

Español

**Conferencia, Bruselas, 3 de diciembre de 2001
«La discriminación por el diseño»**

DOCUMENTO DE TRABAJO

ÍNDICE

Introducción	2
El concepto de «diseño para todos».....	4
El problema de la «discriminación por el diseño»	5
Acciones e iniciativas de la UE en favor del diseño para todos	8
Legislación en materia de lucha contra la discriminación	10
Normas de diseño para todos.....	12
Contratación pública y diseño para todos	14
Argumentos económicos en favor del diseño para todos	16
Preguntas	18
Enlaces	19

Introducción

En su Resolución 47/3, de 14 de octubre de 1992, las Naciones Unidas proclamaron el 3 de diciembre Día internacional de las personas con discapacidad.

Desde 1993, las instituciones europeas y el Foro europeo sobre discapacidades (FED) contribuyen a este acto con la celebración del Día europeo de las personas con discapacidad. El Día europeo ofrece una oportunidad para sensibilizar a la opinión pública sobre la discapacidad y para potenciar la cooperación europea en este ámbito.

El tema elegido para el Día europeo de las personas con discapacidad 2001 es el de «**Lucha contra la discriminación: diseño para todos**». Se trata del segundo año de una campaña de comunicación integrada, de tres años de duración, que culminará en 2003 con la celebración del Año europeo de las personas con discapacidad, propuesto por la Comisión Europea en su propuesta de decisión de 30 de mayo de 2001¹.

El Día europeo permitirá llamar la atención sobre los problemas que plantean los numerosos obstáculos que demasiado a menudo impiden a las personas con discapacidad participar plenamente en la sociedad y sobre la apremiante necesidad de integrar el planteamiento de diseño para todos en la legislación, las normas, los procedimientos de contratación pública y otros mecanismos, a fin de garantizar que la sociedad sea plenamente accesible para todos los usuarios, con o sin discapacidades.

El tema de este año está en consonancia con las prioridades establecidas para la coordinación de las políticas europeas en materia de lucha contra la discriminación y mejora de las condiciones de acceso, presentadas en la Comunicación de la Comisión Europea «Una Europa sin barreras para las personas con discapacidad» y en la correspondiente Resolución del Parlamento Europeo².

El Día europeo llamará la atención sobre el hecho de que las prácticas de diseño han provocado y siguen provocando múltiples formas de discriminación de las personas con discapacidad. Un diseño inadecuado impide a una gran mayoría de estas personas tener acceso a bienes y servicios, así como a ámbitos fundamentales de la actividad social, como los viajes, el empleo, y la plena participación en la vida civil, social y cultural. Coarta asimismo su autonomía y

¹ El texto íntegro de la propuesta puede consultarse en http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html.

² Véase «Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad» [COM (2000) 284].

Día europeo de las personas con discapacidad 2001

su capacidad de decidir por sí mismas, dando así pábulo al prejuicio de que las personas con discapacidad son incapaces de vivir solas o de determinar su propio destino. La promoción del principio de diseño para todos y la creación de un clima propicio al respecto son sin duda útiles para introducir los cambios necesarios en las prácticas de diseño, pero lo que es verdaderamente indispensable es adoptar nuevas medidas legislativas que permitan hacer realidad una sociedad en la que todos los bienes y servicios estén diseñados para todos los usuarios.

En vísperas del 8º aniversario de las Normas uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad³ —cuya norma 5, trata de las condiciones de acceso—, siguen siendo numerosísimas las personas que no pueden disfrutar de ciertos bienes y servicios debido a su diseño inadecuado, y ello a pesar de que prácticamente todos los países del mundo han suscrito estas normas.

La conferencia de este año revestirá la forma de mesa redonda y contará con la participación de responsables políticos, empresarios y agentes de la sociedad civil, junto con figuras representativas del movimiento en favor de un diseño para todos, con vistas a mejorar el marco legislativo europeo en el ámbito del diseño universal.

Entre las actividades previstas en el marco del Día europeo cabe destacar el galardón «Suprimamos las barreras» (*Breaking Barriers Award*), que premiará ejemplos de buenas prácticas de diseñadores y empresarios europeos que se hayan destacado en la promoción de la aplicación práctica del diseño para todos.

Las conclusiones que se extraigan del Día europeo se integrarán en planes y acciones, que serán posteriormente desarrollados por el FED en cooperación con la Comisión y con interlocutores públicos y privados, con el fin de alcanzar mejoras significativas de las políticas de aquí a 2003, Año europeo de las personas con discapacidad.

El objetivo del presente documento es ofrecer información de carácter general de cara a la Conferencia. Se pondrán asimismo a disposición de los participantes otros documentos, incluidos temas de debate, que se centrarán de forma más pormenorizada en diferentes aspectos del diseño para todos. Esta documentación podría ser utilizada en talleres nacionales con vistas a la organización del Día europeo, o como material preparatorio para las actividades nacionales que se llevarán a cabo con ocasión de esta celebración.

³ Resolución de la Asamblea general de 20 de diciembre de 1993 (A/RES/48/96), 85ª sesión plenaria.

El concepto de «diseño para todos»

El diseño para todos 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).

Apoyando la aplicación del principio del diseño para todos en todos los ámbitos de la vida privada y social —hogar, educación, trabajo, ocio, transporte, etc.— podremos 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 como un planteamiento esencialmente *integrador* de necesidades humanas variadas por oposición 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 (TIC) para los ancianos y las personas con discapacidad⁴.

El problema de la «discriminación por el diseño»

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 contrario⁵.

En el marco del Día europeo 2001, la Comisión y las organizaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad se proponen centrarse en el «diseño para todos» como medio para eliminar las barreras de acceso a las que han de hacer frente las personas con discapacidad. Se trata de llamar la atención sobre la forma en que el diseño de nuestros entornos, productos y servicios contribuye a la discriminación al descuidar las necesidades de las personas con discapacidad. De ahí el título de la conferencia: *La discriminación por el diseño*.

La sociedad tiene tendencia a pensar que sus estructuras materiales y sus prácticas sociales responden al orden natural de las cosas. Existe la creencia generalizada de que las entradas y escaleras, los trenes y autobuses, y las estructuras sociales son como son porque reflejan las necesidades de la población en general. Pero una mirada más atenta nos revela que no hay nada natural o predeterminado en los edificios, los servicios o las prácticas sociales y que estos elementos han evolucionado en respuesta a las necesidades de determinados grupos y excluyendo a otros. Durante mucho tiempo, por ejemplo,

⁴ Algunas iniciativas apoyadas por programas y acciones a escala de la UE se incluyen en la lista de enlaces Internet que figura al final del presente documento.

⁵ Véase la Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud de la Organización Mundial de la Salud, cuya última versión revisada (2001) incluye una clasificación de los factores ambientales con incidencia en la discapacidad y la salud (<http://www.who.int/icidh/>).

no sólo los diseñadores, sino también los fabricantes, los departamentos de comercialización y los profesionales de ventas han aceptado implícitamente la premisa de que los productos concebidos para el usuario «medio» satisfacen las necesidades de la mayoría de la población y se dirigen al mercado más amplio posible.

Hasta hace veinte años, esta era la opinión que prevalecía entre la mayoría de los consumidores y apenas se prestaba atención a las quejas de las personas con discapacidad.

De hecho, sin embargo, numerosas personas son conscientes de que los objetos y los entornos que utilizan no están verdaderamente adaptados a sus necesidades.

Tomemos, por ejemplo, el caso de los zurdos, que representan el 7 % de la población⁶. Algunos de estas personas apenas han comenzado a compartir sus dificultades y a buscar soluciones a través de sus organizaciones y sus propias páginas web. Su problema es el de la discriminación por el diseño:

«El hecho de ser zurdo [...] me ha hecho sufrir en carne propia lo que significa pertenecer a una minoría. Me siento constantemente discriminado. No sufro la discriminación en ciertos aspectos importantes —no se me niega la vivienda, la atención médica, un empleo o un asiento en el autobús— sino más bien en forma de pupitres escolares o peladores de patatas que no me sirven para nada, herramientas (como las sierras eléctricas) que pueden ser peligrosas para mí, plumas que manchan y hacen mi escritura ilegible, ratones de ordenador que me provocan calambres de mano. En Inglaterra, mis profesores trataron de forzarme a escribir con la mano derecha cuando era niño; lo que quizá fuera el motivo del tartamudeo que sufría en aquella época.»

E. Stephen Mack⁷

Las personas de edad avanzada, que pueden ser más frágiles y más lentas a la hora de actuar y cuya vista y oído suelen ser menos agudos que los del usuario «medio», son más propensos a sufrir las consecuencias de un diseño de productos y servicios inadecuado. En la actualidad, alrededor del 20 % de la población europea tiene más de 65 años y se prevé que este porcentaje aumente hasta el 25 % de aquí a 2020. Esta situación plantea indudablemente problemas de acceso a bienes, servicios y entornos para un gran número de ciudadanos europeos.

⁶ Coren, S. y Porac, C. : «Fifty centuries of right-handedness: the historic record». *Science* 198, pp. 631-632, 1977. PubMed ID: [335510](#).

⁷ La página web de E. Stephen Mack (<http://www.emf.net/~estephen/facts/lefthand.html>) contiene enlaces sobre zurdos.

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 Australia, la legislación en materia de lucha contra la discriminación protege a las personas con discapacidad contra este tipo de exclusión motivada por un diseño inadecuado. Bruce Maguire, que es ciego y utiliza un lector de pantalla, denunció al Comité organizador de los Juegos Olímpicos de Sydney tras descubrir que no podía reservar entradas para los actos deportivos a través del sitio oficial⁸. Los tribunales fallaron a su favor y condenaron a los propietarios del sitio a pagar una indemnización de 20 000 dólares australianos. El resultado de este caso, el primero de sus características en el mundo, muestra claramente hasta qué punto es importante la legislación en materia de lucha contra la discriminación para garantizar el acceso a bienes y servicios por parte de las personas con discapacidad. Si el sitio en cuestión hubiera sido diseñado con

⁸ Véase <http://www.rnib.org.uk/wesupply/publicat/campaign/win01.htm#2>.

arreglo a las orientaciones de la iniciativa «Accesibilidad de Internet» (*Web Accessibility Initiative*)⁹, su acceso hubiera estado garantizado tanto para los usuarios con discapacidad provistos de lectores de pantalla como para los usuarios sin discapacidad que utilizan ordenadores convencionales.

Acciones e iniciativas de la UE en favor del diseño para todos

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 discapacidad¹⁰. 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 sobre discapacidades.

Particular importancia en relación con el diseño para todos reviste el plan de acción eEurope, adoptado por los Estados miembros en Feira en junio de 2000, 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 comunicación¹¹.

En el marco de la Presidencia sueca de la Unión Europea, los días 25 y 26 de abril se celebró en Linköping (Suecia) una reunión de expertos de la UE en materia de accesibilidad. La reunión de Linköping, en la que una amplia gama de agentes respaldó la estrategia de la Unión Europea en materia de accesibilidad, marcó un hito histórico. El Día europeo de las personas con discapacidad ofrece

⁹ Véase <http://www.w3c.org/WAI/>.

¹⁰ *Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad* [COM (2000) 284].

¹¹ El texto íntegro del plan de acción eEuropa 2002 puede consultarse en http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm.

Día europeo de las personas con discapacidad 2001

la oportunidad de confirmar este paso y de dar un nuevo impulso a su puesta en práctica.

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 declaraba:

«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.»

Recomendaciones de la reunión:

- *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 libre de barreras para las personas con discapacidad» y las conclusiones de la reunión de Linköping destacan los siguientes instrumentos políticos para promover el diseño para todos:

- legislación en materia de lucha contra la discriminación;
- normalización;

- políticas de contratación pública que garanticen la igualdad de acceso;
- sensibilización sobre los intereses de los consumidores y la responsabilidad social de las empresas.

Legislación en materia de lucha contra la discriminación

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.

Todos los Estados miembros de la Unión Europea reconocen los derechos de las personas con discapacidad (incluido el derecho a no sufrir discriminación). Como corolario de estos derechos, es indispensable adoptar un nuevo planteamiento general de cara a la discapacidad basado en la supresión de las barreras a la plena participación en la sociedad, en lugar de «abordar el problema a escala individual», como defendía el planteamiento del «modelo médico» de la discapacidad.

Una de las vías hacia el establecimiento de una legislación en materia de lucha contra la discriminación consiste en la adopción de acciones en los Estados miembros. En la actualidad, pocos países de la UE disponen de una legislación específica que prohíba la discriminación contra las personas con discapacidad. Sólo Irlanda¹², Suecia¹³ y el Reino Unido¹⁴ poseen leyes en este sentido, si bien su alcance es limitado. Además, existen referencias a la discriminación contra las personas con discapacidad en las constituciones alemana, finlandesa y

¹² *Employment Equality Act* 1999 (Ley sobre la igualdad en el empleo de 1999).

¹³ Ley por la que se prohíbe cualquier forma de discriminación en la vida profesional de las personas con discapacidad de 1999.

¹⁴ *Disability Discrimination Act* 1995 (Ley contra la discriminación de las personas con discapacidad de 1995).

griega. En Francia se ha modificado la ley que prohíbe cualquier discriminación por motivos de raza o religión, para incluir la discapacidad. Sin embargo, debido a restricciones constitucionales o de otro tipo, estas disposiciones no cubren siempre todos los aspectos que puede revestir la discriminación. Tampoco se prevé que la adopción de acciones positivas específicas con vistas a promover la oferta de bienes y la prestación de servicios a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

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.

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)¹⁵. 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.

Un estudio reciente encargado por la Comisión Europea llega a la conclusión de que las medidas y las disposiciones legislativas de lucha contra la discriminación «contribuyen decisivamente a “dar el tono” en materia de discapacidad y de política de empleo»¹⁶. 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.

¹⁵ *Disability Discrimination Act 1995*. Véase <http://www.disability.gov.uk>.

¹⁶ *Benchmarking Employment Policies for Disabled People* (Evaluación comparativa de las políticas de empleo para las personas con discapacidad) – ECOTEC, 2000.

Día europeo de las personas con discapacidad 2001

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 Foro europeo sobre discapacidades 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 FED 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.

Normas de diseño para todos

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.

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.

Tres programas comunitarios de investigación y desarrollo tecnológico —la Iniciativa tecnológica comunitaria para los ancianos y personas con discapacidades (TIDE), el programa «Aplicaciones telemáticas» y la acción «Aplicaciones para los ancianos y la personas con discapacidad» del Quinto programa marco sobre las tecnologías de la sociedad de la información— han apoyado más de veinte proyectos directamente relacionados con este ámbito¹⁷.

En el ámbito de COST (Cooperación europea en el campo de la investigación científica y técnica), varios grupos de trabajo han mejorado la base de conocimientos destinada a alimentar la definición de normas de diseño para todos. Se trata de las acciones COST 219 y 219 *bis* (telecomunicaciones para las personas con discapacidad), COST 322 (autobuses de piso bajo), COST 335 (accesibilidad de los trenes de pasajeros), y COST 342 (gestión de los aparcamientos y efectos sobre la movilidad y la economía).

Se está avanzando a buen paso en la elaboración de normas de diseño para todos, sobre todo en el ámbito de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). En junio de 1999, la Comisión Europea otorgó un mandato (M/273) a los organismos europeos de normalización (CEN, CENELEC y ETSI) para elaborar *una guía en el campo de la seguridad y la empleabilidad de productos por las personas con necesidades especiales (por ejemplo, las personas de edad avanzada o con discapacidad)*. Estos trabajos deberían dar como resultado orientaciones prácticas aplicables por todos los comités de normalización pertinentes.

En el marco del mandato «diseño para todos» se presentó un informe que establece varias opciones para la puesta en práctica de normas genéricas en este ámbito y que explica los parámetros para abordar las necesidades de las personas de edad avanzada y de las personas con discapacidad en las normas de los productos. Este informe incluye numerosos aspectos relacionados con las TIC y con la accesibilidad física. La segunda fase del mandato —puesta en práctica— está en curso de ejecución¹⁸. Incluye la creación de un organismo de coordinación encargado de supervisar y orientar los trabajos en todos los organismos de normalización¹⁹.

¹⁷ Véase http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/home.html (Rúbrica «Projects»).

¹⁸ Véase http://www.ict.etsi.org/activities/Design_for_All/INDEX.htm.

¹⁹ Se encarga de los trabajos de normalización un grupo de trabajo dependiente de CEN/ISSS, que organiza un taller sobre el diseño para todos y las tecnologías de asistencia. Véase <http://www.cenorm.be/issss/Workshop/dfa/default.htm>.

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.

Contratación pública y diseño para todos

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.

Día europeo de las personas con discapacidad 2001

En los EE.UU. se presta especial atención a garantizar la accesibilidad en los contratos celebrados por los organismos públicos. El artículo 508 de la Ley sobre la 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 del artículo 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 sinfín 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. Compañías como IBM, Microsoft, Sun Microsystems, XEROX y Motorola 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 al artículo 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 (cabines 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.

Un ejemplo interesante, que puede servir como referencia a la hora de promover la accesibilidad en las prácticas de la contratación pública, es el de *Industry Canada*, que ha desarrollado «juegos de herramientas para una contratación accesible» dirigidos a empleadores y responsables de la contratación pública²⁰. Incluyen descripciones, criterios y requisitos en materia de accesibilidad aplicables a las tecnologías y servicios corrientes en entornos de oficina, conforme al planteamiento de diseño para todos, así como productos de tecnología de asistencia para empleados con discapacidad. Contienen igualmente una guía de utilización.

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». El artículo 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 FED 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.

Argumentos económicos en favor del diseño para todos

Todo parece indicar que las empresas estadounidenses han cambiado de actitud y ya no se oponen a la legislación en materia de diseño para todos, sino que la respaldan. Así, por ejemplo, las organizaciones profesionales han aunado esfuerzos para facilitar la aplicación de la ADA, en lugar de presionar en favor de su derogación o su sustitución por un texto edulcorado. Importantes líderes empresariales expresaron su apoyo a la ADA, pronunciándose mayoritariamente por un endurecimiento de sus disposiciones (Louis Harris, 1995). En los EE.UU.

²⁰ Véase <http://disability.org/toolkit/IndexE.asp>.

pero también en Europa, las empresas son cada vez más conscientes de que tienen una responsabilidad de cara a las comunidades en las que realizan sus beneficios. Además, reconocen que tener en cuenta los intereses de la comunidad puede revertir en su propio beneficio. No se trata de medidas caritativas o filantrópicas, sino de reconocer las ventajas que se derivan de la adopción de un planteamiento que integre a las personas con discapacidad en su calidad de clientes.

El establecimiento de relaciones con los consumidores es considerado un factor esencial para que las empresas puedan desarrollar una estrategia de responsabilidad social. El diseño para todos constituye un instrumento privilegiado para promover este esfuerzo, tal y como destaca el reciente Libro Verde de la Comisión sobre el tema:

«Como parte de su responsabilidad social, se espera que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean. Se espera que las empresas que establecen relaciones duraderas con sus clientes, centrandó toda su organización en la comprensión de lo que estos desean y ofreciéndoles una calidad, seguridad, fiabilidad y servicio superiores, obtengan mayores beneficios. La puesta en práctica del principio según el cual los productos se diseñan pensando en que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posible, incluidos los consumidores afectados por una discapacidad, es un ejemplo importante de la responsabilidad de las empresas en el ámbito social»²¹.

La Comisión Europea fomenta así la adopción de un planteamiento de diseño para todos y el establecimiento de relaciones más estrechas con los consumidores y usuarios, como medio para promover la responsabilidad social de las empresas. En España, se concede un distintivo a aquellas empresas que se comprometen a seguir el principio del diseño para todos, incluidas las personas con discapacidad, en todas sus actividades. Reunidas bajo un distintivo común, estas empresas ganan en visibilidad y tienen la oportunidad de compartir ejemplos de «buenas prácticas». Además, pueden recomendarse unas a otras a clientes y consumidores, multiplicando así las oportunidades de hacer negocios.

²¹ COM(2001) 366 final. Libro verde - Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas (apartado 51). Véase http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm.

Preguntas

- ¿Ha experimentado alguna vez dificultades debidas a un diseño inadecuado?, ¿en que medida le afectó esta experiencia?
- ¿Cree que el diseño para todos debería ser una obligación impuesta por ley?, ¿para qué tipos de productos o servicios?
- ¿Deberían los poderes públicos (autoridades centrales o locales, etc.) tener la obligación de adquirir ÚNICAMENTE productos y servicios que respondan a las normas de diseño para todos? En caso de respuesta afirmativa, ¿qué sectores considera prioritarios en este sentido?
- ¿En qué medida puede servir el diseño para todos para reducir las prácticas discriminatorias contra las personas con discapacidad por lo que respecta al acceso a bienes y servicios?, ¿puede citar ejemplos concretos de situaciones en las que se haya sentido víctima de un trato discriminatorio?
- ¿Adquiriría Ud. productos de empresas que apoyan el principio de diseño para todos?, ¿cómo se podría incitar a un mayor número de empresas a asumir su «responsabilidad social» y qué podrían hacer las empresas para promover el diseño para todos?
- ¿Desearía Ud. que se aplicaran normas de diseño para todos en toda Europa?, ¿qué tipos de normas considera necesarias?, ¿de qué forma podría utilizarse la experiencia de las personas con discapacidad en la elaboración de estas normas?

Enlaces

AGE – Red europea para las personas de edad avanzada

<http://www.eurolinkage.org>

Americans with Disabilities Act (ADA)

<http://http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

Bureau of European Designers Associations <http://www.beda.org>

Centro danés para la accesibilidad <http://www.centil.dk>

Centro noruego para la accesibilidad <http://www.delta.oslo.no>

Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud

<http://www.who.int/icidh/>

Consortio World Wide Web <http://www.w3.org>

European Concept for Accessibility <http://www.eca.lu>

European Institute for Design and Disability <http://www.design-for-all.org>

Foro europeo sobre discapacidades <http://www.edf-feph.org>

Helen Hamlyn Research Centre and Design Age Research Centre

<http://www.hhrc.rca.ac.uk/index.html>

HELIOS II (1993-96)

http://europa.autonomia.org/helios/a_def.htm

Iniciativa tecnológica comunitaria para los ancianos y personas con discapacidades (TIDE)

http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/library_tide_comunicación.htm

Institute on Independent Living <http://www.independentliving.org>

International Centre for Disability Resources on the Internet

<http://www.icdri.org/index.html>

Plataforma «Diseño para todos» en los Países Bajos <http://www.diseñoforall.nl>

Proyecto DASDA <http://www.dasda.org>

Proyecto INCLUDE <http://www.stakes.fi/include/>

Resolución del Consejo de Europa sobre el diseño universal y la accesibilidad en la formación (febrero de 2001)

<http://cm.coe.int/ta/res/resAP/2001/2001xp1.htm>

The Architectural Barriers Act (ABA) <http://www.access-board.gov>

The Center for Universal Design <http://www.diseño.ncsu.edu/cud/index.html>

The Centre for Accessible Environments <http://www.cae.org.uk>