de estar guiados por el objetivo del diseño para todos y asistidos por la participación de los usuarios en su desarrollo y consecución de resultados aplicables, de forma que las Nuevas Tecnologías puedan ser a la postre unas palancas decisivas para lograr nuevas inclusiones y, de paso, abrir nuevos mercados.

La creciente difusión de las nuevas tecnologías en los horizontes cotidianos, tanto laborales como culturales y de ocio, así como las expectativas de la generalización de la Sociedad de la Información, están planteando una nueva frontera: la de conjugar la innovación permanente con la integración en la vida social y productiva de todas las personas. Una frontera desde la que se vislumbran, además, nuevos negocios y oportunidades derivados de las ventajas que encierra el diseño para todos de aplicaciones, servicios y terminales. Y es que la innovación y la integración, en este comienzo de siglo, van a determinar el que con su interrelación fructífera salga la difusión generalizada de las aplicaciones y novedades tecnológicas para todos. O por el contrario, que tales avances técnicos puedan ser una nueva barrera para acrecentar la exclusión.

Consecuentemente con todo lo anterior es necesario que los usuarios hagan llegar a los operadores y fabricantes las características que

esperan de los productos y servicios que la discapacidad demanda en la actualidad, o que sean susceptibles de desarrollos futuros de interés. Y es imprescindible que, en paralelo, se acometan las reformas normativas que permitan la accesibilidad total, a sabiendas de que estos usuarios, por su limitada capacidad de actuación en los mercados, nunca podrán incidir eficientemente en los mismos si no logran comprometer, de manera coordinada, las iniciativas empresariales, las de las instituciones educativas y las diferentes propuestas de los agentes sociales y de las entidades que protagonizan la emergencia de la Sociedad Civil.

En pos de ese compromiso y coordinación es como habrá que impulsar la acción de estos usuarios especiales que, sin embargo, participan como otros usuarios de la esperanza en las oportunidades que la Sociedad del Aprendizaje abre para todos, cuya primera realidad es la de poder aprender cooperativa e interactivamente, intercambiando experiencias y expectativas y aprovechando la conectividad de esas nuevas redes y aplicaciones. Haciéndolo, además, de forma que la Sociedad del Conocimiento hacia la que se camina pueda ser, sobre todo, una sociedad solidaria que no desperdicie ninguna de las ideas y voluntades que laten en cada persona y en cada asociación.

Uno de los aspectos en los que más han insistido las organizaciones de personas con discapacidad es en la necesaria adecuación de las legislaciones existentes a las nuevas realidades y potencialidades tecnológicas para que sean asequibles a cualquier circunstancia personal y en la adopción de regulaciones que impulsen el diseño para todos, en las que jueguen un papel protagonista los usuarios últimos de los avances y aplicaciones. Ello supone acercar el mundo de unas ofertas tecnológicas por definir a otro de demandas y expectativas que carecen en muchas ocasiones de los cauces y procedimientos adecuados para hacer llegar a los diseñadores cuáles son los requerimientos últimos. Estas distancias y carencias se están empezando a sortear gracias a que los fabricantes, espoleados por aquellas Administraciones que en sus buenas prácticas se imponen comprar sólo equipos y servicios accesibles, están determinando protocolos que van más allá de la usabilidad para tratar de perfilar en qué consiste la accesibilidad. Y para lo cual no les queda más remedio que echar mano del concurso de las personas con

discapacidad, para escuchar sus demandas y hacerse eco de sus expectativas.

Tales anhelos pueden verse frustrados si tal concurso no se articula de una manera ordenada y ajustándose a procedimientos que conduzcan al éxito y que pasarían por acomodarse a modelos para la formación y participación de organizaciones de usuarios sobre temas de calidad de uso y comunicación en aplicaciones de I+D.

Estos proyectos han nacido con el objetivo de desarrollar un marco conceptual sobre la participación de usuarios en la I+D fundamentado en el concepto de asociación en igualdad de condiciones y en procesos reales. Asimismo cabe resaltar que los usuarios no son personas aisladas, sino representantes de las asociaciones interesadas, que han propiciado tanto la formación de esos usuarios como su inserción posterior en procesos de I+D reales, la mejora en el intercambio de buenas prácticas y la difusión de los resultados y el fomento del conocimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para llegar a estos planteamientos ha sido preciso constatar que sólo la satisfacción del usuario lleva al éxito de productos y servicios; que son, igualmente, los usuarios los que mejor conocen sus propias necesidades y los que mejor pueden detectar las funcionalidades y disfuncionalidades de aquéllos. En este proceso han jugado un importante papel las normas internacionales, como las Uniformes de la ONU, o las que se derivan del Tratado de Amsterdam de la UE, que están impulsando tal cooperación, y los avances en tecnología de la rehabilitación, que han mostrado lo valiosas que son las colaboraciones y sugerencias de los usuarios.

Cualquier proyecto de esta naturaleza habrá de articularse a partir de principios que hacen referencia a la mentada asociación en igualdad de condiciones; a que sean organizaciones de usuarios quienes los protagonicen; a la igual remuneración de la participación; a la accesibilidad; al personal cualificado y a la planificación e implicación desde el principio. A ello conviene sumar la existencia de unos criterios de evaluación y de unos indicadores que la faciliten, así como una delimitación de tareas en las que sea posible la participación y que en unos casos serían de carácter interno y en otras externas a los proyectos.

Pero con ser importantes este tipo de proyectos piloto, es mucho más determinante, para que la participación de los usuarios sea efectiva, que las asociaciones se comprometan con este tipo de proyectos y que involucren, a su vez, a los operadores y fabricantes mediante acuerdos y plataformas institucionales capaces de programar actividades, formar a usuarios y protagonizar iniciativas de I+D compartiendo costes y responsabilidades. Sólo así será posible que el diseño para todos no sea flor de un día y sí una realidad que se concreta en planes, programas y acciones específicas que puedan insertarse en las iniciativas públicas y privadas desde las que se está construyendo la Era Interactiva, que no debiera ser ajena a ningún anhelo personal de participación activa en la vida colectiva.

Se buscaría, así, en definitiva, sentar las bases para que las Nuevas Tecnologías faciliten la participación de los discapacitados en el desarrollo de las inteligencias colectivas, asumiendo que al abrir oportunidades para la accesibilidad de todos se estará trabajando en pro de aprovechar lo que pueden dar de sí las inteligencias colectivas cuando en su desarrollo no se excluye a nadie, y se irá aprendiendo a gestionar la evolución de capacidades personales, con lo que ello significa para el mantenimiento de la empleabilidad de todos, dado que al ritmo que se ensanchan los requerimientos personales para adecuarlas a los cambios, cualquiera puede verse envuelto en discapacidades funcionales que le aparten de la vida activa y vivir en primera persona lo que es estar del otro lado de la brecha digital.

De la participación de los usuarios al diseño para todos como norma a seguir

La participación de los usuarios, con ser decisiva, sería baldía si no hubiese unas convicciones sociales asumidas por los mercados acerca de su bondad, y si no pudiese ser instrumentada o canalizada dentro del concepto del Diseño para todos. Dicho concepto abarca el diseño, el desarrollo y la comercialización de productos, servicios, sistemas y entornos corrientes que sean accesibles y utilizables para la mayor variedad posible de usuarios. Este objetivo puede alcanzarse de tres formas:

- Mediante el diseño de productos, servicios y aplicaciones inmediatamente utilizables por parte

de la mayoría de los usuarios potenciales sin necesidad de modificaciones.

- Por medio del diseño de productos fácilmente adaptables a diferentes usuarios (por ej., mediante la adaptación de la interfaz de usuario).
- A través de la normalización de las interfaces de productos, con vistas a garantizar su compatibilidad con equipos especializados (por ej., ayudas técnicas para las personas con discapacidad).

Y es que se ha podido constatar que apoyando la aplicación del principio del diseño para todos y en todos los ámbitos de la vida privada y social — hogar, educación, trabajo, ocio, transporte, etc.— se pueden alcanzar avances significativos de cara a la supresión de las barreras que impiden actualmente a las personas con discapacidad participar plenamente y en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos en la vida social. En esencia, este planteamiento incorpora los criterios de accesibilidad aplicables a los distintos grados y tipos de capacidad, de modo que el mayor número posible de personas pueda utilizar productos y servicios corrientes sin necesidad de recurrir a adaptaciones o interfaces especiales. Significa igualmente que los productos y servicios corrientes deben usar normas de interfaz compatibles con las de las ayudas técnicas, lo que permitirá a las personas con discapacidad el acceso a equipos corrientes y su utilización.

Desarrollado en la última parte del siglo XX, el diseño para todos se define, por tanto, como un planteamiento esencialmente integrador de las más variadas necesidades humanas y se opone, lógicamente, al diseño para el usuario medio.

Este planteamiento ha sido desarrollado y promovido en Europa a través de actividades de investigación y desarrollo en los ámbitos de la arquitectura y el entorno edificado (por ej., viviendas adaptables), del diseño industrial de productos de uso cotidiano para las personas de edad avanzada y, más recientemente, de las tecnologías de la información y la comunicación para los ancianos y las personas con discapacidad.

Con ello se pretende resolver, de una vez por todas, el problema de la discriminación por el diseño. Ya que durante muchos años, la sociedad

ha considerado fruto de la fatalidad y no una cuestión de su incumbencia el hecho de que muchas personas con discapacidad no puedan acceder a edificios y estructuras diseñados para la vida cotidiana, utilizar los medios de transportes de que disponen los demás ciudadanos para desplazarse, emplear instrumentos de comunicación que los demás usan en sus intercambios o acceder a locales donde los demás ciudadanos trabajan, se divierten, compran alimentos o contratan servicios. La visión tradicional no ve en el diseño inadecuado una violación del principio de igualdad. Desde ese punto de vista, son las características de las personas, no el diseño, las responsables de su exclusión. El nuevo planteamiento de cara a la discriminación por motivo de discapacidad cuestiona estas premisas partiendo del principio de que los bienes y los servicios deben adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad, y no al contrario.

Los promotores del diseño para todos han acuñado el lema «Un diseño adecuado abre puertas, un diseño inadecuado las cierra», especialmente válido para las personas de edad avanzada, que pueden verse funcionalmente discapacitadas a medida que sufren una reducción gradual de sus capacidades sensoriales y motoras. El momento a partir del cual pueden requerir ayudas técnicas y adaptaciones en sus hogares depende en gran medida de la forma en que están diseñados sus entornos y los productos que utilizan. En los casos en que se han previsto soluciones basadas en el principio del diseño para todos, un cierto grado de previsión permite reducir o prescindir completamente de las ayudas especializadas.

La mayor parte de las personas con discapacidad pueden citar un sinnúmero de ejemplos de discriminación causada por un diseño descuidado o inapropiado. En el entorno edificado, los usuarios de sillas de ruedas se ven a menudo excluidos por barreras ambientales introducidas en la etapa de diseño: andenes sin ascensores, entradas de bancos y locales comerciales con puertas rotatorias, bordillos de aceras sin rampas, etc. Estos mismos obstáculos constituyen igualmente un desafío para los padres que pasean a sus hijos en carritos o cochecitos, para las personas con bolsos de la compra, o para los viajeros con maletas.

En el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación, en el que se supone que la innovación es un factor decisivo, la tradición del diseño para el usuario medio, que no tiene en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, ha prevalecido desgraciadamente en los productos corrientes hoy disponibles. Ni siquiera las tecnologías asociadas a Internet están libres de barreras, cuando, en teoría, deberían permitir mejorar el acceso de todos los ciudadanos a la información y a los servicios. Las personas afectadas de una discapacidad sensorial o motora pueden verse excluidas si las páginas web y su contenido son inaccesibles a los navegadores y otros dispositivos de interacción que utilizan.

En la actualidad, la Comisión Europea y diferentes agentes en toda la Unión Europea toman en consideración el principio del diseño para todos en una serie de ámbitos políticos. La Comunicación de la Comisión Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad (2000) incluye una serie de propuestas encaminadas a promover la accesibilidad mediante la adopción de políticas integradoras en ámbitos tales como la sociedad de la información, la apertura del mercado interior en el sector de las ayudas técnicas y la protección de los consumidores con discapacidad. La legislación y el diseño universal (diseño para todos) se consideran elementos fundamentales para hacer realidad la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Este planteamiento cuenta con el firme respaldo del Foro Europeo de la Discapacidad.

Particular importancia en relación con el diseño para todos reviste el plan de acción eEurope que presenta una serie de medidas encaminadas a garantizar la accesibilidad de la sociedad del conocimiento a las personas con discapacidad. Entre las acciones previstas figura la adopción de las orientaciones de la iniciativa «Accesibilidad de Internet» en todos los sitios públicos, la publicación de normas de diseño para todos, la creación de centros nacionales de excelencia dedicados al diseño para todos, y el desarrollo de un currículo europeo en el diseño para todos, especialmente para diseñadores e ingenieros que trabajan en el campo de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Asimismo y en el marco de la Presidencia sueca de la Unión Europea, se celebró en Linköping

(Suecia) una reunión de expertos de la UE en materia de accesibilidad, en la que una amplia gama de agentes respaldó la estrategia de la Unión Europea en materia de accesibilidad y marcó un hito histórico. Y ello porque las conclusiones y recomendaciones de la reunión traducen un compromiso firme en favor de la eliminación de las barreras al acceso de las personas con discapacidad en Europa — dondequiera que aparezcan— y de la adopción de un planteamiento proactivo con vistas a prevenir la aparición de nuevas barreras en el futuro. La libre circulación, el acceso a la información y la plena participación en la vida social se reafirman como derechos fundamentales de todos los ciudadanos, y como tales deben ser promovidos y protegidos en las políticas y acciones europeas. En las conclusiones de la reunión se declaró que:

«La Carta social europea reconoce y respeta el derecho de las personas con discapacidad a beneficiarse de medidas encaminadas a garantizar su autonomía, su integración social y profesional, y su participación en la vida de la comunidad. En la sociedad contemporánea, el acceso a los productos, sistemas y servicios, así como su uso, es una condición necesaria para una participación plena y activa en la vida de la comunidad. Un diseño adecuado es un medio importante para luchar contra la discriminación.

Por lo que la Reunión acabó recomendando que era preciso:

- «Animar a los responsables, particularmente a los agentes industriales, a velar por que sus productos y servicios respondan a las necesidades de un público lo más amplio posible;
- Introducir el principio del diseño para todos en los planes de estudios;
- Elaborar normas y medidas legislativas y combinarlas con mecanismos de control y con sanciones en caso de incumplimiento;
- Promover actividades de investigación y desarrollo con vistas a enriquecer los conocimientos en el ámbito del diseño para todos (por ejemplo, en el marco del Sexto programa marco);
- Definir políticas que incorporen la accesibilidad

entre las condiciones para la adjudicación de los contratos públicos».

La Comunicación de la Comisión Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad y las conclusiones de la reunión de Linköping destacan como instrumentos políticos para promover el diseño para todos la legislación en materia de lucha contra la discriminación; la normalización y las políticas de contratación pública que garanticen la igualdad de acceso; y la sensibilización sobre los intereses de los consumidores y la responsabilidad social de las empresas.

Con la inclusión de la cláusula de no discriminación en el Tratado de Amsterdam, la Unión Europea dio un paso de gigante hacia el reconocimiento de la discriminación contra las personas con discapacidad como una violación de los derechos humanos que es preciso combatir a través de la prevención y la supresión de las barreras que impiden a estas personas acceder a la movilidad, a los bienes y a los servicios en condiciones de igualdad con los demás ciudadanos. Las políticas europeas deberían, por tanto, inspirarse en el principio de no discriminación con vistas a hacer realidad la igualdad para las personas con discapacidad. En el futuro, la reglamentación deberá imponer a los organismos públicos y privados la obligación de prestar servicios diseñados para todos los ciudadanos.

Sin embargo, y a pesar que todos los Estados Miembros reconocen genéricamente los derechos de las personas con discapacidad, la discriminación debida a la falta de acondicionamiento (o de adaptación) razonable sólo se menciona en las legislaciones sueca y británica. El concepto de «acondicionamiento razonable» reconoce el hecho de que, para algunas personas con discapacidad, la igualdad de trato puede suponer de hecho una discriminación y que la igualdad sólo puede hacerse realidad si se prevén mecanismos de acondicionamiento que permitan a estas personas superar las barreras, por ejemplo, mediante adaptaciones del lugar de trabajo, los equipos o los métodos de trabajo.

No obstante, en el Reino Unido, la Disability Discrimination Act (1995, Part III, Access to Goods and Services) (sección III [Acceso a bienes y servicios] de la Ley contra la discriminación por discapacidad de 1995) prohíbe cualquier tipo de

discriminación ejercida por los proveedores de bienes y servicios contra sus clientes con discapacidad, por ejemplo, cuando no se les permite acceder a sus servicios o a los locales donde pueden adquirirse los bienes. Las empresas y los comercios se preparan ya con vistas a la introducción de los cambios necesarios, ya que se han fijado plazos para la puesta en práctica de servicios y locales accesibles (a partir de 2004). Las normas de accesibilidad y el planteamiento de diseño para todos desempeñan un papel decisivo en este sentido. Puesto que la Ley se aplica de forma uniforme al conjunto de las empresas, ningún sector se encuentra desfavorecido con respecto a otro. La legislación, por lo tanto, establece un «marco equitativo» de cara a la adopción de normas de accesibilidad, lo que beneficia tanto a las empresas como a los consumidores.

Fuera de la UE, los Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Sudáfrica ya han adoptado disposiciones legislativas en materia de lucha contra la discriminación en el marco de sus estrategias para la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

Hoy por hoy, las personas con discapacidad no disponen de un acceso equitativo a los bienes y servicios comparable al que disfrutaban las personas sin discapacidad, y, en la mayoría de los Estados miembros, no se les reconoce el derecho a exigir la igualdad de trato. El EDF trata de implantar en Europa una cultura de derechos civiles que cuente con el respaldo de la ley. Elemento fundamental de esta estrategia es la adopción de disposiciones legislativas que prohíban la discriminación contra las personas con discapacidad. En este sentido, el EDF propugna la elaboración de una directiva específica sobre la discapacidad que cubra el acceso a los bienes y servicios, incluido el acceso a la información y las nuevas tecnologías, los edificios, el transporte, etc.

Las normas pueden desempeñar un papel decisivo en el desarrollo de productos y entornos accesibles de manera general. Está claro que no siempre será posible diseñar todos los productos o servicios de forma que puedan ser utilizados por todo el mundo. Siempre habrá usuarios o consumidores con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas graves, que no podrán utilizar un producto o un servicio determinados. Sin embargo, es descabellado pensar que los consumidores con necesidades

especiales requieren diseños específicos para cada producto o servicio corriente; esta actitud les excluiría de las ventajas que ofrecen las economías de escala en términos de costes, lo que constituye un ejemplo de discriminación de hecho. Ello no impide resaltar que la experiencia de los EE.UU. demuestra que la aplicación de normas legislativas claras y precisas, definidas después de consultar a los fabricantes, los prestatarios de servicios y las personas con discapacidad, y aplicadas después de un periodo preparatorio durante el cual se ponen a disposición de los ciudadanos servicios de asesoramiento técnico y jurídico, ha permitido progresos significativos en la difusión del diseño para todos y la supresión de las barreras.

A escala comunitaria, las actividades de normalización europea constituyen un instrumento privilegiado a la hora de definir y poner en práctica medios para suprimir las barreras, promover la accesibilidad y mejorar la integración social de las personas con discapacidad. Ya se han puesto en marcha una serie de programas y actividades con vistas a desarrollar un diseño «sin barreras» de productos y entornos.

La experiencia de países como EE.UU. y Australia demuestra que las normas que prescriben claramente sus medios de ejecución (normas preceptivas) son más fáciles de aplicar, en la medida en que se reduce al mínimo el margen de interpretación. Los debates acerca de las normas preceptivas tienden a centrarse en su suficiencia (¿han ido suficientemente lejos en la supresión de las barreras?) y en su rigidez (puede darse el caso de que existan nuevas y mejores tecnologías, no incluidas en las normas).

Para evitar la rigidez y asegurar al mismo tiempo la accesibilidad, en los EE.UU se ha registrado un desplazamiento hacia normas descriptivas, que describen los resultados que deben lograrse para garantizar su cumplimiento. Así, por ejemplo, se puede exigir que una tecnología determinada sea «accesible y utilizable» por las personas con discapacidad, sin que se definan sus especificaciones técnicas. Este planteamiento permite tener en cuenta la evolución tecnológica. Sin embargo, se pueden plantear interrogantes sobre la forma en que debe interpretarse la norma en determinadas circunstancias. Otra innovación introducida en los EE.UU. consiste en la norma condicional: se impone a una empresa la

obligación de cumplir una norma siempre que sea fácilmente realizable y no suponga una carga desproporcionada. Esta condición añade un nuevo aspecto de interpretación, ciertamente problemático, en la medida en que se hace depender el cumplimiento de la norma de las circunstancias subjetivas de la empresa, extremo este que una persona con discapacidad no tiene por qué conocer. La claridad de la propia norma, sin embargo, no deja ninguna duda sobre su aplicabilidad. Corresponde a la empresa demostrar la existencia de las circunstancias excepcionales (y probablemente temporales) que la eximen de respetar una norma de aplicación general.

Finalmente cabe resaltar que las administraciones públicas deben desempeñar un papel importante en la promoción del diseño para todos, en su calidad de agentes del mercado que pueden ejercer presión sobre los proveedores, de empleadores de personas con discapacidad y de prestatarios de servicios a ciudadanos y empresas. De esta manera, las políticas de contratación pública pueden apoyar tanto las políticas sociales, que incluyen la promoción de la accesibilidad, como las políticas industriales de la UE, en la medida en que la competitividad global puede exigir que se preste cada vez mayor atención a las normas y a los requisitos de accesibilidad aplicables a los contratos públicos.

En los EE.UU. se presta especial atención a garantizar la accesibilidad en los contratos celebrados por los organismos públicos. La sección 508 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act), tal y como ha sido enmendado por la Ley de inversión en recursos humanos (Workforce Investment Act) de 1998, define criterios de accesibilidad para todas las tecnologías electrónicas o informáticas desarrolladas, mantenidas, adquiridas o utilizadas por el Gobierno federal. Desde su entrada en vigor en junio de 2001, esta disposición ha contribuido decisivamente a reorientar la industria estadounidense de las TIC, así como a los proveedores de servicios de información, hacia el planteamiento de diseño universal (o diseño para todos).

Destinadas a satisfacer las necesidades de los empleados con discapacidad y del público en general, las normas TIC establecidas por el Access Board (Comisión de accesibilidad) deben respetarse en todos los casos, salvo que supongan una carga desproporcionada.

La importancia de la sección 508 reside en el hecho de que todos los productos tecnológicos de uso común, como ordenadores personales, teléfonos, grabadoras y fotocopiadoras, adquiridos o utilizados por las agencias federales deben cumplir las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad. Dado que la contratación pública representa más de un cuarto de las compras de equipos TIC en los EE.UU., los fabricantes de hardware y, programas informáticos, los programas de formación, y un sinnúmero de servicios auxiliares son ahora conscientes de que la separación del mercado en productos o servicios corrientes y «para personas con discapacidad» es insostenible desde un punto de vista económico. Las normas de diseño para todos constituyen el paso obligado que permitirá la transición desde productos insulares destinados al usuario medio hacia equipos y servicios accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad. De esta forma hay ya numerosas compañías que cuentan con departamentos especializados encargados de desarrollar y mantener instrumentos que garanticen la accesibilidad de sus productos, sistemas y aplicaciones digitales.

Esta evolución de la legislación estadounidense tendrá una indudable incidencia sobre todas las formas de servicios que dependen de las tecnologías de la información, como, por ejemplo, los servicios en línea de las administraciones, el comercio electrónico, la enseñanza y la formación en Internet, el teletrabajo, etc.

Si bien en Europa se echan en falta disposiciones legislativas comparables a la sección 508 y a la ADA (Americans with Disabilities Act), ello no debe ser óbice para que los poderes públicos exijan que los productos que adquieren sean accesibles. En este sentido, las organizaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad se han apresurado a señalar que, en su calidad de contribuyentes, las personas con discapacidad son discriminadas por los poderes públicos que construyen espacios públicos inaccesibles (cabinas telefónicas edificios públicos) o no prestan servicios informativos de fácil acceso. El respeto de las normas de diseño para todos en los contratos públicos debería ser una obligación para todos los poderes públicos, a todos los niveles. Sólo de esta manera podrán los empleados públicos con discapacidad y las personas con discapacidad en general disfrutar de

los mismos derechos que el resto de los ciudadanos.

La adaptación de las prácticas actuales en materia de contratación pública a la nueva reglamentación o las nuevas directrices requiere un cierto grado de sensibilización y un buen conocimiento de los grupos de interés para «divulgar el mensaje». La sección 508 ha generado un impulso sin precedentes en favor de la sensibilización sobre las normas de diseño para todos, de la difusión de la información en este ámbito y de la formación de los empleados públicos y privados.

La Comisión Europea estudia actualmente una revisión de la Directiva sobre los contratos públicos. Se hace especial hincapié en la necesidad de poner a punto sistemas de contratación electrónica que sean equitativos, eficientes y seguros. El EDF estima que las exigencias en materia de accesibilidad y de diseño para todos deben figurar con carácter prioritario en este ejercicio de revisión. No se trata sólo de que los nuevos sistemas de contratación sean accesibles para las personas con discapacidad, sino de que respondan a las normas de diseño para todos.

Las buenas prácticas de la Administración y la accesibilidad de los servicios públicos

La toma de conciencia relativa al valor de la inclusión no puede, sin embargo, ser asumida sólo desde el desarrollo de los mercados. Y es que cada vez cobra más intensidad y generalización la idea de que la accesibilidad a la Sociedad de la Información es un derecho civil a preservar. Aunque para hacerla efectiva sea imprescindible conseguirlo a partir de las legislaciones en vigor y de su aplicación por las Administraciones Públicas, las organizaciones civiles, los tejidos empresariales y los ciudadanos.

Para ello habrá que analizar primeramente la naturaleza del problema de esa accesibilidad en la Era Digital y también qué están haciendo las distintas Administraciones y Gobiernos o hasta qué punto las iniciativas deben concretarse más allá del diseño para todos al que en páginas anteriores se ha aludido. O cómo deben materializarse en políticas que no dejen al albur del mercado las posibilidades para que todos los ciudadanos tengan los medios que les permitan participar sin limitaciones ni discriminaciones en la nueva

sociedad que llega. Y que se está configurando sobre esa urdimbre de redes y servicios que se está tejiendo con los hilos y aplicaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las nuevas ideas se fundamentan en unas experiencias que han podido constatar que tanto el diseño para todos como las legislaciones adecuadas son condiciones necesarias e imprescindibles, pero suficientes para preservar los derechos de todos. Para ello es necesario que haya liderazgos políticos y disposiciones específicas que conviertan a las Administraciones Públicas en los garantes de la accesibilidad, aunque para lograrlo tengan que hacer valer su capacidad de compra, definir unas condiciones de relación con las mismas que obliguen a que todos los agentes que quieran comerciar con ellas se tengan que ajustar a las normativas que facilitan la accesibilidad que

se quiere implantar, o conseguir que la opinión pública se percate que hay otras realidades humanas que no tienen tan a mano ni accesible la Sociedad del Aprendizaje y de la Interactividad permanente.

Desde tales ideas básicas se hace preciso instrumentar pautas y procedimientos para conseguir que el futuro sea un horizonte de inclusión y de compromiso público que se fragüe antes en las políticas de la Administración y el compromiso ciudadano que en las relaciones mercantiles, de forma que se vea impulsado desde las máximas instancias gracias al ejemplo de los primeros mandatarios y de la dedicación de cada uno de los servidores públicos en pos de la no discriminación por mor de las nuevas barreras tecnológicas que pudieran ir apareciendo de la mano de la innovación.

## 4

### LAS POLÍTICAS PARA LA INCLUSIÓN Y LAS PROPUESTAS EUROPEAS

La realidad de la discapacidad es dispar y diferente, y no admite consideraciones globales, por lo que si se acerca la mirada a la realidad europea, por poner un ejemplo cercano, pronto se vería que cerca de 40 millones de ciudadanos europeos son discapacitados. Lo que supone que aproximadamente un 10 por 100 de la población de los países que forman parte de la Unión Europea padece alguna discapacidad. Es decir, son ciegos, no oyen, van en silla de ruedas o su inteligencia es inferior a la media. Esta circunstancia hace que estas personas partan, objetivamente de una situación de desventaja, que en algunos casos resulta más acusada, en comparación con el resto de ciudadanos. De forma que para las personas con discapacidad, las oportunidades en el ámbito educativo, en el económico, en el de la protección de sus derechos, en el laboral, en el social, en suma, sean mucho menores.

Las personas con discapacidad, por poner sólo

unos ejemplos elocuentes, que dan idea de su bajo grado de integración social, acceden en mucho menor número a la educación superior, presentan cifras de inactividad intolerables, que llegan a doblar y hasta triplicar la de la población general, y cuando acceden a un empleo suelen ocupar puestos de escasa o mediana cualificación, hecho que se traduce necesariamente en bajas retribuciones. Añádase a esto, en más ocasiones de las deseables, la persistencia de prejuicios, de aprioris, de actitudes, de hábitos mentales negativos o, cuando menos, desfavorables hacia los discapacitados, hacia sus posibilidades y potencialidades en cuanto personas y en cuanto ciudadanos y quedará dibujado un panorama desolador, que es necesario transformar si se pretende que estas sociedades puedan verse como abiertas, modernas y sin barreras de toda índole. Y más si se quiere que la competitividad económica no se vea limitada por esa falta de cohesión social a la que se ha venido haciendo

alusión y sin la cual no sería posible la modernidad.

Esta es, sumariamente descrita, la situación laboral y, *mutatis mutandi*, social, de las personas con discapacidad en la mayor parte de los países del continente europeo y que se ve agravada en aquellas otras latitudes donde están las economías menos desarrolladas o las sociedades más pobres. Una realidad humana, grupal y social, ingrata, que espera perentoriamente una respuesta a la altura del problema. En efecto, ¿qué hacen, qué han hecho los países más avanzados, como emergente centro de poder y decisión que ha cobrado, y está llamado a cobrar aún más en el futuro, una importancia enorme en todos los órdenes de nuestra vida para cambiar o para remediar, al menos, esa situación?, ¿Cuándo se van a empezar a aplicar las normas y recomendaciones de los organismos internacionales, con lo que ello significaría de estímulo y ejemplo para el resto del Planeta?.

A ello se podría contestar que se ha hecho muy poco, al menos hasta estos últimos años. Por una parte porque se ha carecido, por lo menos hasta ahora, de una atención específica por esa dimensión social, y por tanto de una política dirigida a las personas con discapacidad digna de tal nombre. Por otra, y he aquí la piedra de toque de la cuestión, porque no ha existido hasta ahora la voluntad política necesaria para construir una Europa social. Y también porque hasta hace muy poco no se ha tomado conciencia de los costes de la exclusión social y en especial de la que se concreta en el mundo de la discapacidad.

No obstante, los cambios experimentados recientemente por algunos países indican una postura más favorable al reforzamiento de la dimensión social y a prestar especial atención a las personas con discapacidad para lograr su participación plena en la vida comunitaria.

Así, sin que haya una percepción colectiva quizás demasiado precisa de ello, se está asistiendo al establecimiento de las bases de una política social y de empleo para las personas con discapacidad, en los ámbitos de los países desarrollados, que todos, discapacitados y no discapacitados, deberían alentar y ayudar a que se asiente rápida y definitivamente. Una política orientada, en definitiva, a lograr la integración del mundo de la discapacidad en los sistemas educativos y

productivos y en cualquier orden de la actividad social. Lo cual no supone, sin embargo, que sólo con ello se pueda hacer frente y eliminar las múltiples barreras de todo tipo que impiden que los discapacitados puedan participar de la misma manera que cualquier otro ciudadano en las múltiples facetas en que se manifiesta la vida colectiva, ya sean éstas de carácter educativo y laboral, o estén referidas al cumplimiento de las más variadas expectativas que laten dentro de cada persona y que la ilusionan con ser dueños de sus destinos y tener las condiciones necesarias para poder contribuir a mejorar solidariamente el de sus ciudadanos y el del resto de pobladores del planeta.

Tales esperanzas y preocupaciones por construir una Sociedad para la Inclusión y no para la Exclusión no vienen, por desgracia, de muy atrás. No son, además, habituales en todas las latitudes del globo ni se perciben allí donde la pobreza y el subdesarrollo impiden a las personas vivir con dignidad humana al comienzo del Tercer Milenio. Es más, no se han plasmado en muchas legislaciones de los países más avanzados, sino que todavía son atisbos que hay que concretar día a día incluso en ámbitos como los de la Unión Europea, que está tratando de perfilar esa dimensión social que la defina como una Sociedad Moderna, en la que la competitividad y la cohesión social no sean términos irreconciliables ni signifiquen limitar el desarrollo humano de 40 millones de sus pobladores, con lo que de amputación colectiva supondría esa limitación.

Para la construcción de esos nuevos marcos en que se aúnan competitividad económica y cohesión social no basta con la existencia de unos marcos legislativos más o menos avanzados y precisos. Es necesario, además, que tanto los principales protagonistas como el resto del cuerpo social se afanen por establecer políticas y prácticas que apuesten por la solidaridad y la cohesión. Y que pongan en práctica medios e iniciativas empresariales que hagan que la inserción laboral y educativa, o la participación en cualquier orden de la vida ciudadana, tanto si está referida al ocio como a la acción política o cultural, no se vea como algo singular o extraordinario sino como el ejercicio de unos derechos inalienables de los que cualquier persona es protagonista.

Tales prácticas posibilitarán, además, que la competitividad por la que se porfía corra pareja a la

ansiada inclusión social para todos. A sabiendas de que las nuevas oportunidades que el cambio tecnológico encierra al permitir el desarrollo de una nueva economía más deslocalizada y reticular, no se harán realidad sin esfuerzos ni planes específicos. Habrá que afanarse en afianzar, mediante políticas y planes especializados, ese avance hacia la cohesión ciudadana y hacia la expansión de mercados. Y habrá que hacerlo, al menos, hasta que la integración sea lo usual y no necesite de apoyos continuados y específicos.

Es en ese contexto en el que cabe hacer, dentro de estas proyecciones para esta primera década del milenio, un recordatorio de lo que ya se viene haciendo en los entornos sociales en los que se desenvuelven algunos mercados que han empezado a ver la utilidad de incorporar la economía social y en especial la actuación económica de determinadas entidades no lucrativas. El desarrollo de actividades productivas de propósito social, como las desarrolladas por la ONCE en España, ha permitido desarrollar planes de cooperación institucional-empresarial que están concretándose en la formación para el empleo y la subsiguiente inserción laboral de miles de personas con discapacidad.

El éxito de estas iniciativas ha venido a confirmar la receptividad de la sociedad para que la deseada inserción se produzca y ha demostrado, a la vez, que ello no merma en nada la competitividad empresarial, sino que, al contrario, facilita el aprovechamiento de las capacidades de todas las personas, adecuando los requerimientos productivos a las posibilidades personales. Ello permite confiar en que lo que hoy es fruto de unos programas específicos mañana sea un hábito social indiscutible y que se haya generalizado tanto que haga innecesarias las políticas singulares, o los planes especiales como los que se ha hecho alusión.

## Propuestas europeas

Conscientes de la necesidad de desarrollar unas políticas públicas que permitan aprovechar los frutos del progreso tecnológico, aseguren el acceso equitativo a la Sociedad de la Información y la distribución justa del potencial de prosperidad que ésta encierra, las instituciones europeas lanzaron el debate sobre las repercusiones de la Sociedad de la Información y han venido adoptando iniciativas para favorecer que se

convierta en un instrumento integrador y de cohesión, que contribuya a la igualdad de oportunidades y a la inserción de los grupos desfavorecidos.

## El aprovechamiento de oportunidades de empleo de la Sociedad de la Información

La importancia de la Sociedad de la Información como fuerza positiva de cambio se destacaba ya en el Libro Blanco de la Comisión "Crecimiento, competitividad y empleo", de 1993. Como consecuencia de este Libro Blanco y del subsiguiente informe "Europa y la sociedad global de la información", se pusieron en marcha una importante serie de iniciativas para ayudar a configurar y promover la Sociedad de la Información en Europa, articuladas en el Plan de Acción de la Comisión de 1994 "Europa en marcha hacia la Sociedad de la Información", que presentaba una visión general del programa de trabajo de la Comisión sobre la Sociedad de la Información y hacía particular hincapié en las cuestiones sociales. Estos temas también se subrayaron en el Pacto Europeo de Confianza para el Empleo de la Comisión.

En 1996, la Comisión publicó el Libro Verde: "Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información. Prioridad para las personas". Los objetivos de este Libro Verde eran suscitar un debate con las demás instituciones europeas y los Estados miembros y fomentar un diálogo entre los interlocutores sociales sobre las repercusiones de la Sociedad de la Información en la organización del trabajo, el empleo y la cohesión social. Tras señalar que la aprobación y utilización general de las tecnologías de la información y de la comunicación tienen un gran potencial de creación de riqueza y de aumento del nivel de vida, pero que plantean también numerosos interrogantes al ciudadano europeo, el Libro Verde abordaba los diversos desafíos que habrían de responderse para facilitar la transición hacia la sociedad de la información, entre los que se cuentan:

- Incrementar los conocimientos y concienciar sobre las nuevas formas de organización del trabajo.
- Modernizar las instituciones y el marco regulador de la vida profesional mediante una reconsideración de los sistemas de protección social, de la organización de la jornada laboral,

de la salud y la seguridad y su adaptación a un mundo laboral organizado de manera distinta.

- Velar por que las pequeñas y medianas empresas creadoras de puestos de trabajo aprovechen plenamente la sociedad de la información.
- Gestionar el proceso de transformación de puestos de trabajo y revisar los sistemas educativos y de formación para solucionar el déficit de mano de obra cualificada y seguir el progreso tecnológico permanente de los años próximos.
- Integrar más estrechamente las políticas de los fondos estructurales y de la sociedad de la información de manera que se estimule el acceso y el uso de las tecnologías de la información, de la comunicación y se intensifique la participación local.
- Hacer de modo que la sociedad de la información se convierta en un instrumento integrador y contribuya a la igualdad de oportunidades y a la inserción de los grupos desfavorecidos.

Las oportunidades y desafíos que la Sociedad de la Información supone para las personas con discapacidad y para otros grupos de ciudadanos estaban muy presentes en el Libro Verde. El presupuesto de partida era que, aunque las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden mejorar la calidad de vida de las personas mayores y de las personas con discapacidades al facilitarles la vida autónoma en la comunidad y contribuir a crear nuevas posibilidades de acceso, participación e integración socioeconómica, para aprovechar este potencial es necesario adaptar la tecnología a las necesidades de las personas. Se destacaba, además, que la realización del pleno potencial de estas nuevas aplicaciones plantea interrogantes sobre la disponibilidad, el precio y la accesibilidad de las tecnologías de la información y que, en consecuencia, además de poner a punto aplicaciones de fácil utilización por parte de estos grupos de ciudadanos, es importante garantizar que tanto la política social como el marco que regula las telecomunicaciones y la prestación de servicios universal tenga plenamente en cuenta la evolución de las necesidades de las personas de edad avanzada o discapacitadas, a fin de permitirles participar plenamente en la sociedad de

la información y beneficiarse de todas sus ventajas. Muchas de estas cuestiones se trataron en el primer informe sobre la implantación del servicio universal de 1998.

Recogiendo los frutos del amplio debate suscitado por el Libro Verde, la Comisión emitió, en 1997, la Comunicación sobre "La dimensión social y del mercado de trabajo de la sociedad de la información. Prioridad para las personas - Las próximas etapas". En esta Comunicación, la Comisión se pronunció sobre los objetivos que deberían tener las políticas públicas en el ámbito de la Sociedad de la Información, incluyendo entre ellos el fomento de la inclusión y la ayuda a las personas que tienen necesidades especiales y a las que carecen de oportunidades para mejorar su posición social.

Con el objetivo de promover el acceso y la inclusión completa de las personas con discapacidad en la Sociedad de la Información, la Comisión se comprometió a adoptar una iniciativa dirigida a promover una mayor colaboración entre las industrias, los organismos de investigación y los representantes de los usuarios, especialmente el Foro Europeo de la Discapacidad, para establecer especificaciones técnicas adaptadas a las personas con discapacidad, transformar los resultados de la investigación y del desarrollo en productos asequibles, y proporcionar asistencia en materia de formación para impulsar su utilización. También asumió los compromisos de examinar, cuando se abordase la revisión del servicio universal, qué servicios deberían incluirse en la definición de servicios universales para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad y su posible evolución; de continuar fomentando proyectos relacionados con las personas con discapacidad en el contexto del programa plurianual de la sociedad de la información, y de reforzar la cooperación iniciada en este ámbito en el marco de la Agenda Transatlántica. En ese sentido, en octubre de 1998 se celebró en Madrid la Conferencia Transatlántica sobre Personas con Discapacidad, Empleo y Nuevas Tecnologías, en la que se examinaron las modalidades de incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación en los puestos de trabajo que han tenido efectos tangibles en el incremento de los niveles de empleo de las personas con discapacidad, a fin de identificar los factores de éxito y sus implicaciones a nivel de política.

En 1998, y ante la constatación de que, a pesar de que las industrias de la Sociedad de la Información se habían convertido en uno de los sectores más importantes y de más rápido crecimiento en la economía de la Unión Europea, había indicios preocupantes de que no se estaba aprovechando al máximo el potencial de la Sociedad de la Información, la Comisión elevó al Consejo Europeo el informe "Oportunidades de empleo en la Sociedad de la Información: Explotar el potencial de la revolución de la información", en el que señalaba la necesidad de prestar una atención urgente a este fenómeno. La tesis de la Comisión era que, en unos mercados que son globales por naturaleza, la Unión Europea tendría que avanzar rápidamente, con una decidida acción política, si deseaba ocupar y conservar su lugar en la vanguardia de la era de la información, pues de otro modo pagaría un precio elevadísimo en puestos de empleo, crecimiento y competitividad.

En la Comunicación "Estrategias para la creación de empleo en la sociedad de la información" (2000), la Comisión plantea las líneas de desarrollo de esa acción política, insistiendo en la necesidad de mejorar las cualificaciones. Parte de la constatación de que los trabajadores y los puestos de trabajo de la sociedad de la información serán muy diferentes de los que nos resultan familiares hoy día. En la sociedad de la información cada vez es mayor el número de personas que desempeñan profesiones vinculadas a la información y el conocimiento y emplean las herramientas y servicios propios del nuevo entorno, tanto en el trabajo como durante el tiempo de ocio.

Los trabajadores de la era digital deberán estar familiarizados con las TIC, tener una elevada cualificación y autonomía individual y estar dispuestos a desplazarse y reciclarse permanentemente (formación continua). Asimismo, en la sociedad de la información existe una enorme demanda, actualmente insatisfecha, de especialistas en estas materias. Como en la era digital el sexo de los trabajadores es irrelevante, y además las limitaciones espaciales, temporales o debidas a una posible discapacidad son menores, la sociedad de la información será un mundo en el que todos tendrán mayor acceso al trabajo.

La Estrategia Europea para el Empleo ha dado prioridad a la adaptabilidad de empresas y trabajadores, e insta a los interlocutores sociales a asumir el liderazgo en este ámbito mediante un

proceso de modernización de la organización del trabajo, la formación y el reciclaje y la introducción de nuevas tecnologías. No obstante, la evaluación de los Planes de acción nacionales indica que todavía queda un largo camino por recorrer para que empresas y trabajadores puedan adaptarse a los retos y oportunidades de la sociedad de la información.

En octubre de 2001, el Consejo de la Unión Europea ha adoptado la Resolución relativa a la integración social mediante las tecnologías electrónicas - aprovechar las oportunidades de integración social que brinda la sociedad de la información, en la que pide a los Estados miembros que aprovechen el potencial de la Sociedad de la Información a favor de las personas desfavorecidas, supriman los obstáculos al desarrollo de la Sociedad de la Información y fomenten la asociación de todas las partes interesadas, poniendo énfasis en las dimensiones regional y local.

## La iniciativa eEurope

La voluntad europea de liderar el cambio hacia una Sociedad de la Información inclusiva e integradora se concretó en la puesta en marcha de la iniciativa eEurope el 8 de diciembre de 1999 con la adopción de la Comunicación de la Comisión "eEurope - Una Sociedad de la Información para todos". Con la iniciativa eEurope se pretendía que Europa pudiera explotar sus puntos fuertes y superar los obstáculos que dificultan la asimilación de las tecnologías digitales, a través de la consecución de tres objetivos clave:

- Conseguir que todos los ciudadanos, hogares, escuelas, empresas y administraciones estén conectados a la red.
- Crear en Europa una cultura y un espíritu empresarial abierto a la cultura digital.
- Garantizar que la sociedad de la información no se traduzca en exclusión social.

En el marco de la iniciativa eEurope, y a petición del Ministro de Ciencia y Tecnología portugués, se estableció un grupo público de discusión para analizar y apoyar la iniciativa en el área de las personas con discapacidad. En sus conclusiones, el grupo hizo una lectura crítica de algunos aspectos de la iniciativa, señalando que las

acciones planificadas para la sección sobre la participación de las personas con discapacidad se quedaban demasiado cortas frente a las aspiraciones y necesidades de esta población, y carecían de la información específica sobre cómo serían costeadas y llevadas a cabo las iniciativas. También subrayó la necesidad de que la iniciativa eEurope tuviese en cuenta que muchas personas con discapacidad se encuentran en condiciones económicas desventajosas y que, por tanto, la afrontabilidad y el apoyo financiero son cuestiones especialmente importantes.

Entre las recomendaciones que este grupo de discusión elevó a la Comisión y al Consejo, destacan la invitación a la Comisión Europea y Estados Miembro a establecer indicadores de inclusión en la Sociedad de la Información para las personas mayores y con discapacidad y dirigir un ejercicio de comparación sobre prácticas nacionales en Europa. Ese ejercicio comparativo debería apuntar esencialmente a comprender dónde se necesitan mejoras y cómo pueden transferirse y aplicarse las buenas prácticas observadas en otras partes. Se especificaba que, al menos, las siguientes prácticas deberían ser analizadas:

- Cómo las redes de televisión pública europeas atienden a su audiencia con discapacidad y qué se requiere para la provisión de subtítulo, lenguaje de signos y descripción de audio.
  - Servicios telefónicos para personas con discapacidad.
  - Accesibilidad de los sitios Web de Organismos Públicos, así como de cualquier proyecto cuyos fondos provengan de la Unión Europea o de sus Estados miembro.
  - Legislación sobre los derechos de propiedad intelectual en todos los medios de comunicación (impresión, televisión, vídeo y multimedia) en cuanto afecta a la libertad de producción de formatos alternativos para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.
- Inicialmente, eEurope definió 10 campos en los que la actuación a nivel europeo añadiría valor, el séptimo de los cuales se refería a la participación de las personas con discapacidad en la cultura electrónica. No obstante, en el Plan de acción eEurope 2002, preparado por el Consejo y la Comisión Europea para el Consejo Europeo de

Feira (19-20 de junio de 2000) se revisaron los campos fundamentales a la luz de las conclusiones del Consejo Europeo de Lisboa y de las numerosas reacciones recibidas por la Comisión, especialmente del Parlamento Europeo y los Estados miembros, así como las manifestadas durante la conferencia ministerial extraoficial sobre la sociedad de la información y el conocimiento, celebrada en Lisboa los días 10 y 11 de abril de 2000. En vista de ello, las distintas acciones se han agrupado en torno a tres objetivos fundamentales:

1. Una Internet más rápida, barata y segura.
  - a) Acceso a Internet más rápido y barato.
  - b) Una Internet más rápida para investigadores y estudiantes.
  - c) Redes seguras y tarjetas inteligentes.
2. Invertir en las personas y en la formación.
  - a) Acceso de la juventud europea a la era digital.
  - b) Trabajar dentro de una economía basada en el conocimiento.
  - c) Participación de todos en la economía basada en el conocimiento.
3. Estimular el uso de Internet.
  - a) Acelerar el comercio electrónico.
  - b) La administración en línea: ofrecer acceso electrónico a los servicios públicos.
  - c) La sanidad en línea.
  - d) Contenidos digitales europeos para las redes mundiales.
  - e) Sistemas de transporte inteligentes.

Las acciones relacionadas con la participación de las personas con discapacidad quedan comprendidas en el apartado c) del segundo objetivo. El Plan destaca que, a medida que aumentan las posibilidades de ofrecer servicios públicos e información pública de importancia en línea, el acceso de todos los ciudadanos a las páginas web de las administraciones resulta tan importante como el acceso a los edificios públicos. En relación con las personas que tienen necesidades especiales, el reto que se plantea es conseguir la mayor facilidad de acceso posible a las tecnologías de la información en general, así como garantizar su compatibilidad con las tecnologías de ayuda. Es un reto que contribuirá a mejorar la calidad global de las nuevas tecnologías,

que a menudo pueden resultar más fáciles de utilizar para todo el mundo si, desde el principio del proceso de diseño, se tienen en cuenta las necesidades de todos los posibles consumidores.

El Plan establece que eEurope deberá realizar un esfuerzo adicional para abordar los problemas de aquellos que no se benefician plenamente de la sociedad de la información por diversas razones, como la pobreza, la discapacidad o la falta de sensibilización y formación al respecto. Si se quiere alcanzar el objetivo de "una sociedad de la información para todos", formulado en el marco de eEurope, deberá darse una clara prioridad política a la adopción de medidas para combatir la exclusión de la información. Entre estas medidas se contempla que las páginas web del sector público y su contenido, en los Estados miembros y las instituciones europeas, deberán diseñarse de manera que sean accesibles, a fin de que los ciudadanos con discapacidades puedan acceder a la información y aprovechar plenamente las posibilidades de la administración electrónica. Se establece, asimismo, que el Grupo de Alto Nivel sobre el Empleo y la Dimensión Social de la Sociedad de la Información (ESDIS), en cooperación con la Comisión, llevará a cabo un análisis y un seguimiento de la legislación y las normas relacionadas con la sociedad de la información para asegurar su conformidad con los principios de accesibilidad.

Continuando esta línea de acción, el 25 de septiembre de 2001 la Comisión Europea ha hecho pública su Comunicación "eEurope 2002: Accesibilidad de los sitios Web públicos y de su contenido", en la que apuesta por el desarrollo de una Internet accesible para todos los ciudadanos. Entre las conclusiones de esta comunicación, la Comisión establece que las administraciones públicas deberán procurar en todo momento mejorar la accesibilidad de sus páginas web y buscar nuevas formas de ofrecer los contenidos y los servicios, a medida que evolucionen las nuevas tecnologías y aparezcan nuevas versiones de las pautas. Además, la Comisión recomienda que se inste a las organizaciones que reciban fondos públicos de las instituciones europeas o los Estados miembros a hacer que sus sitios web sean accesibles y pide a los Estados miembros que fomenten el cumplimiento de las pautas, no sólo en los sitios web públicos de carácter nacional, sino también en los locales y regionales.

La Comisión anuncia que propondrá a las demás instituciones europeas el establecimiento de un grupo interinstitucional que fomente y garantice la adopción, puesta en práctica y actualización regular de las pautas de accesibilidad al contenido en la Web en las instituciones europeas; establecerá un mecanismo de supervisión de los avances en materia de accesibilidad de los sitios Web e impulsará la adopción de un código de buenas prácticas. También anuncia que en 2003, Año Europeo de los discapacitados, se llevará a cabo una iniciativa de gran envergadura consagrada a la accesibilidad global de los sitios web públicos y privados.

Como se ha indicado, uno de los objetivos clave de la iniciativa eEurope es garantizar que la sociedad de la información no se traduzca en exclusión social. En ese sentido, la Comisión está impulsando la iniciativa e-Inclusión. En septiembre de 2001, la Comisión ha hecho público un documento de trabajo titulado "El potencial de la Sociedad de la Información para la inclusión social en Europa". En él se analizan las nuevas oportunidades de inclusión que se derivan de la Sociedad de la Información (como el potencial que tienen las tecnologías de información y de comunicación para superar barreras tradicionales a la movilidad y de distribuir más equitativamente los recursos del conocimiento; su capacidad para generar nuevos servicios y redes para apoyar a las personas en situación de desventaja de una forma flexible y proactiva, y las nuevas oportunidades de trabajo que ofrece) y los nuevos riesgos de exclusión digital que es necesario prevenir, pues en una economía caracterizada cada vez más por el uso de las tecnologías de información en todos los sectores, el acceso a Internet y la instrucción digital son una necesidad para el mantenimiento del empleo y la adaptabilidad, y para aprovechar las ventajas económicas y sociales de los contenidos y los servicios en línea.

Los riesgos digitales son especialmente intensos para determinados grupos de población, como las personas con discapacidad, los habitantes de barrios degradados o marginales, las minorías étnicas o lingüísticas y los inmigrantes, refugiados y asilados. Aunque las personas con discapacidad pueden encontrar en la tecnología una forma de superar sus desventajas, este potencial puede desaprovecharse si las personas no pueden

permitirse la adquisición de tecnologías de ayuda o si la accesibilidad de los equipos o de los contenidos no se asegura. El informe señala que los estudios en algunos Estados miembros subrayan la persistencia de una "brecha digital" que afecta a las personas con discapacidad, en las que el uso de ordenadores, la penetración de Internet y la utilización de servicios en línea son considerablemente más bajos que la media.

Otro de los ámbitos en el que se están produciendo avances es el del aprendizaje electrónico (e-learning). La iniciativa eLearning, lanzada por la Comisión con sus comunicaciones «e-learning: concebir la educación del futuro», de 24 de mayo de 2000, y «Plan de acción e-learning: concebir la educación del futuro», de 28 de marzo de 2001, tiene por objeto acelerar el despliegue en la Unión Europea de una infraestructura de calidad a costes accesibles. En este sentido, recoge y completa los objetivos de eEurope relativos a dotar de acceso a Internet y de recursos multimediales a todas las escuelas y a todas las salas de clase (Internet rápido); conectar progresivamente a las escuelas a las

redes de investigación; alcanzar la relación de 5 a 15 alumnos por ordenador multimedia; garantizar la disponibilidad de servicios de apoyo y de recursos educativos en Internet, así como de plataformas de aprendizaje en línea destinadas a profesores, alumnos y padres, y apoyar la evolución de los programas escolares para tener en cuenta los nuevos métodos de aprendizaje y utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación.

La iniciativa eLearning contempla también una intensificación del esfuerzo de formación a todos los niveles, en particular, mediante la promoción de una «cultura digital» para todos, y la generalización de formaciones adecuadas para profesores y formadores, que contemplen no solamente la formación a la tecnología, sino sobre todo en el ámbito de la utilización pedagógica de la tecnología y de la gestión del cambio.

El Consejo de la Unión Europea, en su Resolución de 13 de julio de 2001 relativa al e-learning, ha pedido a los Estados que exploten el potencial que ofrecen Internet y los entornos de aprendizaje multimediales y virtuales para acelerar y mejorar la

## 5

### LAS BUENAS PRÁCTICAS INCLUSIVAS Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO CLAVES PARA UNA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PARA TODOS

#### Competitividad y cohesión social como oportunidad para los tejidos empresariales y la inclusión

La historia del siglo XX ha visto engarzarse, no sin problemas y dramas de todo tipo, el desarrollo de la Sociedad Industrial, los avances en la gestión empresarial y la toma de conciencia respecto a la importancia de la cohesión social a la hora de constatar la modernización de la vida colectiva. En este proceso, mientras se iban configurando las distintas disciplinas que cabe englobar bajo la rúbrica del management, se ha podido comprobar cómo los sistemas tayloristas, que aumentaban inicialmente la productividad, eran incapaces de mantener los ritmos de crecimiento deseados. Eso permitió descubrir que las motivaciones personales y la sensación de satisfacción colectivas no se

fraguaban sólo en las condiciones materiales sino también en otras expectativas que, aunque eran de difícil materialización, hacían posible aumentar la eficiencia a la hora de crear riqueza y distribuirla mediante el desarrollo de ámbitos de protección social y estructuras de solidaridad.

Asimismo, a medida que se han sucedido los avances que ha propiciado el cambio tecnológico y gerencial se ha constatado que esa mayor productividad económica no conduce automáticamente a una mejor y mayor distribución de las riquezas y recursos disponibles. Ni es posible, como ocurriese con las limitaciones del

taylorismo sobre el que dieron sus primeros pasos las sociedades industriales, seguir aumentando la competitividad de los mercados si éstos presentan disparidades notables o no son accesibles para grandes masas de clientes potenciales, pues ese dualismo y esa falta de cohesión social actúan como rémora para la expansión y dinamización de los mercados.

La modernización, que trasciende los avances técnicos y las modas económicas, se ve hoy como el resultado de acrecentar la competitividad de las instituciones y corporaciones y el funcionamiento adecuado de las reglas de la eficiencia y competencia entre aquéllas, a la par que como producto del afianzamiento de sistemas que propicien la cohesión social y por ende la accesibilidad a los bienes y servicios que se ofrecen en los ámbitos públicos o en los mercados. En una sociedad moderna esa accesibilidad ha de ser posible para la mayoría de los que aspiran a participar activamente en la vida económica y laboral, que es, en definitiva, lo que permite que las ventajas y oportunidades de los mercados abiertos lleguen a cualquiera.

Tales perspectivas, fundadas en los avances continuos para mejorar procesos y productividades, así como en la toma de conciencia de la importancia de expandir y abrir los mercados a una mayoría de consumidores, se han visto ampliadas por las oportunidades que han ido concretándose al hilo de los incesantes cambios tecnológicos, que han permitido, además, la globalización de los mercados hasta hace poco constreñidos a las fronteras de cada Estado y la posibilidad de acceder a los mismos sin tener que actuar presencialmente en cada uno de ellos. Globalización, deslocalización y nuevas fórmulas de distribución e intermediación han permitido abolir barreras, acortar distancias y participar y comerciar en esos mercados sin demoras ni pausas propias de unas economías alejadas y aisladas.

Estas ventajas, sin embargo, no han llegado ni llegan por igual a todos los ciudadanos y ello con independencia de sus capacidades económicas o su voluntad de incorporarse activamente a la vida económica y social. No llegan, tampoco, por igual a todos los ámbitos del planeta, con lo que la globalización se ve limitada a unos mercados que se asientan sobre sociedades avanzadas en las que se combina una mayor disponibilidad de

recursos y también una mayor conciencia social de la importancia que tiene la homogeneidad de oportunidades y la abolición de barreras que limitasen las prácticas de la competencia y la participación colectiva en los mercados.

Ello no significa, por supuesto, que en estas sociedades avanzadas se hayan eliminado todas las condiciones que conducen a la exclusión o impiden que la misma no se ensañe con determinados colectivos o se apoye en las condiciones y capacidades personales de algunos miembros de esas sociedades. Ese es el caso del mundo de la discapacidad, que ha tenido que ir reclamando, conforme las sociedades y mercados se hacían más eficientes, su participación en esa vida activa a la que se ha hecho referencia. Y ha tenido que hacerlo a partir, claro es, de realidades muy dispares pues la percepción de la discapacidad no es la misma, por ejemplo, en el África Subsahariana que en los países que configuran la Unión Europea. Ni son concebibles las mismas oportunidades de accesibilidad desde algunas comunidades aisladas de Iberoamérica que desde los mercados tecnológicamente avanzados de California o la Costa Este de los Estados Unidos.

La realidad de la discapacidad es, así, dispar y diferente y no admite consideraciones globales, aunque hay un sustrato común, pues la discapacidad hace que las personas partan, objetivamente de una situación de desventaja, que en algunos casos resulta más acusada, en comparación con el resto de ciudadanos, y que hace que para las personas con discapacidad, las oportunidades en el ámbito educativo, en el económico, en el de la protección de sus derechos, en el laboral, en el social, en suma, sean mucho menores. Por eso son necesarias políticas y actuaciones específicas que se dirijan a equiparar las oportunidades, combatir la discriminación y establecer las condiciones que hagan posible la participación en pie de igualdad.

Pensar qué proyecciones acabarán concretándose en el siglo que se inicia con este tipo de actuaciones y hacerlo, además, desde los horizontes de los avances científico-técnicos, es pensar que con las Nuevas Tecnologías se abren un sinnúmero de oportunidades para alcanzar la cohesión y la inclusión, pero también un no menor número de amenazas que pueden ensanchar lo que se ha denominado la brecha digital. Atendiendo a ese riesgo los países más

desarrollados se están planteando cómo eliminar tal grieta entre los que pueden gozar de la multidimensionalidad de la Sociedad Interactiva y los que se ven excluidos de sus horizontes de futuro. Por ello, desde la iniciativa pública y privada están afanándose en trabajar por conseguir la inserción laboral y el aprendizaje como el primer paso imprescindible, al que habrá que añadir todos aquellos otros que hagan que cualquier persona pueda disfrutar de los nuevos ocios y perspectivas que se tejen sobre las redes y sus funcionalidades. De lo contrario, la competitividad que puede derivarse de estas nuevas urdimbres digitales serían minimizadas por no llegar a todos, por no aprovechar todo lo que cabe esperar de unas sociedades sin barreras donde la inclusión sea la norma por la que ya no haya que porfiar, ni habrá que defenderla desde su rentabilidad económica y social.

Para ello habrá, por tanto, que conseguir que los

tejidos empresariales entiendan que la no discriminación no es sinónimo de menor productividad y máxime en las nuevas economías el conocimiento y en las que las ayudas técnicas y el diseño para todos permitirán la accesibilidad de cualquier persona, desde las más variadas condiciones y circunstancias, a unos cometidos laborales muy adaptables y diversificados. En tal proceso, y de cara a arbitrar políticas de propósito y seguimiento generalizado, las Administraciones Públicas están llamadas a ser un referente pionero en trabajar por esa cohesión social que se consigue a través de la no discriminación y la inserción. Afanándose en adquirir medios que faciliten la accesibilidad para todos y también integrando en sus procesos de producción y oferta de servicios a cualquier persona que por sus propios medios, o con las ayudas técnicas precisas, pueda encarar los requerimientos de cada puesto específico.

## 6

### DE LOS PROYECTOS PILOTO A LAS POLÍTICAS GENERALES: PROPUESTAS PARA DINAMIZAR LA IMPLANTACIÓN DE LA SOCIEDAD INTERACTIVA PARA TODOS

Las continuadas referencias a que la Sociedad de la Información puede ser una fuente inagotable de oportunidades para la inclusión se está traduciendo en numerosos proyectos piloto que dejan constancia de esas posibilidades. Tales proyectos cabe visualizarlos en relación con la accesibilidad a los sistemas educativos, o en aplicaciones de accesibilidad a la red, que van desde servicios de teleayuda y teleasistencia hasta otros de teletrabajo o aulas hospitalarias. Paralelamente, además, se están creando centros y servicios de nuevas tecnologías, ayudas para el acceso al ocio y a los sistemas multimedia y de comunicación de masas.

Por otro lado y en lo referente a tecnologías de la rehabilitación y a la accesibilidad a servicios cuya funcionalidad depende de las nuevas tecnologías, como son los cajeros automáticos y los teléfonos públicos, no es extraño tener noticia tanto de iniciativas para paliar la falta de accesibilidad como lógicas demandas para conseguirlas. Análogamente

es frecuente tener informaciones que dejan constancia de avances en los sistemas de acceso al ordenador o de tecnologías para la movilidad autónoma o para el control de los entornos vitales. Pero tanto los proyectos piloto como estas ayudas para la rehabilitación distan mucho de ser aplicaciones generalizables y estandarizadas.

Es más, incluso en Iniciativas como la e-Europa 2002, que se articuló, en su primera versión, alrededor de diez objetivos muy genéricos y entre los que resaltaba el 7º que versaba expresamente sobre Accesibilidad para las personas con discapacidad, ha tenido que ser actualizada y acudir a técnicas de benchmarking para conseguir que se pase de las meras declaraciones a resultados concretos. Al disponer de información sobre las ejecutorias de los Estados Miembros y hacer posible su comparación, se puedan identificar las mejores prácticas, detectar y difundir los aspectos claves para la implantación de nuevas tecnologías y hacer posible la adopción de medidas correctoras,

lo que acabará propiciando tanto el desarrollo de centros de excelencia como la creación de instancias comunitarias especializadas. En paralelo a estas iniciativas cabe destacar las propuestas externas a la UE de Estados Unidos de América, que ha lanzado las Iniciativas Oportunidad y Libertad Digital y cuyos objetivos buscan que la revolución de la Sociedad Interactiva llegue a todos, que tanto la Administración Federal como las de los diferentes Estados ofrezcan información y tecnologías accesibles, que se desarrolle una estrategia para el desarrollo de la Tecnología Asistencial y el Diseño Universal, y que las páginas web sean accesibles, entre otras medidas. Tales iniciativas coinciden con las de Canadá y Australia, en pos de buenas prácticas y compra de materiales accesibles.

Dentro de la Unión Europea cabe señalar las acciones específicas de Bélgica (servidor para recopilar documentación específica), Austria (dentro de las acciones de ámbito social), Finlandia y Francia (acciones de I+D orientadas al colectivo de discapacitados) y también resaltar con mucho más énfasis los Planes específicos de Dinamarca, Suecia, Luxemburgo y Reino Unido. En especial en Suecia y dentro de su Plan de Acción para la Sociedad de la Información se contempló la accesibilidad a los servicios de banda ancha de las personas con discapacidad.

Asimismo merece una especial mención la iniciativa portuguesa, que está orientada tanto a la accesibilidad como a la inserción laboral y social y que enlazaría directamente con las nuevas concreciones del e-Europa 2002. Tal iniciativa habría que enmarcarla en la posición manifestada por el EDF en su Manifiesto sobre la Sociedad de la Información y la Discapacidad, en el que se abogaba por que los discapacitados fuesen protagonistas activos de la Sociedad Interactiva y no meros sujetos pasivos de teleaplicaciones asistenciales y paliativas pero no habilitantes. Consecuentemente con ello el EDF ha saludado calurosamente la iniciativa e-Europa, pero ha recordado la necesidad de contar con fondos para el diseño para todos y para evitar la brecha digital, de forma que nadie se quede atrás. Posteriormente y cuando se conocieron más concreciones relativas al Plan de Acción europeo, se recordó que el tema de la discapacidad debiera de estar presente en todos los programas y no solamente en aquellos dedicados al aprendizaje y

las cualificaciones. Por ello, el EDF acabó proponiendo respuestas específicas para cada una de las diferentes iniciativas parciales propuestas en el e-Europa 2.

Con ello, mediante la aportación de fondos públicos, la participación y programas específicos de empresas, instituciones educativas y entidades para la acción social, se pretende ir más allá de la adaptabilidad de herramientas y procedimientos para acercar las ventajas digitales a los discapacitados. Se busca, así, que el desarrollo de tecnologías habilitantes y la aplicación reiterada del diseño para todos, que dará una mayor funcionalidad y calidad a productos y servicios, permitan la accesibilidad en igualdad de condiciones y elimine las discriminaciones de carácter técnico y operacional.

Tales condiciones, de lograrse, habrán de acompañarse de la generalización de buenas prácticas que faciliten la adecuación de normas y procedimientos para que no sean las barreras legales, o las reglas anteriores a la preocupación por la adquisición y provisión de servicios para la accesibilidad, los que den al traste con los esfuerzos de diseño para todos.

A partir de estos planteamientos el EDF propuso, de cara a la cumbre que se celebró en Estocolmo, que se considerara que la inclusión de las personas discapacitadas en la Sociedad de la Información es un imperativo para garantizar la igualdad de oportunidades y la participación completa de los discapacitados en la sociedad, así como su pleno acceso al mercado laboral. El acceso de todos a la sociedad de la información constituye una de las prioridades del EDF, y debería considerarse como uno de los pilares de una sociedad más inclusiva.

Asimismo la Comisión dentro de sus programas de actuación ha contemplado implementar las orientaciones de accesibilidad en las web, desarrolladas por el consorcio WWW (W3C) dentro de la Iniciativa WAI (Iniciativa para una Web Accesible). Estas orientaciones mejorarán el acceso de los discapacitados a los servicios de Internet. El EDF hizo un llamamiento a los gobiernos para que reconocieran la necesidad de los discapacitados de acceder a los ordenadores personales, teléfonos públicos, teléfonos móviles, etc. Las redes de comunicación electrónicos deberían ser accesibles a todos los usuarios, incluidos los discapacitados.

En esta línea, hay que mencionar igualmente los trabajos de la Administración Italiana, espoleada por las asociaciones de discapacitados para difundir las normas de accesibilidad a la web y también las acciones dentro del proyecto comunitario INCLUDE.

Finalmente hay que mencionar otras iniciativas que pueden contribuir al proceso de inclusión que se persigue y que son:

- Las referencias relativas a la discapacidad en la Nueva Agenda de Política Social.
- El que desde el Programa de Trabajo de la Presidencia Sueca se haya considerado establecer el principio de Diseño para todos para asegurar el aumento de la accesibilidad a bienes y servicios.
- Las aportaciones del Parlamento Europeo a la Directiva sobre el servicio universal de comunicaciones electrónicas y el derecho de los usuarios.

En este contexto, y a título de recapitulación del momento en que están actualmente estas iniciativas conviene esquematizar los proyectos inmediatos del e-Europa 2002:

1º) Dentro del eje 2 invertir en las personas y en sus cualificaciones, el apartado 2C se refería expresamente a la participación de todos en una economía basada en el conocimiento.

2º) El objetivo es asegurar la más amplia accesibilidad y hacerla compatible con el desarrollo de tecnologías habilitantes y la generalización del diseño para todos.

3º) Para ello se proponía que:

a) Antes de concluir el 2001:

- Se mejorase la coordinación de políticas de forma que se impida la infoexclusión.
- Se adoptase la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI).
- Se hubieran publicado las normas de Diseño para Todos para la accesibilidad a los productos y servicios de las tecnologías de la información y en particular de los que aceleren la empleabilidad e inclusión social de los discapacitados y

b) Antes de concluir el 2002:

- Que se revise la legislación y las normas más relevantes para asegurar la conformidad con los principios de accesibilidad y
- Que se asegure el establecimiento y conexión de los centros nacionales de excelencia en diseño para todos y se defina el currículum formativo de ingenieros y diseñadores especializados.

En concreto y para el 2001 estaba previsto definir las políticas que impidan la infoexclusión, mediante el benchmarking, el intercambio de las mejoras prácticas y la coordinación de políticas entre los diferentes Estados.

Tales actividades requerirán las definiciones necesarias del ESDIS (Grupo de alto nivel sobre la dimensión social y de empleo en la Sociedad de la Información), los informes específicos de los Estados miembros sobre buenas prácticas y la coordinación de objetivos.

Asimismo se esperaba aprobar las normas WAI, y su aplicación subsiguiente, mediante el desarrollo de planes estratégicos para adoptar las medidas que aseguren la accesibilidad a los websites públicos, así como la difusión de las buenas prácticas.

Si bien para ello es preciso que las normas WAI sean aprobadas por la Comisión y que haya un incremento de la participación europea en las actividades de la iniciativa WAI, así como una generalización en la aplicación de las mencionadas normas.

En este panorama se han generalizado, por tanto, las consideraciones que apuntan a que la implantación de la Sociedad de la Información para Todos llegará de la mano de una combinación de buenas prácticas y políticas diversificadas. En las que se combinarán las propuestas del diseño para todos con otras que permitan configurar e instrumentar centros de excelencia específicos.

Así no es difícil constatar que a la conclusión de las más diversas jornadas que se producen sobre la geografía de la Unión Europea se llegue a proponer que se asuman como puntos claves para lograr los avances que se persiguen que:

a) El diseño para todos y el acceso universal no sean sólo una profundización y una extensión del ámbito del concepto de accesibilidad, sino una nueva dimensión especialmente idónea para propiciar y asegurar la plena participación de las personas con discapacidad en todas las esferas sociales.

Lo cual requiere que la exigencia de diseño para todos no se limite únicamente a las condiciones de bienes e instalaciones sino que abarque también la fabricación de productos y la prestación de servicios de carácter general, ya se ofrezcan a todos los ciudadanos por la vía del mercado, ya entren dentro del ámbito de actuación de los poderes públicos. A la vez que tal exigencia, como premisa para un acceso universal normalizado, tiene que venir garantizada por los mecanismos establecidos legalmente para la lucha contra la discriminación de las personas con discapacidad.

b) Que en otro plano, la vida independiente o autónoma se vea como una aspiración de la persona con discapacidad estrechamente conectada con el principio de diseño para todos, pero en el bien entendido supuesto de que vida independiente no es hacerlo todo uno mismo sino dirigir y decidir la ayuda que cada persona con discapacidad por esta circunstancia necesita.

De esta forma, la consecución de logros en el ámbito del acceso universal tiene como requisito previo la movilización y el trabajo activo del sector de la discapacidad, que ha de actuar e influir ante las administraciones y la sociedad de una forma coordinada y unitaria, siendo la voz única de las personas con discapacidad.

c) Que para posibilitar lo anterior la Unión Europea deba dotarse de inmediato de instrumentos jurídicos que garanticen los principios del diseño para todos y acceso universal y prohíban la discriminación por esta causa.

En este sentido, desde los más variados ambientes se está respaldando la propuesta del Foro Europeo de Discapacidad (FED) para que se apruebe una Directiva Europea transversal de la discapacidad, y asimismo se debe instar a los Estados miembros de la UE a que apliquen lo antes posible, en las respectivas legislaciones nacionales, las restantes normativas europeas ya existentes en la materia.

d) Que tales acciones deben verse acompañadas por que el movimiento asociativo de discapacitados pueda continuar trabajando activamente para contar con un repertorio lo más amplio posible de las situaciones personales y sociales en las que las personas con discapacidad sufren discriminación por el diseño (transporte, educación, nuevas tecnologías de la información y la comunicación, productos financieros, seguridad social, etc.). A partir del cual sea factible proponer medidas legislativas, establecer programas de acción dotados presupuestariamente, y llevar a cabo medidas de vigilancia y control para que sean adoptados y puestos en práctica por las administraciones, los agentes económicos, los operadores, etc.

A partir de tales premisas las propuestas para dinamizar la implantación de la Sociedad Interactiva para Todos tienen que agruparse alrededor de seis ejes. A saber:

1. El eje del diseño para todos, de forma que desde la Unión Europea, las Administraciones Públicas, los agentes económicos y sociales y la Sociedad Civil se propicie, apoye y estimule la generalización del diseño para todos y en todos los ámbitos de las actividades económicas y sociales.
2. El desarrollo de la innovación para la inclusión de la discapacidad, de forma que los procesos de I+D incorporen proyectos tendentes a la obtención de soluciones para la inclusión y también para el desarrollo de tecnologías habilitantes y asistivas.
3. El eje de las buenas prácticas de las Administraciones Públicas y los tejidos económicos y empresariales, asumido como normativa ineludible, a la hora de la adquisición de bienes y servicios accesibles y la oferta de servicios y prestaciones públicas igualmente para todos. Tales prácticas se consideran claves para dinamizar los mercados, estimular el diseño para todos y lograr la accesibilidad generalizada de bienes y servicios.
4. Para que los anteriores ejes de actuación tengan una operatividad y eficacia decisivas se hace imprescindible igualmente desarrollar otro de potenciación de la participación de los usuarios como garantes de la accesibilidad y como promotores de mecanismos y

## REFERENCIAS Y FUENTES UTILIZADAS

Foro Europeo de la Discapacidad. Manifiesto sobre la Sociedad de la Información y la Discapacidad. 1999.

[[www.edf-feph.org/en/publications/publi/publi.htm](http://www.edf-feph.org/en/publications/publi/publi.htm)]

Documento de Conclusiones del Seminario sobre los bienes y servicios ofertados al público, celebrado en Madrid el 8 de octubre de 2001.

Comisión Europea. Libro Verde "Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información: prioridad para las personas". 1996.

[[europa.eu.int/ISPO/ecommerce/legal/documents/people\\_first/people\\_first\\_en.pdf](http://europa.eu.int/ISPO/ecommerce/legal/documents/people_first/people_first_en.pdf)]

Directiva para la aplicación del principio de igualdad de trato para las personas con discapacidad. 2001.

[[www.edf-feph.org/en/publications/publi/publi.htm](http://www.edf-feph.org/en/publications/publi/publi.htm)]

Ley de los Estadounidenses con Discapacidad (Americans with Disability Act, ADA). 1990.

[[www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm](http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm)]

Comisión Europea. Comunicación "Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad". 2000.

Ley contra la discriminación por discapacidad del Reino Unido (Disability Discrimination Act). 1995.

[[www.legislation.hmsso.gov.uk/acts/acts1995/1995050.htm](http://www.legislation.hmsso.gov.uk/acts/acts1995/1995050.htm)]

Ley de Rehabilitación de los Estados Unidos de América (Rehabilitation Act), sección 508, enmendada por la Ley de inversión en recursos humanos (Workforce Investment Act) de 1998.

[[www.usdoj.gov/crt/508/508home.html](http://www.usdoj.gov/crt/508/508home.html)]

Comisión Europea. Libro Blanco "Crecimiento, competitividad y empleo". 1993.

[[europa.eu.int/en/record/white/c93700/contents.html](http://europa.eu.int/en/record/white/c93700/contents.html)]

Comisión Europea. Informe "Europa y la sociedad global de la información". 1994.

[[europa.eu.int/ISPO/docs/basics/docs/bangemann.pdf](http://europa.eu.int/ISPO/docs/basics/docs/bangemann.pdf)]

Comisión Europea. Plan de Acción "Europa en

marcha hacia la Sociedad de la Información". 1994.

[[europa.eu.int/ISPO/docs/policy/docs/COM\(94\)347.doc](http://europa.eu.int/ISPO/docs/policy/docs/COM(94)347.doc)]

Comisión Europea. Comunicación sobre "La dimensión social y del mercado de trabajo de la sociedad de la información. Prioridad para las personas - Las próximas etapas". 1997.

[[europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/com397/97397en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/com397/97397en.pdf)]

Actas de la Conferencia Transatlántica sobre Personas con Discapacidad, Empleo y Nuevas Tecnologías, celebrada en Madrid en octubre de 1998.

[[www.conf-us-ue-disability.org/main.htm](http://www.conf-us-ue-disability.org/main.htm)]

Comisión Europea. Informe "Oportunidades de empleo en la Sociedad de la Información: Explorar el potencial de la revolución de la información". 1998.

[[europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/jobopps/joboppen.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/jobopps/joboppen.pdf)]

Comisión Europea. Comunicación "Estrategias para la creación de empleo en la sociedad de la información". 2000.

[[europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/news/en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/news/en.pdf)]

Comisión Europea. Comunicación "eEurope - Una Sociedad de la Información para todos". 1999.

[[europa.eu.int/information\\_society/eeurope/action\\_plan/pdf/actionplan\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf)]

Comisión Europea. Plan de acción eEurope 2002. 2000.

[[europa.eu.int/information\\_society/eeurope/action\\_plan/eaccess/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/eaccess/index_en.htm)]

Comisión Europea. Comunicación "eEurope 2002: Accesibilidad de los sitios Web públicos y de su contenido". 2001.

[[europa.eu.int/information\\_society/topics/citizens/accessibility/communication/accessibility\\_en.doc](http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/communication/accessibility_en.doc)]

Comisión Europea. "El potencial de la Sociedad de la Información para la inclusión social en Europa (Documento de trabajo)". 2001.

[[europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/esdis/eincl\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/eincl_en.pdf)]

Comisión Europea. Comunicación «e-learning: concebir la educación del futuro». 2000.

[europa.eu.int/comm/education/elearning/comen.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/elearning/comen.pdf)

Comisión Europea. Comunicación «Plan de acción e-learning: concebir la educación del futuro». 2001.

[europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2001/com2001\\_0172en01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2001/com2001_0172en01.pdf)

Consejo de la Unión Europea. Resolución de 13 de julio de 2001 relativa al e-learning.

[europa.eu.int/comm/education/elearning/reso\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/elearning/reso_en.pdf)

Consejo de la Unión Europea, Resolución de 8 de octubre de 2001 relativa a la integración social mediante las tecnologías electrónicas - aprovechar las oportunidades de integración social que brinda la sociedad de la información.

[europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2001/c\\_292/c\\_29220011018en00060008.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2001/c_292/c_29220011018en00060008.pdf)

Documento de trabajo de la Conferencia "La Discriminación por el Diseño", celebrada en Bruselas el 3 de diciembre de 2001.

[www.discapnet.es/documentos/tecnica/0442.html](http://www.discapnet.es/documentos/tecnica/0442.html) (Spanish version)