

Manual del curso básico:

La accesibilidad en el servicio público

Desarrollado por:
Equipo Acceplan

Mediante Convenio entre el
Instituto de Estudios Europeos (UAB) y el IMSERSO

Ana Rapoport y Fernando Alonso López (Director)

Abril, 2005



**Este documento fue realizado por: Ana Rapoport y
Fernando Alonso Lopez (Director)**

Textos de: Ana Rapoport,
Fernando Alonso López
Montse Dinares
Elisa Sala
Digna Couso
Albert Roca

Con la colaboración de : Fonollá Arquitectura y equipo de dibujantes de “El Jueves”

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer muy especialmente a las siguientes Confederaciones y Asociaciones que representan a los diferentes colectivos de personas con discapacidades, por su colaboración en la elaboración de este documento: Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), Confederación Española de Padres y Amigos de los sordos (FIAPAS), Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral (ASPACE), Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Enfermos Mentales (FEAFES), a la Plataforma Representativa de Discapacitados Físicos (PREDIF) y a la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE).

Curso Básico:

“La accesibilidad en el servicio público”

INDICE

PRESENTACIÓN.

INTRODUCCIÓN: NECESIDAD Y OBJETIVOS DEL CURSO

- 1.1. La accesibilidad y su importancia en el servicio público
- 1.2. Objetivos del curso

2. LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, EL SERVICIO PÚBLICO Y LA MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- 2.1. Deficiencia, igualdad de oportunidades y Accesibilidad Universal
- 2.2. El Servicio Público hoy
- 2.3. Las necesidades de accesibilidad en el servicio público
- 2.4. Características del servicio público accesible.
- 2.5. Consecuencias económicas de la mejora de accesibilidad
 - 2.5.1. Los costes de la accesibilidad en las viviendas
 - 2.5.2. Los beneficios de la accesibilidad
 - 2.5.3. Conclusiones

3. LA CIUDADANÍA DE HOY Y DE MAÑANA: DIVERSIDAD HUMANA Y TENDENCIAS DEMOGRÁFICAS

- 3.1. Diversidad humana y accesibilidad.
- 3.2. Los colectivos con mayores necesidades de accesibilidad: definiciones y estadísticas.
 - 3.2.1. Personas con discapacidades permanentes.
 - 3.2.2. Persona con discapacidades temporales.
 - 3.2.3. Personas mayores.
 - 3.2.4. Otras personas.
- 3.3. Tendencias demográficas actuales.
 - 3.3.1. Envejecimiento de la población y longevidad.
 - 3.3.2. Evolución prevista del número de personas con discapacidad.
 - 3.3.3. Las migraciones internacionales.

4. EL MARCO NORMATIVO Y LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.

- 4.1. El marco de acción internacional en la promoción de la accesibilidad.
 - 4.1.1. Hitos a nivel mundial de promoción de la accesibilidad.
 - 4.1.2. Hitos a nivel europeo de promoción de la accesibilidad.
 - 4.1.3. Puntos a destacar de la acción internacional y europea en la promoción de la accesibilidad.
- 4.2. La normativa estatal y autonómica en la promoción de la accesibilidad.
 - 4.2.1. Hitos más relevantes a nivel estatal.
 - 4.2.2. La normativa autonómica en la promoción de la accesibilidad.
 - 4.2.3. Puntos a destacar de la normativa española en la promoción de la accesibilidad.

5. EL MARCO INSTITUCIONAL ESPAÑOL Y LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

- 5.1. La accesibilidad como objetivo compartido.
- 5.2. Los principales agentes y acciones en la promoción de la accesibilidad.
 - 5.2.1. Instituciones de la Administración General del Estado (AGE).
 - 5.2.2. La administración autonómica.
 - 5.2.3. La administración local.
 - 5.2.4. El movimiento asociativo de personas con discapacidad.
- 5.3. El I Plan Nacional de Accesibilidad 2004 - 2012.
 - 5.3.1. El plan.
 - 5.3.2. Los principios.
 - 5.3.3. Los objetivos.
 - 5.3.4. Los beneficiarios.
 - 5.3.5. Los ejes del plan: supresión y prevención.
 - 5.3.6. La transversalidad del modelo.
 - 5.3.7. Las principales líneas de actuación del Plan.

6. LAS NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD DE LOS CIUDADANOS

- 6.1. Las personas con mayores necesidades de accesibilidad
- 6.2. Las dimensiones de la accesibilidad: la movilidad, la comunicación, la comprensión y la utilización
- 6.3. Características diversas y “necesidades de accesibilidad”
- 6.4. Las personas con discapacidades (permanentes o temporales).
Información básica, necesidades de accesibilidad y recomendaciones generales en el ámbito del el servicio público
- 6.5. Las personas mayores. Información básica, necesidades de accesibilidad y recomendaciones generales para en el ámbito del el servicio público
- 6.6. Otras personas con necesidades de accesibilidad. Información básica, necesidades de accesibilidad y recomendaciones generales en el ámbito del el servicio público

7. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ACCESIBLE

- 7.1. El “entorno, producto y servicio accesible” y “la atención adecuada al ciudadano”, pilares fundamentales para lograr una Administración pública accesible.
- 7.2. Criterios generales de “la atención adecuada al ciudadano”.
- 7.3. Recomendaciones prácticas para el personal de la Administración Pública.
- 7.4. Criterios técnicos de accesibilidad para el diseño de los entornos, productos y servicios.
- 7.5. Lista de comprobación para oficinas publicas.
- 7.6. Compras públicas

8. ACCESIBILIDAD Y ERGONOMIA EN EL ENTORNO DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS

- 8.1. El entorno de trabajo: ergonomía y accesibilidad
- 8.2. La valoración del puesto de trabajo y de las capacidades personales.
 - 8.2.1. Las variables principales para analizar la accesibilidad del puesto de trabajo.
 - 8.2.2. Las variables principales para analizar la capacidad funcional del trabajador/a.
- 8.3. Medidas de adaptación del puesto de trabajo y recomendaciones generales
- 8.4. Ayudas técnicas y Tecnologías de la información y Comunicación (TICs).

PRESENTACIÓN

La necesidad de modernizar la Administración Pública para que ésta preste un mejor servicio al ciudadano es una necesidad permanente en cualquier país. La OCDE¹ (1996) destaca que una Administración moderna ha de ser “receptiva”, en el sentido de que *ha de tener en cuenta la capacidad de cada persona para hacer frente al proceso administrativo, facilitando su acceso a las prestaciones que tiene derecho a esperar de la Administración*. Este es el punto de partida de este curso, que pretende contribuir a la mejora de atención al ciudadano desde un punto de vista poco atendido hasta ahora: la accesibilidad o inexistencia de barreras, físicas o de otro tipo, para la percepción de las prestaciones públicas.

Para entender la relevancia de este objetivo comencemos con una simple reflexión en la línea de los argumentos de la OCDE: muchas personas tienen críticas –con mayor o menor razón- o experiencias negativas respecto a los servicios que reciben desde la Administración Pública (ya sea estatal, regional o local). Algunos destacan la lentitud de respuesta, la ineficacia o la escasa receptividad hacia sus problemas; pero pensemos que todas estas críticas, más o menos fundadas, resultarán escasamente relevantes si las comparáramos con la situación de aquellos que no tienen siquiera la opción de utilizar los servicios públicos. Y es que cualquier ciudadano que no tiene la posibilidad de informarse, de ser atendido o escuchado, ni aún la posibilidad de acceder a la oficina pública o al servicio que ésta presta, se puede sentir discriminado o incluso un ciudadano de segunda clase.

Estos ciudadanos existen, y muchos de ellos están a nuestro alrededor, son nuestros vecinos, allegados o familias, porque tal es el caso de buena parte de los 3,5 millones de ciudadanos con discapacidad que hay en España. Estas personas han sido tradicionalmente excluidas de muchos de los servicios públicos que los demás disfrutamos, por el simple hecho de no poder acceder a los edificios o instalaciones donde se prestan, a los vehículos, a los servicios telefónicos o informáticos.... Al disponer de unas condiciones de movilidad, visión, audición, etc. diferentes, o que no se ajustan a la norma para la que se han diseñado muchos de esos servicios, estas personas

¹ En su documento “La administración al servicio del público”, publicado por el Ministerio de Administraciones Públicas de España.

son, de facto, privadas de parte de sus derechos ciudadanos y obligadas a depender de los demás para ejercerlos.

Este curso pretende difundir un mayor conocimiento sobre la amplia temática de la accesibilidad, y con ello contribuir, en la medida de lo posible, a facilitar la tarea de los prestadores de esos servicios públicos, de modo que todas las personas, ya tengan discapacidades, sean mayores, tengan limitación temporal de alguna función, o cualquier otra causa, puedan acceder en igualdad de condiciones al disfrute de esos servicios públicos, puesto que, en definitiva, un servicio accesible es mejor para todos.

Por otro lado, el curso responde a una necesidad planteada desde la publicación en Diciembre de 2003 de la Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, que establece medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. La ley señala que este derecho se vulnera *cuando se producen discriminaciones directas o indirectas, acosos, incumplimientos de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas*, y entiende que existe discriminación indirecta cuando –entre otros- *un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puede ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por razón de discapacidad*. Por tanto, y en los plazos establecidos por la propia ley, *las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano, y aquellos de participación en los servicios públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales* deberán cumplir unas condiciones de accesibilidad y no discriminación determinadas. Por tanto, el cumplimiento de esta nueva ley también justifica la necesidad e interés de este curso.

Por otro lado, cabe preguntarse ¿cómo perciben la situación actual de esos servicios los propios afectados? En la encuesta realizada a personas con discapacidad para el *Libro Verde: La Accesibilidad en España* (IMSERSO, 2002)² se muestra que las personas con discapacidad, valoraron entre *poco* y *regular* el grado de accesibilidad de los edificios

² Este documento, que se cita con frecuencia a lo largo del texto aparece en adelante citado por su título, en cursiva, y sin referencia a su autoría y año. Ver página de referencias al final de la guía para una ficha bibliográfica completa.

de la Administración y puntuaron con un 4,1 sobre 10 el conocimiento que los empleados de las administraciones públicas tienen respecto a sus necesidades. Por otra parte, sólo un 36 % reconoció una actitud positiva hacia la satisfacción de esas necesidades por parte de los empleados públicos.

Estos datos dan cuenta de que las exigencias de la citada ley están lejos de ser cumplidas, y que cuando se habla de la modernización de las Administraciones Públicas no se puede olvidar la mejora de accesibilidad de los servicios públicos. Esta necesidad, como justificaremos a lo largo de este curso, no es una demanda aislada de unos colectivos minoritarios, sino una pieza fundamental para la plena concepción de una administración eficiente y moderna, una parte indisociable de un servicio público de calidad, del que todos los ciudadanos se benefician.

El curso está enfocado como herramienta de estudio o aprendizaje. No pretende ahondar en los conocimientos teóricos sobre los que se sustenta el ejercicio de la función pública, y tampoco en debatir su proceso de modernización o su rendimiento. Sí pretende difundir entre los empleados públicos y todos aquellos que colaboran en la prestación de servicios públicos la relevancia de la accesibilidad como elemento necesario de su trabajo, así como proveerles de unos mínimos criterios y conocimientos para que puedan actuar adecuadamente en el ejercicio de su función respecto a este tema. Para ello ofrece un enfoque amplio y didáctico sobre la accesibilidad, con un nivel de profundización suficiente para una aplicación no profesional. Esto incluye la posibilidad de interpretar las claves de la accesibilidad en el día a día que, desde el propio diseño del puesto de trabajo, a la disposición de elementos en las oficinas, pueden determinar una mejora de la calidad del entorno de trabajo y del servicio prestado.

Finalmente, este manual del curso no se dirige a un colectivo específico, Está concebido para su publicación como un manual sobre accesibilidad, pero también sus partes se pueden concebir como unidades didácticas independientes y pueden ser completadas con actividades prácticas complementarias, tal como se muestra en documento aparte (ver "Guía para el Docente"). El libro puede ser también utilizado como una guía de consulta para disponer en las oficinas y lugares donde se produce la prestación de los servicios públicos, teniendo en cuenta que plantea unos conocimientos escasamente difundidos entre los funcionarios y empleados públicos

Estructura del Manual y del curso

El curso está estructurado en ocho capítulos. Los seis primeros desarrollan los contenidos necesarios para conocer y aplicar las condiciones de accesibilidad adecuadamente en los servicios públicos: desde las nociones y características vinculadas con las necesidades de distintos tipos de ciudadanos, hasta el contexto normativo, institucional y conceptual que se ha venido consolidando en torno a la idea de accesibilidad universal. Los dos últimos capítulos ofrecen medidas y recomendaciones para lograr una administración pública accesible, tanto en sus servicios donde se produce la relación con los ciudadanos, como en los entornos en que los empleados trabajan.

La utilización de este manual se puede realizar de distintas maneras:

- * Prioritariamente es el *libro de texto* del curso básico: "*La accesibilidad en el servicio público*". Este curso se puede impartir a distintos tipos de empleados públicos, incluidos los empleados de empresas privadas que prestan servicios públicos o comerciales. En él encontrarán no sólo reflexiones y conocimiento, sino un libro de referencia para la aplicación en su entorno de servicio y trabajo, más allá de la duración del curso.
- * Sirve también como base para establecer un curso de formación de formadores, entendiendo que estos pueden utilizar los conocimientos y materiales que aquí se presentan para actividades formativas como cursos breves, conferencias, seminarios, etc. que se desarrollen en el entorno de las administraciones públicas
- * Puede ser utilizado para la realización de cursos on-line, aprovechando el gran potencial y bajo coste del soporte internet. Se pueden así plantear módulos para impartir en países de Iberoamérica con los que se desarrollen políticas de colaboración en este campo.
- * Por último, el carácter de Curso Básico con que se ha preparado este texto es una buena fuente de consulta en el ámbito profesional, más allá de las

características técnicas de la accesibilidad, situándose más cercano al ámbito de la gestión y promoción de la accesibilidad en los entornos laborales y de atención al público.

Con todo, el curso pretende presentar una visión actual de la temática de la accesibilidad, ampliando su perspectiva a campos relacionados, como la demografía, la ergonomía o la teoría del servicio público. Confiamos que su contenido sea formativo, clarificador y útil para muchas personas, y que contribuya a difundir la relevancia de la promoción de la accesibilidad en nuestra actual sociedad, contribuyendo a que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades de utilizar los servicios públicos.

CAP. 1

INTRODUCCIÓN: NECESIDAD Y OBJETIVOS DEL CURSO



1.1. La accesibilidad y su importancia en el servicio público

Qué es la accesibilidad: su definición e implicancia a nivel político y social. La accesibilidad y el servicio público.

No existe una definición universalmente aceptada de accesibilidad. El término puede tener interpretaciones diferentes según dónde y cómo se aplique: aparentemente no existe mucha relación entre el acceso a un edificio para una persona con problemas de movilidad o la posibilidad de acceder a un texto escrito por parte de una persona ciega o a un mensaje sonoro por parte de una persona sorda. Sin embargo, todo ello es accesibilidad, igual que lo es también la posibilidad de que una persona extranjera o con deficiencia intelectual entienda la señalización de un aeropuerto, o que una señora pueda entrar en un autobús urbano con su niña en un cochecito. La accesibilidad es, por tanto, un término que encubre un área transversal de conocimiento y de aplicaciones, que afecta a todo tipo de personas, y que es de gran importancia a la hora de desenvolverse en los espacios públicos. De acuerdo a todo ello, y tal como se recoge en el "Libro Blanco, por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades" (Alonso López, 2003) podemos definir la "accesibilidad" como:

El conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

La accesibilidad puede entenderse en relación con algunas de las formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación, comprensión y al uso³.

Este termino, la accesibilidad, se acompaña a menudo del adjetivo "**universal**", aludiendo a que *la condición de accesibilidad se debe extender a cualquier entorno, producto o servicio, sin excepción, y que TODOS, sea cual sea nuestra edad o condición, debemos estar considerados en ella. Se entiende que la accesibilidad universal incluye la idea de concebir sin barreras todo lo que se crea o diseña nuevo pero también incorpora la adaptación progresiva de lo que ya se ha realizado con barreras.*

³ Con el termino "uso" nos referimos a toda manipulación, utilización y/o interacción entre una persona y un objeto, dispositivo, elemento, espacio, etc. para su aprovechamiento.

Una definición similar de estos conceptos se recoge en la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, donde dice que la Accesibilidad Universal es la *"condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de 'diseño para todos' y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse."*

Esta idea de accesibilidad universal, y sus conceptos conexos, tales como el Diseño para Todos (ver Cáp. 2.1), han irrumpido en la agenda política en los últimos años, y están abocados a una mayor presencia en el futuro inmediato. Además de intentar cumplir con los crecientes requerimientos legales al respecto, esta importante irrupción de la accesibilidad a nivel político también fue posible gracias a los numerosos esfuerzos que han realizado las organizaciones que trabajan por los derechos de las personas con discapacidades. Por su parte, cabe mencionar también la creciente demanda de accesibilidad de parte de la sociedad en general como consecuencia del proceso de envejecimiento demográfico.

Las administraciones públicas deben ofrecer una respuesta a los ciudadanos que no se quede en la promulgación de instrumentos legales, sino aporte medios alternativos y complementarios para alcanzar los objetivos propuestos. Estas iniciativas deben tener muy presente el contexto actual en el que se destaca:

- El escaso seguimiento de parte o todas las normativas sectoriales desarrolladas en los últimos diez o quince años.
- La necesidad de superar el paradigma de la *supresión de barreras*, que caracteriza esas normativas, y que se centra en la solución puntual de los problemas previamente creados, por otro más abierto e igualitario, de Diseño para Todos, en el que el énfasis se pone en la concepción y diseño desde el origen de una forma apta para el máximo número posible de personas y situaciones.

Aunque puede ser contradictorio destacar el escaso cumplimiento de unas normas y, a la vez, la necesidad de superarlas, se trata de un proceso necesario, en la medida en que la perspectiva de integración de las personas con discapacidad y su consideración como una necesidad social, ha sufrido grandes cambios en los últimos años. La nueva situación, y el cambio de paradigma referido reclaman hacer frente a las siguientes necesidades:

- Difundir con éxito una cultura de la accesibilidad en la que se integren a todos los colectivos sociales como beneficiarios y superar tabúes en relación con la discapacidad y las diferencias culturales.
- Poder difundir la variedad de barreras y de afectados existentes, más allá de las consabidas "barreras arquitectónicas" y de la identificación de las personas con necesidades de accesibilidad.
- Potenciar la escala humana, de proximidad y solidaridad, en la que la accesibilidad adquiere su máximo sentido, frente a las condiciones de individualismo y desestructuración urbana que de manera creciente caracterizan a muchas ciudades en la actualidad.
- Desarrollar los valores de la diversidad y la diferencia que faciliten la integración y aceptación de la vejez y la discapacidad.
- Desvincular la palabra accesibilidad de su connotación minoritaria -ligada a la discapacidad en casi todos los textos legales- para ampliarla a toda la población, de acuerdo con el principio del Diseño para Todos, pero sin olvidar quiénes son los principales afectados.
- Proyectar el interés desde el área de Servicios Sociales, tradicionalmente encargado de este tema, hacia otros sectores que son competentes en las materias necesitadas de accesibilidad.
- Definir la escala adecuada de intervención entre los distintos ámbitos administrativos y fomentar la colaboración y co-financiación entre ellos.
- Conseguir la coordinación entre sectores, dentro de cada nivel administrativo, para facilitar la eficacia y corresponsabilidad respecto a los cambios que requiere la accesibilidad.

Todas estas necesidades tienen su proyección en el ámbito de los servicios públicos, unas de forma más directa y evidente que otras; y el conjunto pone en evidencia que la materia de que este curso se nutre no puede ser exclusivamente técnica y de conocimiento, pues una parte importante de su contenido va dirigido a la concienciación para fomentar una actitud más abierta, positiva y útil hacia la diferencia y como esta debe ser contemplada desde los servicios públicos.

1.2. Objetivos del curso

**Los contenidos e ideas principales que se quieren transmitir en este curso.
El reconocimiento de la Ley 21/2003 a la incorporación de la accesibilidad en el servicio público.**

En la medida que los objetivos generales del curso ya han sido expuestos en el apartado de "Presentación", aquí resaltaremos cuáles son los conocimientos concretos que se espera transmitir en este curso, y con qué objeto.

El curso pretende orientar y enseñar para dotar de los conocimientos necesarios que permitan la aplicación adecuada de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad en los servicios públicos, esto es el cumplimiento de las condiciones de no discriminación y accesibilidad universal en los siguientes ámbitos:

- * Relaciones con las Administraciones Públicas: Oficinas y servicios de atención al ciudadano y de participación, incluidos los relativos a la Administración de Justicia, participación en la vida política y procesos electorales.
- * Bienes y servicios a disposición del público (su acceso y utilización)
- * Tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social (su acceso y utilización)
- * Espacios urbanizados y edificaciones (su acceso y utilización)
- * Otros ámbitos donde se presten servicios públicos (las comunicaciones, el transporte público, eventos públicos, etc) (su acceso y utilización)

Y todo ello al objeto de hacer aplicable la citada Ley y de mejorar la calidad y funcionalidad de los servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas.

Finalmente, este manual pretende llenar un hueco que no cubren los otros textos, guías o manuales de accesibilidad existentes, que abordan exclusivamente los aspectos de diseño o normativos de la accesibilidad, sin entrar en consideraciones respecto a su gestión y desarrollo.

CAP. 2

LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, EL SERVICIO PÚBLICO Y LA MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



2.1. Deficiencia, igualdad de oportunidades y Accesibilidad Universal

El paso del modelo médico al modelo social (los paradigmas de la discapacidad). El Diseño para Todos y la Accesibilidad Universal. La igualdad de oportunidades como derecho fundamental, y la accesibilidad como requisito para cumplir con este derecho.

A lo largo del tiempo se han propuesto diferentes constructos, paradigmas o modelos conceptuales para entender y explicar la discapacidad. Son dos los modelos que resumen los enfoques más importantes, conocidos como el *modelo médico* y el *modelo social*, al representar cada uno de estos una forma contrapuesta de entender el fenómeno de la discapacidad y, sobretodo, de cómo abordar su integración en la sociedad.

El Modelo Médico y el Modelo Social de la Discapacidad

Durante siglos las personas con características diferentes respecto a lo que se ha tenido por persona media o estándar han sido vistas con desconfianza o prejuicios, y abocadas al ostracismo y el abandono; especialmente cuando estas personas tenían algún tipo de discapacidad. No hace falta ir muy lejos en el tiempo ni en el espacio para recordar como se estigmatizaba y escondía a los “diferentes”, o como se les utilizaba para la risa o el escarnio. Sólo el interés científico y el humanismo médico pudieron contribuir en un principio a sacar a estas personas del abandono y la miseria. Cuando, desde la medicina se abordó de forma científica la deficiencia, se instauró una imagen de la persona con discapacidad como un enfermo crónico, que debía ser apartado de la sociedad, para la que no servía o estaba preparado, y mantenido en un ambiente sanitario, protegido y segregado. La persona con discapacidad era digna de lástima y la sociedad debía intentar corregir sus deficiencias, buscando la superación de su discapacidad por medio de cualquier medio clínico o terapéutico de modo que pudiera encajar en un mundo hecho para “personas normales”.

Por tanto, el llamado **modelo médico**⁴ considera que la discapacidad es un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales. El tratamiento de la discapacidad está encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de su conducta. La atención sanitaria se

⁴ Texto redactado a partir del documento CIF, Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, Organización Mundial de la Salud (2001). Editado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, IMSERSO

considera la cuestión primordial y en el ámbito político, la respuesta principal es la de modificar y reformar la política de atención a la salud.

Pero frente a esa concepción de la persona discapacitada como un enfermo han surgido modelos alternativos que plantean que el problema está en la sociedad más que en el individuo. Es la sociedad la que, según estas ideas, crea barreras discriminatorias y, por tanto, es esta la que debe ser modificada para incluir y acomodar las distintas necesidades de las personas, incluidas las de aquellas que tienen alguna discapacidad.

De esta manera, el **modelo social de la discapacidad**, considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad. La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto/entorno social, que caracterizan a la persona. Según la Organización Mundial de la Salud, en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), la discapacidad "*engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación*" (OMS, 2001).

Por lo tanto, el manejo de estas situaciones requieren la actuación social y es responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida social. Por lo tanto, para este paradigma, el problema es más ideológico o de actitud, y requiere la introducción de cambios sociales, lo que en el ámbito de la política constituye una cuestión de derechos humanos.

Pero mas allá de los nombres y de los enfoques académicos, lo que se va imponiendo desde la perspectiva y la lucha de los colectivos de personas con discapacidad es que las discriminaciones que padecen estas personas son atentados a sus derechos y libertades, por lo que sus reivindicaciones no son más que la reclamación de sus derechos humanos. Son estos derechos algo que, si bien en los países avanzados pareciera estar garantizado para todos los ciudadanos, aquí todavía no están plenamente reconocidos, como es el derecho de estas personas de acceder a un empleo, a tener una educación, utilizar un transporte, disfrutar de los bienes y servicios públicos. Y si no pueden hacerlo es, entre otras cosas, porque no se considera que la satisfacción de sus

derechos sea un motivo suficiente para variar criterios estéticos, cambiar normas o invertir más en una infraestructura. Lo que estas personas reclaman no es otra cosa que igualdad de oportunidades y la garantía de que sus derechos como ciudadanos sean respetados.

El Diseño para Todos

A finales del siglo XX y en el proceso de toma de conciencia y reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad, se comenzó a plantear que para conseguir entornos accesibles y garantizar la participación de todas las personas, no era suficiente la eliminación de barreras físicas o de otro tipo, ni quizá la respuesta adecuada, puesto que se trataría de un proceso inacabable y de unos costes elevadísimos. También, se comenzó a tomar conciencia de que gran parte de las necesidades de estas personas eran coincidentes con las de otros grupos de la sociedad, y que muchas de las soluciones adoptadas eran positivas para el conjunto de la población. En definitiva, seguir concibiendo con barreras para después tener que suprimirlas carecía absolutamente de sentido.

Nació así la filosofía de Diseño para Todos, que como la "accesibilidad", parte de la base de que todos somos diferentes: unos más altos, otros más viejos, otros más lentos o más habilidosos; pero puesto que nuestras habilidades para movernos, escuchar, entender, ver, etc. son diferentes, lo más adecuado y eficiente es que concibamos los espacios, los productos y los servicios de modo que sean utilizables por el mayor número de personas en la mayor cantidad de situaciones posibles. Así concebidos desde el origen, los entornos, los bienes y los servicios no habrían de ser más caros, y evitarían tener que realizar posteriores adaptaciones.

Según la **Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad**, el Diseño para Todos es "la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible."

De este modo, el énfasis en la mejora de accesibilidad pasa al diseño, un diseño que, con independencia de que se refiera a un producto o a la forma de pensar un servicio, ha de ser funcional y cumplir una serie de requisitos:

- Ha de ser flexible en su uso o realización, de modo que sea utilizable directamente por el máximo número de personas (de diferentes habilidades o en circunstancias distintas), sin ayudas, ni necesidad de elementos auxiliares o modificaciones.
- Ha de ser compatible con el uso de ayudas técnicas o tecnologías asistivas por parte de aquellos que no pueden acceder y utilizar directamente el producto o servicio.

El Diseño para Todos establece siete principios básicos en los que se ha de basar el diseño de los entornos, productos y servicios para que estos puedan ser utilizados por el mayor número de personas:

- a. *Uso universal (que se consideren las características físicas y sensoriales de toda la población),*
- b. *Flexibilidad en la forma de uso,*
- c. *Uso simple e intuitivo,*
- d. *Información perceptible*
- e. *Tolerancia al error o al mal uso*
- f. *Que requiera de poco esfuerzo físico*
- g. *Tamaño y espacio adecuados para el acercamiento, manipulación y uso.*

El concepto de DpT coexiste con otros términos, tales como “diseño inclusivo” o “diseño integrador”, menos conocidos, pero de significado similar. Ninguno de ellos anula ni sustituye el concepto de accesibilidad, en la medida en que éste no sólo se refiere a la concepción y diseño sin barreras, sino a la progresiva supresión de éstas cuando existen previamente; además el término de accesibilidad se usa también para analizar todo el proceso de seguimiento, gestión y evaluación necesarios para el mantenimiento de las condiciones creadas gracias a su concepción o diseño *para todos*.

La Accesibilidad Universal

El término accesibilidad recalca la idea de concebir sin barreras todo lo que se crea o diseña nuevo y la adaptación progresiva de lo que previamente se ha realizado con barreras. Como ya se dijo en el capítulo anterior, la accesibilidad hace referencia al:

"(...) conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. La accesibilidad puede entenderse en relación con algunas de las formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación, comprensión y utilización."

A menudo, y de manera creciente, se tiende a remarcar este carácter universalista de la accesibilidad mediante el uso del concepto *accesibilidad universal*; aunque este adjetivo no presuponga una concepción diferente o más general de la que aquí se propugna cuando se habla de "accesibilidad" sin citar el término "universal".

Como veremos, el primer objetivo de este curso es demostrar que no puede haber un servicio público eficiente, igualitario y universal, si éste no reúne unas condiciones de accesibilidad mínimas. Al hablar de accesibilidad no nos estamos refiriendo sólo a la posibilidad de entrar al edificio o entorno donde se preste el servicio, sino también a ser entendido y atendido adecuadamente, a usar todos los servicios o dispositivos existentes en el edificio, a disfrutar de unas condiciones de seguridad..., y todo ello considerando que cualesquiera que sean las particularidades del individuo (físicas, sensoriales, mentales) ha de disponer de las mismas oportunidades que cualquier otro usuario.

Entendemos que los requisitos de accesibilidad necesarios para que lo anterior se cumpla son relativos a:

- * El acceso al lugar donde se presta el servicio
- * La circulación por los espacios públicos correspondientes
- * La posibilidad de comunicación
- * La posibilidad de utilizar los mecanismos e interfaces de ayuda, soporte o comunicación, así como de comprender la información que se brinda (escrita, oral, signada...).

Para cumplir con estos requisitos es necesario que los responsables del diseño, organización, gestión y prestación del servicio, incluidas las instalaciones y edificios, comprendan e incorporen las siguientes premisas:

- * la idea de diversidad humana: muchas de las exclusiones e injusticias en el pasado (o incluso en el presente), sobre todo con las personas discapacitadas, se

han basado en la idea de que hay una persona "normal". Pero incluso si un grupo es mayoritario dentro de la sociedad, el convertirlo en norma es marginar al resto. Aunque en el pasado la segregación social de los diferentes fuera habitual, esta visión debe haber quedado felizmente superada ya.

- * Los entornos en los que se presta un servicio pueden ser "discapacitadores". Una escalera a la entrada impide entrar a todas las personas que utilizan ruedas para desplazarse (sillas de ruedas, carritos de bebé) o las que tienen dificultades de ascender escalones (personas mayores o con lesiones). Estos entornos pueden ser inseguros o agresivos: una mampara de información mal situada o volada sobre el suelo puede provocar el choque de personas con deficiencias visuales o, simplemente, distraídas.
- * Los entornos pueden facilitar su utilización mediante un adecuado diseño y la inclusión de las ayudas necesarias. Por ejemplo: una ventanilla de información con un "bucle magnético" puede hacer posible la comunicación de todas las personas que llevan audífono, una zona de espera con asientos bien dispuestos y cómodos pueden permitir a una mujer con avanzado estado de gestación realizar una gestión que requiere espera.

Como ocurre a menudo con el buen diseño, la accesibilidad universal debe ser invisible, pasar desapercibida. Una entrada a nivel o con un suave desnivel a un edificio es una solución mucho más adecuada y estética que una silla montaescaleras fijada junto a un tramo de escalones; además, todo el mundo se ve beneficiado por aquella solución en la medida en que nadie tendrá que subir los molestos escalones. Los rebajes en las aceras, o los accesos casi al mismo nivel entre una autobús de piso bajo y una plataforma de embarque en la parada son buenos ejemplos de soluciones universales, que casi no percibimos y cuyo origen fue solucionar la accesibilidad de las personas con discapacidades. Y es que cuanto más general e invisible la solución, mejor. La accesibilidad universal cuando está bien resuelta pasa desapercibida y es beneficiosa para todos.

Un principio fundamental: la Igualdad de Oportunidades

El nuevo marco político en materia de discapacidad de la Unión Europea, se define en 1996 a partir de la “Comunicación de la Comisión sobre Igualdad de Oportunidades de las personas con Minusvalía⁵”. A partir de esta fecha, se establece que el **principio de igualdad de oportunidades**⁶ de todos los ciudadanos representa un valor inalienable y común a todos los estados, y se considera como el punto de referencia obligado al cual deben remitirse las estructuras económicas y sociales, además de ser el fundamento del planteamiento basado en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

Igualdad de Oportunidades:

Se entiende por igualdad de oportunidades la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en una discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social.

Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. Art. 1.1

El principio de igualdad efectiva de derechos o *igualdad de oportunidades*, supone que las necesidades de todas y cada una de las personas son de igual importancia, que el respeto a la diversidad humana debe inspirar la construcción de las sociedades y que deben emplearse todos los recursos disponibles para garantizar que todos los ciudadanos disponen de oportunidades iguales a la hora de participar en la vida social⁷. La vulneración de este principio de igualdad se produce cuando una persona es tratada -de manera directa o indirecta- menos favorablemente que otra en una situación análoga o comparable. Esto se denomina discriminación.

La falta de accesibilidad, una discriminación indirecta

Se entenderá que existe discriminación indirecta cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, pueden ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por razón de discapacidad, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.

Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. Art. 6.2

⁵ En la Comunicación se establecen las directrices que luego se consagran mediante una Resolución del Consejo del 20/XII/96 sobre igualdad de oportunidades.

⁶ El principio de igualdad de oportunidades por ser más amplio, engloba el principio de no discriminación.

⁷ Nota recogida de la Resolución del Consejo sobre la igualdad de oportunidades de las personas con minusvalía.

2.2. El Servicio Público hoy

El servicio público y la atención al ciudadano. La modernización de las Administraciones públicas y la necesidad de incorporar la accesibilidad como requisito de calidad y de igualdad de oportunidades.

La idea de *servicio público* se puede definir como *una actividad técnica, no siempre obligatoria, caracterizada por la prestación de una utilidad, social o económica, a los ciudadanos.*

La declaración de *servicio público* implica que queda reservada la titularidad del mismo al sector público, por lo que en el ámbito afectado la iniciativa privada queda, en principio, subordinada a que la entidad pública titular del servicio estime conveniente acudir a formas de gestión indirecta que precisen su colaboración (concesión, arrendamiento, gestión interesada, concierto, sociedad de economía mixta) (Valero Torrijos, 1997).

La propia noción de servicio implica, en una de sus acepciones, la idea de utilidad, provecho o beneficio en favor de otro, dimensión que está presente en toda la actividad de las Administraciones Públicas en cuanto servidoras del *interés general*.

Las administraciones públicas deben proveer servicios a medida para satisfacer las demandas de los usuarios en cuanto a facilidad de acceso (en sentido amplio), buena coordinación y orientación al usuario.
Kosmo Jørgen , Minister of Labour and Government Administration (2001),
24/7 Public Administration. Strategy and Measures.
Ministry of Labour and Government Administration. Oslo

La determinación de asignar a una actividad el carácter de *servicio público*, y su reconocimiento como tal, resulta de las siguientes condiciones:

1. La existencia de una necesidad o una exigencia de interés público, y que como tal afecta y compromete el bienestar general.
2. La decisión de la administración pública de asumir directa o indirectamente, la satisfacción de esa necesidad.
3. La circunstancia de la necesidad de que la administración de esa actividad se lleve a cabo, en virtud de esa misma decisión, mediante un régimen propio, que

es el que en términos generales o particulares se ha previsto para aquellas actividades que se asuman como servicio público.

Desde el punto de vista de las diferencias entre el servicio prestado por la administración o por una entidad privada, existen condicionantes específicos que caracterizan los procesos de gestión pública. Estos son más complejos que los determinados por el mercado, pues el proceso de innovación y mejora debe ser inducido no por las necesidades derivadas de la competencia, sino desde la decisión gerencial de origen político.

Del mismo modo, el valor creado se debe medir por métodos alternativos a los precios de mercado, pues estos no existen. Así, la mejor manera de determinar la verdadera utilidad de un servicio público es a través de lo que éste procura, es decir, la variación experimentada en el bienestar de los ciudadanos o usuarios del servicio. Ese bienestar será mayor cuanto mejor y más amplia sea la provisión del servicio, pues ésta aumentará tanto el bienestar individual como el número de ciudadanos afectados.

El proceso de mejora y modernización de los servicios públicos: el ciudadano como cliente

La Administración es un servicio que -según la OCDE- *tiene como cliente al público*, de modo que debe responder a los derechos, deseos y necesidades de éste. Desde este punto de vista, podemos asimilar a las administraciones públicas con empresas de servicios y, en consecuencia, poner el énfasis en hacerlas más eficientes, menos burocráticas y más acordes con las demandas y necesidades individuales del ciudadano.

Ya no es suficiente el objetivo de cumplir el objetivo que reclama el ciudadano cumpliendo unos procesos de conformidad con las normas administrativas. El ciudadano debe ser objeto de atención adecuada por parte de los profesionales que éste sufraga con sus impuestos, debiendo imperar una cultura de servicio, eficiencia y eficacia que generalmente ha estado ausente de la práctica. Las administraciones públicas han dejado atrás su consideración como proveedores de servicios mínimos y

deben adquirir un papel protagonista liderando los avances y cambios sociales y optimizando sus servicios.

Como reconoce la OCDE en su documento *La Administración al Servicio del Público* (MAP, 1996):

Los gobiernos vienen acometiendo desde hace varios años actuaciones de reforma de sus Administraciones Públicas presididas por la idea de que la creencia clásica en unas relaciones descompensadas entre Administración –administrados debe dejar paso a una nueva concepción de carácter igualitario en la que la Administración no es sino un servicio y el público, su clientela. (Pág. 8)

Nos encontramos, por tanto, con que se está intentando provocar un cambio de cultura organizativa que significa pasar de ser una organización que tramita expedientes a otra que presta unos servicios a los clientes, que son los ciudadanos y que son merecedores de las mismas atenciones que habitualmente se prestan en el ámbito privado donde existe una contraprestación económica directa y, a menudo, inmediata.

Pero más allá del servicio individual, la promoción del interés general es también consustancial con la tarea de las administraciones públicas. Como señala el Ministerio de Administraciones Públicas (2003):

En la consideración del ciudadano como cliente de la Administración Pública debe conciliarse la defensa del interés general con la defensa del interés individual como usuarios directos de los servicios públicos.

Para lograr esa Administración capaz de conciliar ambos objetivos se desarrolló el *Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos* (MAP, 2000), que, según sus propias palabras, *constituye una aproximación básica para el logro de una Administración moderna, dinámica y dedicada a su fin primordial: mejorar la atención y el servicio a los ciudadanos*, un proceso que afecta a las administraciones públicas de muchos países⁸.

⁸Todos los países de nuestro entorno económico y cultural están implicados en mayor o menor extensión, en procesos de modernización de sus Administraciones Públicas y en el desarrollo de actuaciones sucesivas sobre un subsistema que precisa optimizar su rendimiento y servir mejor a una sociedad que cambia su problemática y modifica sus necesidades.

Para desarrollar ese proceso se requiere una organización adecuada con técnicas de gestión que posibiliten la oferta de servicios de calidad, y también unos nuevos principios, que habrán de ser compartidos por las distintas administraciones:

Las Administraciones Públicas (...) han de orientar sus actuaciones internas y externas, en la gestión de las personas y en la gestión del conocimiento, de conformidad con ciertos principios generales que faciliten su adaptación a las exigencias de los nuevos tiempos y definan una orientación clara sobre el medio plazo.

Entre esos principios ha estar sin duda el de igualdad efectiva, es decir, el derecho de acceso a cualquier servicio o prestación en condiciones de igualdad por parte de cualquier ciudadano.

Este carácter igualitario implica contemplar las necesidades de colectivos con necesidades especiales, como son las personas con discapacidades, que en el caso español ascienden al 9 % de la población,

Las innovaciones tecnológicas, los cambios demográficos, la globalización económica y social, la necesidad de protección medioambiental, etc., configuran un entorno de mayor complejidad en el que se han de desenvolver los poderes públicos. Podemos decir que los grandes retos que afrontan nuestras administraciones (Diputación de Barcelona, 1996) son consecuencia de una situación caracterizada por la incertidumbre de futuro, la diversificación de las demandas y la permanente escasez de los recursos económicos. La reforma y modernización de la administración pública que se precisa consiste básicamente en construir una administración al servicio de la sociedad, que tiene confianza en los ciudadanos y merece a su vez la de éstos (Diputación de Barcelona, 1996):

- * *Una Administración que asegura bienes y servicios públicos de calidad: asegura las infraestructura y los servicios públicos necesarios para la mejora de la calidad de vida.*

- * *Una Administración receptiva, orientada al ciudadano:* que percibe al ciudadano receptor de servicios públicos cada vez mas como un cliente. Una administración, por tanto, diseñada desde el punto de vista del ciudadano:
- * accesible, comprensible y transparente, que escucha y responde a los problemas del ciudadano.
- * *Una Administración equilibrada y austera:* que, ante las nuevas necesidades sociales, no crece de forma inercial sino que discute prioridades y evalúa costes y beneficios; que ha de actuar, pues, con flexibilidad en la creación y gestión de los servicios.
- * *Una Administración abierta:* que actúa respetando y alentando el pluralismo social, que tiene capacidad de interlocución, que sabe que no es autosuficiente y que reconoce que los intereses colectivos ya no son patrimonio exclusivo del Estado

El *Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos* establece un conjunto de políticas, estrategias y medidas necesarias para impulsar la modernización de las AA.PP., con los siguientes objetivos generales:

- * Promover la gestión de calidad en las AA.PP.
- * Mejorar la atención a los ciudadanos y establecer un sistema integral de comunicación con la Administración
- * Configurar una organización flexible y eficaz
- * Definir una nueva política de dirección y desarrollo de las personas
- * Integrar la Administración Pública en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
- * Favorecer la competitividad del sistema económico y hacer sostenible el progreso

El desarrollo de estos objetivos requiere de actuaciones combinadas que se refuercen y complementen.

2.3. Las necesidades de accesibilidad en el servicio público

La accesibilidad en el servicio público como un derecho y un beneficio para todos: el interés individual y colectivo. La importancia de la formación de los/as empleados/as públicos/as.

La mejora de accesibilidad en las administraciones públicas es una política transversal que contribuye efectivamente al cumplimiento de todos los propósitos planteados en el apartado anterior en relación con la modernización de los servicios públicos. Concretamente, podemos identificar distintos aspectos en los que la accesibilidad está muy vinculada para la prestación de un servicio público adecuado: la calidad en la gestión pública, la atención a los ciudadanos, el acceso sin barreras a la sociedad de la información y conocimiento, la rentabilidad económica y sostenibilidad....

La accesibilidad como interés individual y colectivo en el servicio público

Consideramos que para alcanzar una mayor capacidad de respuesta o receptividad de la Administración hacia sus ciudadanos se han de incorporar medidas que mejoren su accesibilidad para todos, lo que redundaría en la idea de que las intervenciones en la supresión de barreras y promoción de accesibilidad son una mejora imprescindible para la modernización de la Administración. Algunos de los argumentos que confirman esta hipótesis son:

El concepto de *receptividad* (“responsiveness”) de la Administración; según la OCDE:

Una Administración receptiva, en el sentido que entienden los países de la OCDE, es aquella que tiene en cuenta la capacidad de cada persona para hacer frente al proceso administrativo, facilitando su acceso a las prestaciones que tiene derecho a esperar de la Administración (pag. 9).

Para que se de esa *receptividad* se establecen cuatro grandes campos o ejes:

- a. La comprensibilidad del sistema administrativo
- b. Responder a las necesidades de los “clientes”
- c. La accesibilidad⁹
- d. Fomentar una participación activa

⁹ Considera la OCDE que la accesibilidad debe ser: “al mismo tiempo espacial (situación de las oficinas), material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población) y cognoscitiva (instrucciones, formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles)”.

Cuatro ejes, que vistos desde una perspectiva actual¹⁰ y amplia, no son más que distintas expresiones o requisitos imprescindibles para instaurar la plena accesibilidad en el servicio.

La necesidad de adaptaciones específicas para facilitar el acceso de determinados colectivos de forma singularizada no puede verse como algo ajeno a este proceso, puesto que responde a los criterios de receptividad expresados (especialmente los puntos b y c).

Por otra parte, el sentido del servicio que ha de prestar una administración moderna, como reconoce el propio Libro Blanco también refuerza esa argumentación según la cual la accesibilidad, y la consideración de las necesidades particulares, contribuye a la prestación de un servicio más *receptivo* por parte de la administración:

La atención al ciudadano, individualmente considerado, ha de hacerse compatible con la atención a los ciudadanos, como esa entidad colectiva que se encarna en la propia sociedad. Corresponde a las Administraciones Públicas –en tanto que instrumentos para la implementación de políticas– coherente los legítimos derechos individuales con los intereses generales que no queden atendidos por efecto de la agregación de aquellos (pag. 25).

En definitiva, la mejora de accesibilidad redundará en mayor calidad del servicio al aumentar la “receptividad” de la Administración, y ser ésta fundamental para la satisfacción de las demandas de los usuarios o ciudadanos.

Como señala Rodríguez Fernández (2000)¹¹:

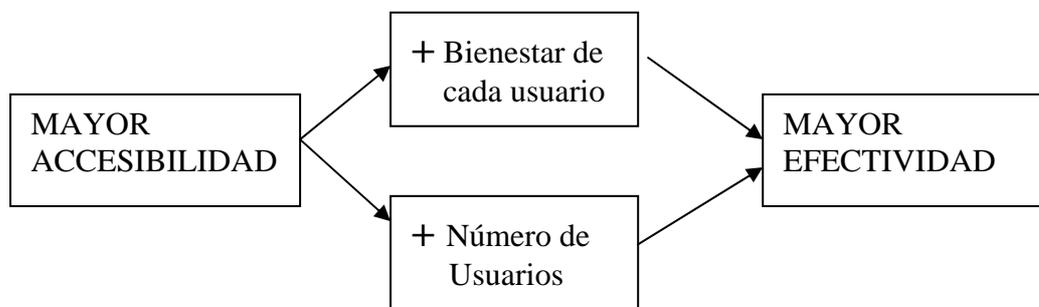
Podemos definir la calidad como el proceso mediante el cual se pretende entender las necesidades de los clientes/usuarios, aceptarlas como propias, adoptar las medidas que correspondan para satisfacerlas y estar en disposición de volver a empezar el proceso. Dicho con otras palabras: conseguir la satisfacción del usuario de forma continuada a la vez que la de la administración mediante el trabajo bien hecho

¹⁰ La que caracteriza a la Accesibilidad Universal, como fue anteriormente recogido.

¹¹ Rodríguez Fernández (2000). *La calidad en la Administración Pública*, en Requena Antonio, Trinidad (coord.) *Evaluación y calidad en las organizaciones públicas*. Pag. 109. Editorial INAP. Madrid.

Esta doble consideración de la mejor satisfacción de las necesidades sociales e individuales a través de mejoras de accesibilidad es la idea básica que sustenta este Manual, y se puede resumir en el siguiente esquema.

GRAFICO Efecto de la mejora de accesibilidad en el Servicio Público



Aquí se muestra doble incidencia de esas mejoras mediante la mejora individual de cada usuario de la administración (mejor prestación del servicio) y la posibilidad de atender a un número mayor de ellos, puesto que nadie queda excluido por motivo de barreras. La accesibilidad contribuye no sólo a posibilitar el acceso de una parte importante de los ciudadanos al servicio público, sino también a hacer que el resultado sea mejor para todos los demás. Un entorno mejor concebido y unas atenciones más adecuadas o accesibles producen una mejora de la calidad del servicio y, en consecuencia, una mejora del bienestar individual y colectivo.

A su vez, el doble efecto implica una mayor efectividad, es decir, mejor utilización de los recursos de la administración para la consecución de sus fines: una mejor atención al máximo de ciudadanos.

La necesidad de incorporar accesibilidad en el Servicio Público.

La provisión de recursos para que las administraciones públicas sean, tanto en sus medios físicos como electrónicos, accesibles a todas las personas, es una vieja reclamación de las personas con discapacidad. Actualmente esta necesidad ha sido recogida en diversos documentos, declaraciones y normativas con objeto de introducir los cambios necesarios en los servicios públicos.

Como representación de las reclamaciones que desde el movimiento asociativo de las personas con discapacidad se han venido realizando nos fijaremos en la *Declaración de Madrid* del año 2002.

La Declaración de Madrid

En 2002, se reunieron en Madrid 600 participantes en el Congreso Europeo sobre Discapacidad, representantes de los derechos de más de 50 millones de europeos con discapacidad. De esa reunión surgió la llamada Declaración de Madrid que señaló la necesidad de introducir cambios en las administraciones públicas para hacerlas más accesibles y evitar cualquier discriminación. La declaración plantea que *las autoridades públicas deben dar ejemplo y por consiguiente deben ser el primer pero no único actor en este proceso*.

En el nivel institucional los mayores cambios que se proponen para acometer reformas provienen de la necesidad de garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación. En el ámbito europeo esto se consiguió plasmar en el Tratado de Ámsterdam de 1996, lo que faculta a la UE para combatir con sus medios la discriminación. En el caso español el derecho efectivo a la igualdad de oportunidades de todas las personas surge de la propia Constitución.

Intervención de la Unión Europea

Sobre la base de la experiencia de la UE en la lucha contra la discriminación por motivos de sexo, y como consecuencia de las campañas desarrolladas por las organizaciones de personas discapacitadas desde los primeros años 90 se llegó en 1997 a un acuerdo sobre la necesidad de que la Comunidad Europea combatiera también la discriminación por otros motivos. Las organizaciones de la sociedad civil y el Parlamento Europeo fueron decisivas para llevar adelante este debate que se plasmó en la redacción del artículo 13 del Tratado de Ámsterdam¹²:

Este artículo constituyó un avance muy importante en la lucha contra la discriminación a nivel de la UE, porque permitió a la Comunidad adoptar medidas para luchar contra la

¹² Without prejudice to the other provisions of this Treaty and within the limits of the powers conferred by it upon the Community, the Council, acting unanimously on a proposal from the Commission and after consulting the European Parliament, may take appropriate action to combat discrimination based on sex, racial or ethnic origin, religion or belief, **disability**, age or sexual orientation.

discriminación por nuevas razones que incluían el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la edad, la discapacidad y la orientación sexual.

A nivel europeo, quizá la mayor influencia procede de la directiva de la Unión Europea sobre igualdad de trato en el empleo y la ocupación adoptada por el Consejo el 27 de Noviembre de 2000.

Esta directiva ha inspirado en nuestro país el desarrollo de una ley antidiscriminación, la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad,

La ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad

Esta ley, que tiene por objeto *establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución* establece en su artículo 2, Principios, el concepto de *Transversalidad de las políticas en materia de discapacidad*, como el *principio en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las Administraciones públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidades.*

El ámbito de aplicación de la ley (Art. 3) recoge en su apartado e) *las Relaciones con las Administraciones públicas* y en su Disposición final quinta *Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en las relaciones con las Administraciones Públicas* el establecimiento en el plazo de dos años desde su entrada en vigor de *las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que, según lo previsto en el artículo 10 deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales.*

Esta misma Disposición establece que *en el plazo de tres a cinco años desde la entrada en vigor de esta ley, todos los entornos, productos y servicios nuevos serán accesibles, y toda disposición, criterio o práctica administrativa discriminatoria será corregida*. Estas mismas condiciones serán de aplicación en el plazo de 15 a 17 años en el caso de entornos, productos y servicios ya existentes.

En cuanto al *acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público*, la Disposición final sexta establece un plazo de cinco a siete años para el cumplimiento de unas *condiciones básicas* de aplicación en los *bienes y servicios nuevos de titularidad pública a disposición del público*. Cuando estos sean ya existentes y susceptibles de ajustes razonables, tales ajustes deberán realizarse en el plazo de 12 a 14 años desde la entrada en vigor de la ley, si los bienes y servicios son de titularidad privada concertados o suministrados por las Administraciones públicas.

La formación de los empleados/as públicos/as

En el contexto que venimos describiendo, el papel de la formación de los empleados/as públicos/as es vital; el propio texto ya citado de la OCDE señala, incidiendo en la falta de conocimientos que permita implementar la *receptividad*, que...

Existe una carencia real de conocimientos, tanto en lo que se refiere al modo en que podría definirse la receptividad (responsiveness) como en las modalidades por las que las medidas adoptadas para incrementarla conducirán a través de vías suficientemente previsibles para poder planificarse, a una mejora indudable de los resultados.

La consecución última de los resultados deseados y planificados en la reforma administrativa sólo pueden tener lugar si se proporciona un mayor conocimiento sobre la idea de "receptividad" (y con ella entendemos, como lo define la propia OCDE –pag 63- fundamentalmente *inteligibilidad y accesibilidad de la Administración, su capacidad para responder a las necesidades de los clientes...*) y la forma como llevarla a cabo a través de diferentes medidas.

Esta coincidencia entre el documento de la OCDE y nuestros planteamientos sobre la mejora de accesibilidad nos conducen a dos conclusiones que fundamentan la oportunidad y necesidad de este curso:

- * La importancia de la formación en accesibilidad para el personal de las Administraciones Públicas
- * La evidencia de que las mejoras de accesibilidad no son una "carga", sino una forma de alcanzar el fin último de la administración: llegar de la forma más efectiva al mayor número de ciudadanos.

Uno de los elementos prioritarios en la formación debe consistir en la concienciación de los empleados/as públicos/as contra los prejuicios que favorecen la discriminación. La discriminación ocurre cuando las personas que prestan un servicio, aún careciendo de mala voluntad, ignoran o dejan de tener en cuenta que las personas con discapacidad (o las de otro sexo, cultura, raza, etc.) son sobretodo seres humanos con sus propias características y habilidades; y que éstas diferencias han de ser tenidas en cuenta a la hora de ejercer el servicio, promoviendo soluciones adecuadas, bien hayan sido estas previamente planificadas o, por el contrario, sean discrecionales y adaptadas a la necesidad singular planteada.

Este curso ha sido concebido a partir de las anteriores ideas y en su desarrollo se comprobará como las mejoras de accesibilidad no requieren necesariamente grandes cambios o costosas transformaciones, pero sí un cambio de actitud y de enfoque que habrá de repercutir positivamente sobre todos los "clientes" o ciudadanos que esperan recibir un servicio público siempre con la mejor calidad y atención; y especialmente sobre aquellos que, por causa de su discapacidad, habían quedado excluidos de su disfrute.

2.4. Características del servicio público accesible.

Definición del servicio público accesible. El trato hacia el ciudadano, los recursos que se pueden utilizar y la idea de suplencia.

¿Qué entendemos por un servicio público accesible?

De acuerdo con las ideas ya expuestas, *un servicio público accesible será aquel en el que se aúnen la receptividad y la no discriminación*, es decir, cuando la prestación se produce en condiciones de calidad e igualdad para todas las personas con independencia de su capacidad o preparación.

En un servicio público accesible se conjugará la elevada calidad de atención, con la adaptación del servicio a las condiciones singulares del ciudadano. Para ello las instalaciones o el medio a través del que se presta el servicio deben reunir los criterios de Diseño para Todos, y en su caso, ante la imposibilidad de ofrecer igualdad de acceso por causa de obsolescencia de las instalaciones u otro motivo, se garantizará la provisión del servicio en condiciones similares mediante los medios sustitutivos necesarios (principio de Suplencia).

Los elementos que más intervienen o se han de considerar para ofrecer un servicio público accesible son los siguientes¹³:

- * El entorno urbanístico inmediato
- * La edificación
- * La comunicación y señalización
- * La información presencial y telefónica
- * Los procesos administrativos y sus instrumentos (formularios, impresos...)
- * Los terminales electrónicos que prestan servicios
- * Los medios electrónicos de información, acceso y servicio, ya sean presenciales o por vía internet.
- * Los protocolos de intervención en emergencias

¹³ Buena parte de los criterios técnicos que es preciso tener en cuenta en relación con la lista anterior se presentan en el capítulo 7, junto con una serie de recomendaciones prácticas.

- * Otros protocolos de intervención y atención
- * Mecanismos de feed-back (quejas, sugerencias....)

En general, y como norma aplicable a cualquier entorno, un servicio público accesible se caracterizará por la utilización general de los principios de Diseño para Todos, evitando las soluciones adaptadas específicamente a las características de un tipo de usuario, tales como los monta escaleras o los recorridos alternativos. El principio de adaptación razonable se aplicará sólo cuando la concepción del servicio de acuerdo a los principios del Diseño para Todos no sea posible. En tal caso se impondrá el uso de medios adaptados alternativos de aplicación singular, como los citados, cuando sea preciso. Sólo en casos muy extremos y justificados se aplicará el principio de **suplencia**, entendido este como la utilización de cualquier medio para efectuar la provisión del servicio cuando este no pueda ofrecerse en las instalaciones (ver Cap. 7).

La suplencia –que vemos a veces reflejada en los periodos electorales con el desplazamiento de la urna hasta la calle, cuando el colegio electoral es inaccesible, para posibilitar la ejecución del derecho al voto a personas con discapacidades motrices - no debe ser más que una solución extrema y coyuntural, y debe corresponderse con un periodo limitado de tiempo en el que el servicio no se puede ofrecer en condiciones de plena accesibilidad.

En resumen, podríamos decir que los elementos más importantes para conseguir una administración moderna, receptiva y accesible son¹⁴:

- ✓ **Muticanalidad de la información:** disponer de toda la información en varios canales de comunicación: escrito, audio, braille, electrónico, telefónico, etc.
- ✓ **Integración de la información:** organizar la información de manera tal que los ciudadanos no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro del edificio.
- ✓ **Integración de los servicios de atención:** implementar el sistema de “ventanilla única de servicios”.
- ✓ **Lenguaje claro y sencillo:** utilizar un lenguaje claro y comprensible en la información que se ofrece en todos los canales que se utilicen.
- ✓ **Aplicación de soluciones tecnológicas:** introducir las nuevas tecnologías adaptándolas a las necesidades del ciudadano.

¹⁴ En el capítulo 7.2 se desarrollarán estos temas.

Llevadas estas ideas al campo de la reforma de la administración y los servicios públicos podemos decir que los poderes públicos deben desarrollar estrategias para producir servicios (de información, documentación....) accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con diferentes discapacidades. La información debe estar disponible por distintos medios¹⁵:

- En formato electrónico accesible 24 h al día
- Con servicio telefónico adicional que permita además de obtener información realizar determinadas tareas administrativas simples
- Mediante atención personal

En relación con la información suministrada por vía escrita, y dependiendo de la importancia y frecuencia con que se facilite ésta, se puede disponer de versiones en braille, en grabación de audio, impresa en letra grande, etc.

¹⁵ Criterios tomados de *Ministry of Labour and Government Administration (2001) 24/7 Public Administration Oslo*. El programa 24/7 para la modernización de la administración pública noruega es una de las nueve reformas introducidas para la innovación y modernización del sector público en aquel país. Esta reforma se refiere a la interacción entre los usuarios y la administración pública. Se entiende que ésta ha de ser percibida por aquellos como un sistema integrado entre sectores y niveles de la administración a través de un interfaz común. La reforma contiene la idea de que la administración pública 24/7 es una administración optimizada para la accesibilidad de los usuarios y su comodidad, mediante la realización de los medios ya señalados.

2.5. Consecuencias económicas de la mejora de accesibilidad

Las ventajas económicas de las políticas de mejora de la accesibilidad. Los datos sobre estos beneficios económicos en casas de vivienda.

El grado de accesibilidad con que se dota a los edificios, instalaciones y servicios depende, en última instancia, de agentes privados, tales como los arquitectos, promotores y compradores de viviendas, por un lado, y los arquitectos, funcionarios y personalidades políticas, por otro. Sus decisiones son producto de su concienciación, experiencia y conocimiento y éstas, a menudo, son escasas. Un argumento importante para favorecer el interés y acabar con ciertos prejuicios ("la accesibilidad es cara") es el económico: las mejoras en la eficiencia o en el balance entre costes provocados e ingresos percibidos gracias a la mejora en las condiciones de accesibilidad.

No existen, o no conocemos, trabajos que comparen científicamente las mejoras de eficiencia en oficinas de la administración pública producto de mejoras de accesibilidad; no obstante, la observación de ciertas tendencias registradas en el diseño de oficinas de atención al público nos aportan algunas pistas. De manera creciente, los espacios de atención se plantean de forma más accesible, abierta y facilitando la interacción entre el personal de atención y el público; es decir, se tiende a reducir barreras al acceso y comunicación, facilitando la rapidez en la gestión, el acortamiento de desplazamientos y reduciendo obstáculos, mobiliario, etc. Esto se observa de modo similar y con fines estrictamente comerciales en la disposición de muchos espacios de venta, tales como farmacias, cafeterías, etc., donde se tiende a nivelar el acceso con la vía pública, ampliar los espacios de paso y colocar los mostradores de forma más abierta –sin interponer barreras- entre el empleado y el cliente. Este proceso de facilitación no se produce como consecuencia de ninguna normativa de accesibilidad, sino como respuesta a las demandas de los clientes, al cambio en la concepción del servicio y, en definitiva, a la búsqueda de una eficiencia cada vez más caracterizada por la supresión de barreras.

Sí existen, en cambio, estudios comparativos sobre costes y beneficios de la mejora de accesibilidad en edificaciones privadas, viviendas. Todos los trabajos, como veremos, muestran que la eliminación de barreras es rentable, no sólo socialmente sino también para los propios promotores privados, que pueden aumentar su volumen de negocio si construyen viviendas *para todos*.

Los siguientes apartados resumen los aspectos más destacados de la investigación realizada al respecto por Alonso (1999). Aunque referido este trabajo específicamente a las viviendas privadas, consideramos que buena parte de los argumentos y demandas planteadas son extensivos a la edificación o entornos públicos.

2.5.1. Los costes de la accesibilidad en las viviendas

Existe el mito de que la accesibilidad es cara. Hoy no se sostiene. Las soluciones de accesibilidad de las viviendas no requieren más metros cuadrados, cuando existe un buen diseño. Los elementos básicos que definen un espacio accesible están relacionados con el diseño y no con la incorporación de soluciones muy específicas, raras o minoritarias; y tampoco con la imagen hospitalaria de algunos elementos auxiliares o ayudas técnicas. Las viviendas accesibles o adaptables no tienen porque diferenciarse de las demás excepto en su cuidadoso diseño y uso del espacio de acuerdo a las necesidades de un mayor espectro de usuarios.

No hay resultados definitivos sobre cuanto más cuesta hacer una vivienda accesible para una persona discapacitada (en silla de ruedas, por ejemplo), ni los puede haber, pues son demasiados los factores que inciden sobre los costes: la tipología edificatoria, formas de parcela u orografía. Pero ha habido diversos estudios que han comparado el coste de un proyecto de ejecución no accesible, con el resultante tras los cambios precisos para que lo sea. Una vez replanteado el proyecto la diferencia de coste de construcción y suelo es muy pequeña. Trabajos procedentes de EE.UU., Holanda, Gran Bretaña y Noruega cifran las diferencias entre menos de cero y 4,2 %, dependiendo del tipo de promoción y la experiencia adquirida por los diseñadores y constructores. Generalmente el sobrecoste proviene de la mayor superficie requerida, mientras los ahorros proceden de cambios como quitar el umbral inferior de las puertas (Holanda) o la menor superficie de pared interior.

En cuanto a los costes *a posteriori*, es decir, los derivados de eliminar barreras ya existentes, el Centro Estatal para la Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEPAT) en base a su propia experiencia de reformas, ofrece algunas cifras indicativas. Por ejemplo¹⁶, poner un elevador para salvar la altura de un primer piso cuesta más de

¹⁶ Datos de 1997, actualizados a euros de 2003.

23.300€y para tres pisos más de 64.700€ Una rampa de portal tiene un coste medio de 11.300€ las reformas más usuales en los baños (bañera, bidé....) 6.000€y aumentar los anchos de puerta casi 3.000€

Estas cifras nos dan una idea de lo costoso que puede resultar transformar una vivienda con barreras que, además, nunca alcanzará el grado de eficiencia de otra concebida originalmente para ser usada por todo tipo de personas.

2.5.2. Los beneficios de la accesibilidad

Hasta ahora la mayoría de las valoraciones de la accesibilidad se ha realizado con estudios coste-efectividad, es decir, calculando los costes mínimos en que habría que incurrir para la consecución de unos objetivos previamente dispuestos, como hacer practicables para sillas de ruedas espacios que previamente no lo eran. Otros trabajos realizados con metodología coste-beneficio han estimado los beneficios de una forma indirecta, principalmente a través de los ahorros de costes derivados de la mejora de accesibilidad en las viviendas. Es decir:

- El menor coste del mantenimiento de enfermos o discapacitados en sus casas, en lugar de internados en centros especializados.
- La reducción de las ayudas públicas para adaptación de viviendas de discapacitados.
- El ahorro en realojo de personas discapacitadas.
- La reducción de la asistencia social y sanitaria a domicilio.

Hasta ahora no se había realizado una estimación directa de los beneficios percibidos por los usuarios de espacios accesibles. El trabajo del IUEE e IMSERSO la ha hecho posible a través del llamado Método de Valoración Contingente (MVC), de amplia utilización en la valoración de activos medioambientales y otros bienes públicos. Este método, que utiliza información procedente de encuestas, ha permitido calcular esos beneficios, no solo para los discapacitados, sino para todas las personas que son beneficiarias de una mejora de accesibilidad en las viviendas (ancianos, embarazadas, niños, personas con carritos o bultos, etc.). Las encuestas se realizaron en 1.107 hogares de Madrid y Barcelona. En ellas la persona encuestada (cabeza de familia o cónyuge) era informada con cuidada neutralidad sobre las consecuencias de diversas barreras

arquitectónicas habituales. Se le mostraban para ello 21 fotografías de situaciones provocadas por las barreras a diversos tipos de personas y, en contraste, otras 10 fotografías de viviendas en que esas situaciones se habían evitado gracias a un buen diseño y planificación. La persona encuestada debía a continuación elegir que vivienda supuestamente compraría si hubiera de elegir entre dos con similares características de situación, altura, superficie o calidades, pero diferenciadas por su grado de accesibilidad y su precio (la vivienda accesible resultaba un cierto porcentaje más cara que la vivienda con barreras). De las respuestas a este mercado hipotético se dedujo la valoración de los hogares por la incorporación de mayor accesibilidad en las viviendas. El resultado principal es que un hogar medio de ambas ciudades estaría dispuesto a pagar un 12,5 % más por su nueva vivienda a cambio de la supresión de todo tipo de barreras arquitectónicas. La *previsión* y la *comodidad* que reporta la accesibilidad son los principales motivos manifestados por los hogares para aceptar pagar más por ella.

2.5.3. Conclusiones

El estudio justifica que la construcción accesible no tiene porque ser más cara y demuestra que aún siéndolo resulta socialmente rentable y puede generar beneficios netos para aquellos promotores que sepan hacer efectiva la gran demanda potencial existente. El 70% de los hogares encuestados reconoce la accesibilidad como un elemento de calidad de la vivienda por el que valdría la pena pagar, si fuera preciso. No obstante, como ya se ha recalcado, la buena accesibilidad procede más de un diseño consciente y minucioso en las entradas y espacios interiores de los edificios que de una mayor superficie o equipamientos.

El trabajo también demuestra que la información sobre los efectos de las barreras en todo tipo de personas, sea cual sea su estado físico, hace aflorar una demanda amplia de accesibilidad, lo que supone un incentivo económico para el diseño sin barreras en las viviendas de nueva construcción y en las rehabilitaciones.

Podemos concluir que la inversión en promoción de accesibilidad es necesaria y está económicamente justificada, pues es rentable privada y socialmente gracias a que todo tipo de hogares puede reconocer y valorar la mejora de bienestar que provoca la eliminación de barreras.

CAPITULO 3

LA CIUDADANÍA DE HOY Y DE MAÑANA: DIVERSIDAD HUMANA Y TENDENCIAS DEMOGRÁFICAS



3.1. Diversidad humana y accesibilidad

La diversidad como valor positivo. El reconocimiento de las diferencias entre las personas. La diversidad como fundamento de la accesibilidad. La centralidad del sector público para liderar las iniciativas a favor de la accesibilidad.

“Los seres humanos difieren entre sí de muchas maneras. Tenemos características y circunstancias externas, diversas. Comenzamos a vivir con diferentes dotes de riqueza y compromisos heredados. Habitamos en diferentes ambientes naturales, algunos más hostiles que otros. Las sociedades y comunidades de las que formamos parte nos ofrecen diversas oportunidades de las que podemos o no podemos hacer.” (A. Sen, 1995)

La idea de “diversidad humana” hace referencia a las múltiples diferencias que existen entre los seres humanos (ya sea por razones de género, edad, origen, clase social) en un sentido positivo, esto es, entendiendo y aceptando estas diferencias como una característica que nos iguala a todos. Estas diferencias no contienen en sí mismas una valoración particular de las personas, si no que describen, simplemente, características personales de cada una de ellas.

Ahora bien, cuando alguna de estas características (ya sean físicas, sociales o culturales) implica además, una desventaja respecto a otras personas o grupos de personas, entonces, esta diferencia se transforma en desigualdad. El concepto de desigualdad sí conlleva una sub o sobre valoración de estas diferencias y se manifiesta múltiples maneras: diferencias en el trato, en las oportunidades, en el acceso a recursos o bienes sociales, etc.

Mientras que el concepto de diversidad se asocia con la aceptación de las diferencias, - y por lo tanto, se asume que estas diferencias no vulneran el derecho a la igualdad de trato, oportunidades y acceso a bienes y recursos - las desigualdades sí reflejan aquellas características que socialmente se transforman en desventajas para determinadas personas, respecto a otras.

En la vida cotidiana – y sobre todo en las ciudades – diariamente se presentan una serie de circunstancias que pueden dificultar el desarrollo de las actividades más comunes que realizan las personas: caminar por la calle, cruzar una avenida, tomar un transporte público, pedir información, etc. Estas dificultades, también conocidas como “barreras”,

se producen cuando los entornos, productos o servicios no están diseñados o adaptados a las necesidades y capacidades de las personas. Si tenemos en cuenta la diversidad de personas, de características, capacidades y necesidades, entenderemos que todos/as podemos encontrarnos con entornos, productos o servicios que no podamos utilizar correctamente o acceder con facilidad:

“Las personas mayores, los niños, las personas gruesas, altas y bajas, los que sufren lesiones por la practica de deportes, las personas que llevan un cochecito infantil, todos ellos tropiezan con un entorno hostil lleno de obstáculos. Al final, da la impresión de que todos y cada uno podrían verse afectados” (ECA, 1996).

En este sentido, y tal como se describe en la cita anterior, no se debe pensar que las únicas personas con problemas de accesibilidad son aquellas que tienen alguna discapacidad: si bien desde el punto de vista de la Accesibilidad Universal y el Diseño Para Todos, estos constituyen el grupo prioritario a la hora de pensar en el diseño y en la aplicación de un producto, entorno o servicio accesible, ello no significa que sea el único colectivo que se beneficie con estas nuevas formas de actuar en el terreno público.

El objetivo de esta filosofía es el de incluir a todas las personas, o al menos, al mayor número ellas, en el proceso de planificación y aplicación de todas las acciones, ya sean públicas o privadas en temas de edificación y urbanismo, transporte, comunicación e información. Por lo tanto, se considera que tanto una persona con cochecito para bebés, como una persona con una discapacidad permanente o una persona con un accidente temporal (que necesite de muletas u otras ayudas similares) deben poder acceder y disfrutar de los mismos entornos, productos y servicios que el resto de las personas.

En cuanto al contexto español, respecto a la diversidad y la accesibilidad, caben resaltar al menos dos fenómenos importantes: el envejecimiento de la población y las migraciones internacionales. **La población europea tiende cada vez más hacia una diversidad funcional y cultural, étnica y territorial**, y ello nos obliga a crear entornos, productos y servicios que sean accesibles para todos, independientemente de las capacidades físicas y cognitivas de las personas. (ECA, 2003).

Bibliografía electrónica complementaria sobre diversidad y derechos:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos – ONU
<http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>
- Sobre los principios en que se asientan los Derechos Humanos:
<http://www.unesco.org/issj/rics158/grosespiellspa.html>
- Informe al "Club de Roma" donde explora las relaciones entre Desarrollo Humano y Discapacidad:
<http://www.cermi.es/graficos/especiales/InfoCoR.asp>
- Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>

3.2. Los colectivos con mayores necesidades de accesibilidad: definiciones y estadísticas

Conceptos y clasificación de los colectivos con mayores necesidades de accesibilidad. Datos socio demográficos sobre la situación en Europa y en España.

Si bien es cierto que el objetivo de la Accesibilidad Universal y el Diseño Para Todos (su herramienta básica) involucra e incluye a todas las personas, se reconoce que hay algunos colectivos de personas que para poder desarrollar una vida independiente y autónoma, requieren necesariamente de entornos, productos y servicios accesibles. Desde esta perspectiva, se considera que los colectivos con mayores necesidades de accesibilidad son:

- **Personas con discapacidades permanentes,**
- **Personas con discapacidades temporales,**
- **Personas mayores,**
- **Otras personas.**

3.2.1. Personas con discapacidades permanentes:

La Organización Mundial de la Salud define el término "discapacidad" como *“un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y los factores contextuales (ambientales y personales).* (OMS, 2001).

El grupo de personas con discapacidades es el colectivo que más se ve afectados por las barreras del entorno, ya sean estas del entorno construido, barreras comunicativas o informativas.

Entre los países de **Europa** no existe aún, un consenso claro sobre la definición de este concepto de discapacidad permanente, por lo que su medición es todavía un tema difícil

de resolver¹⁷. Para el año 1999, se calculó que, aproximadamente, un 18% de la población europea reportaba algún impedimento severo o moderado y un 7% que declaró tener una discapacidad severa (European Comisión, 2003).

En **España**, según la "Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de Salud" realizada por el INE en el año 1999, se contabilizaron 3.528.221 personas con discapacidades, lo que representa a casi el 9% de la población total. En el siguiente cuadro se ofrecen algunos datos básicos sobre las principales discapacidades de esta población:

Tabla 1. Personas discapacitadas por grupos de discapacidades. Total nacional
Datos en número de personas y en tasas por mil habitantes de cada tramo de edad y sexo.

Grupos de discapacidades ¹	Personas de 6 a 64 años con discapacidad es	Tasa por 1.000 habitantes de 6 a 64 años	Personas de 65 y más años con discapacidades	Tasa por 1.000 habitantes de 65 y más años
Total	1.405.992	45,94	2.072.652	322,11
Ver	304.512	9,95	697.778	108,44
Oír	295.869	9,67	665.479	103,42
Comunicarse	179.092	5,85	180.264	28,02
Aprender, aplicar conocimientos y desarrollar tareas	238.984	7,81	335.426	52,13
Desplazarse	414.649	13,55	809.383	125,79
Utilizar brazos y manos	447.985	14,64	644.887	100,22
Desplazarse fuera del hogar	737.489	24,10	1.352.194	210,15
Cuidar de sí mismo	215.048	7,03	561.830	87,31
Realizar las tareas del hogar	475.693	15,54	984.881	153,06
Relacionarse con otras personas	230.197	7,52	338.519	52,61

Una misma persona puede estar en más de una categoría de discapacidad.

Fuente: INE (2001), en El libro verde: la accesibilidad en España.

Entre las personas discapacitadas que tienen entre 6 y 64 años, más de la mitad tiene alguna dificultad importante para desplazarse fuera del hogar. Destacan en este grupo, las dificultades para desplazarse, utilizar brazos y manos y realizar tareas del hogar, lo que permite afirmar que, en general las discapacidades relacionadas con la motricidad así como las referentes a realizar tareas del hogar son las que más afectan a este grupo de edad.

Por lo que a las discapacidades sensoriales se refiere, su prevalencia es menor frente a las relacionadas con la motricidad de la persona, pero no por ello menos importante, pues cerca de 300.000 personas tienen dificultades para ver, y una cantidad similar

¹⁷ Esta falta de consenso se debe a la dificultad de unificar los criterios que cada país tiene para definir el concepto de "discapacidad" (tipos de discapacidad, umbrales, etc.); en consecuencia, al no contar con un concepto común y aceptado por todos los países no es posible cuantificar con exactitud el número de discapacitados que se encuentran en Europa.

tienen dificultades para oír (casi el 1% de la población de este tramo de edad) mientras que 179.092 tiene dificultades para comunicarse (El libro verde: la accesibilidad en España).

3.2.2. Personas con discapacidades temporales:

Generalmente cuando se habla de discapacidad se piensa en personas con discapacidades permanentes, como las que se acaban de comentar. Sin embargo, es relevante tener en cuenta a todas aquellas personas que, transitoriamente y por distintas razones, se encuentran también en una situación con dificultades para trasladarse, tomar un medio de transporte, para percibir sonidos, comprender el entorno, etc. Este grupo está formado, básicamente, por aquellas personas que han sufrido algún accidente y se encuentran, temporalmente, con movilidad reducida. El caso más frecuente es el de aquellos que precisan de una silla de ruedas, muletas, bastones, audífonos, etc.

Según la Encuesta de Morbilidad Hospitalaria que realizó el INE en el año 1997, había en España alrededor de unas 515.140 personas (1,3%) con alguna discapacidad transitoria.

3.2.3. Personas mayores:

Este grupo de personas es el más numeroso de los colectivos afectados por las carencias de accesibilidad, tanto en España como en Europa.

En el 2003, el 7,5% de la población europea tenía 75 o más años, y se calcula que para el 2040 esta cifra se duplicará, por lo que es de esperar que un número importante de estas personas tendrán algún tipo de discapacidad, ya sean físicas (motrices, visuales, auditivas, etc.), mentales o sensoriales.

En España, las personas mayores de 65 años representaban al 16,9% de la población (unas siete millones de personas), en el año 2000. De ellos, el **60% (3,9 millones) viven en hogares unipersonales**. Es decir, más de la mitad de las personas mayores viven solos/as. En términos de accesibilidad éste es un dato que debe ser tenido en cuenta ya

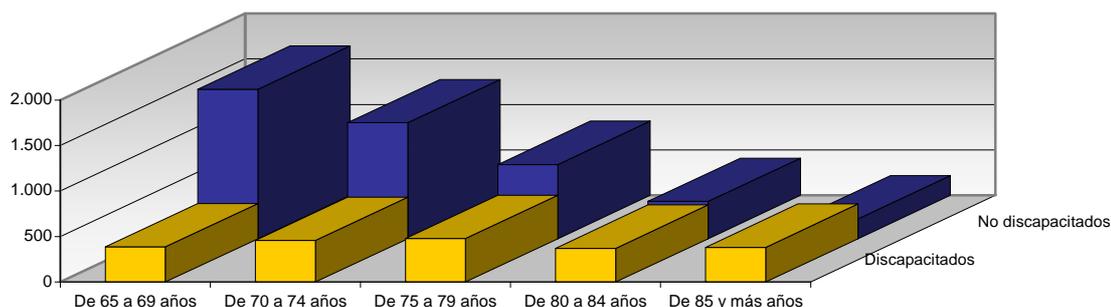
que, en la vida cotidiana, una gran cantidad de barreras en el entorno (en la vivienda y alrededores) solo pueden ser salvadas con la ayuda de otra persona.

En el caso de las **personas mayores discapacitadas**, la situación cambia: la mayoría de estas personas viven acompañados/as (1,6 millones de personas en el conjunto del territorio nacional), mientras que una de cada cinco personas mayores discapacitadas vive sola.

El efecto de la edad sobre la prevalencia de discapacidades se verifica de forma muy directa en el colectivo de personas mayores. El gráfico 1, que recoge la distribución de la población mayor por tramos quinquenales de edad según su condición, pone de manifiesto el aumento de personas con discapacidades a medida que aumenta la edad: mientras el número de personas mayores con algún tipo de discapacidad se mantiene casi constante (en términos absolutos), a medida que aumenta la edad de las personas, el número de quienes no tienen discapacidades sufre una fuerte disminución (debido a la tendencia de las personas mayores a contraer alguna discapacidad a medida que envejecen) (El libro verde: la accesibilidad en España).

Gráfico 1. Distribución de las personas mayores por tramos de edad y condición. 1999

Miles de personas



Fuente: INE (2001) en El libro verde: la accesibilidad en España, 2002

Las personas mayores se ven **doblemente perjudicados** en cuanto a los problemas de accesibilidad: además de ser altamente propensos a enfermedades y/o problemas que pueden derivar en situaciones de discapacidad, (ó simplemente la pérdida de fuerza y flexibilidad corporal que dificulta superar las barreras del entorno como las aceras en

construcción, escaleras, mala señalización, etc.), también deben afrontar difíciles situaciones debido a que cada vez son más quienes viven solos en sus hogares.

El hecho de que muchas personas mayores vivan solas puede deberse tanto a razones de necesidad como de propia elección. Sin embargo no puede olvidarse que la capacidad física y mental de las personas mayores se va deteriorando y ello puede dificultar la realización de determinadas acciones de la vida diaria como ducharse, cocinar, circular por la calle, utilizar un medio de transporte, o simplemente realizar trámites administrativos (trámites que, además, comienzan a estar cada vez más mediatizados por tecnologías que estas personas desconocen).

Por otra parte, las personas mayores representan un gran consumidor de los servicios sociales y asistenciales de todo tipo, y por lo tanto, toda mejora de la accesibilidad (en viviendas y entornos urbanos y de transporte accesibles) potenciaría los beneficios sociales de estos servicios, y a largo plazo, estas acciones a favor de una mayor accesibilidad de los entornos, productos y servicios, tenderán a minimizar los costes económicos de las políticas de ayuda hacia este sector¹⁸.

3.2.4. Otras personas.

En términos de accesibilidad, también es necesario tener en cuenta a todas aquellas personas que, a pesar de no tener ninguna discapacidad ni problemas relacionados con la vejez, por distintas razones, se encuentran en contextos que dificultan o limitan su movilidad cotidiana, situaciones que también requieren de entornos, productos o servicios accesibles.

Este es el caso de las mujeres embarazadas, de las personas que se desplazan con cochecitos de bebés, de los niños pequeños, de las personas que cargan con objetos pesados o muy grandes, de las personas que no conocen el idioma (inmigrantes, turistas), etc. Se considera, entonces, que todas estas personas, a pesar de no ser discapacitadas, también se beneficiarían de la mejora de la accesibilidad en los entornos, productos y servicios. A continuación, se ofrece una tabla resumen donde se estima el

¹⁸ Para ampliar sobre temas relacionados con los beneficios y las ventajas económicas y sociales de las políticas de accesibilidad y el diseño sin barreras ver Cáp. 2.5

número de personas que podría beneficiarse con la mejora de los entornos, productos y servicios:

Tabla 2. Personas que podrían beneficiarse con la mejora de entornos, productos y servicios accesibles en España.

Número de personas y porcentaje sobre el total de la población española

	Dato	Fuente	Personas	% sobre total
Personas con discapacidad (hasta 64 años)	1999	EDDES	1.455.569	3,6%
Personas mayores de 64 años	1999	EDDES	6.434.609	16,0%
Discapacitadas	1999	EDDES	2.072.652	5,2%
no discapacitadas	1999	EDDES	4.361.957	10,9%
Personas sin discapacidad¹	1999	EPA	7.828.635	19,5%
Mujeres embarazadas	1997	EMH	209.475	0,5%
Discapacitados transitorios ²	1997	EMH	515.140	1,3%
Total Personas que podrían beneficiarse con la mejora de entornos productos y servicios			15.718.813	39,1%
Total población española	1999	PADRON	40.202.160	100,0%

1. Se considera que un miembro de edad inferior a 65 años, por cada unidad familiar, forma parte del colectivo de personas que podrían beneficiarse con la mejora de los entornos, productos o servicios, debido a las circunstancias transitorias. 2. Incluye las personas afectadas por fracturas, traumatismos, luxaciones, ligamentos, huesos.

Fuente: EDDES (Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud del INE), EPA (Encuesta de Población Activa del INE), MNP (movimiento natural de la población), EMH (Encuesta de Morbilidad Hospitalaria del INE), en *El libro verde: la accesibilidad en España*

La desagregación del total en sus principales colectivos señala que las personas discapacitadas representan el 8,8% del total de la población española, mientras que más del 30% restante correspondería a personas no discapacitadas pero que también se ven afectadas por la falta de accesibilidad en los entornos, productos y servicios. Por lo tanto: **si el 40% de la población se beneficiaría con una mejor accesibilidad, esto refuerza el objetivo de trabajar en el sentido amplio de la idea de la accesibilidad, haciendo efectivos los principios del Diseño Universal: creación de entornos amigables, sencillos y seguros para el mayor número de personas posibles.**

Como conclusión de esta apartado acerca de la diversidad y su relación con la accesibilidad, se quiere destacar la importancia de **considerar a todos los grupos** que se describieron en esta clasificación, en la medida que **todas las personas, sean discapacitadas o no, requieren o pueden requerir de un entorno accesible para poder realizar las actividades diarias y en definitiva, para poder desarrollar una vida autónoma.**

3.3. Tendencias demográficas actuales

La importancia de la demografía para las políticas públicas. Principales tendencias demográficas actuales de España: a) El envejecimiento de la población, la longevidad, y la evolución prevista del número de personas con discapacidad, b) La inmigración internacional.

La composición de la sociedad en términos de volumen, tipo de población (sexo, edad, lugar de origen, etc.) y ritmo de crecimiento, constituye un instrumento central para conocer las posibilidades actuales de funcionamiento y de crecimiento de un país, una región o una ciudad. Al mismo tiempo, la demografía es una herramienta fundamental a la hora de conocer las necesidades futuras de los servicios y políticas públicas (seguridad social, educación, sanidad, etc.) que se requerirán y poder actuar en función de ellas.

Entre los fenómenos demográficos que actualmente caracterizan a España cabe mencionar, por su importancia y peso en el total de la población, al menos dos: el envejecimiento de la población y de la longevidad (aumento de la esperanza de vida), y por otro lado, el movimiento migratorio.

3.3.1. Envejecimiento de la población y longevidad:

España, según, el Informe 2002 del Observatorio de personas mayores del IMSERSO, ocupa el quinto lugar en la Unión Europea en cuanto al número de personas mayores¹⁹ (el primero es Alemania, seguido por Italia, Francia y Reino Unido). En términos relativos (proporción de personas mayores sobre el total), España también está entre los ocho países con mayor porcentaje de personas mayores.

Según este informe, durante el siglo XX ha habido una "revolución de la longevidad" que explica el proceso de envejecimiento. El "envejecimiento de la población", se produce cuando el ritmo de crecimiento de las de personas mayores se acelera más que el resto de la población, haciendo crecer rápidamente la proporción de personas mayores sobre el total.

¹⁹ Se adopta aquí el mismo criterio estadístico que utiliza el IMSERSO para clasificar a las "personas mayores": personas mayores a 65 años de edad.

En el año 2000 se contabilizaron 6.842.143 de personas mayores de 65 años, lo que representa a un 16% de la población de España²⁰ (IMSERSO, 2002). Se calcula que a lo largo del siglo pasado el total de la población en España se duplicó, mientras que **las personas mayores de 65 años han aumentado su número alrededor de siete veces**. Por su parte, **los mayores de 80 años han multiplicado su volumen trece veces**. Este aumento en la longevidad se debe, por un lado, a la disminución de la mortalidad en las edades más avanzadas, disminución que se logró gracias a los avances médicos y socio sanitarios conseguidos sobre todo a partir de las últimas décadas del siglo XX. Por otro lado, la disminución de la fecundidad también repercutió en la pirámide poblacional ya que implica un menor número de jóvenes sobre el total de la población.

Según se estima (IMSERSO, 2002) para el año 2050, el porcentaje de personas mayores de 65 años aumentará hasta llegar a un 31,2% (frente al 16% actual), porcentaje que equivale a casi 13 millones de personas²¹. De ser así, España, será uno de los países con mayor proporción de personas mayores junto con Japón, Italia, Croacia y República Checa.

También en los últimos años se ha observado un aumento en el número de personas que superan los ochenta años - los octogenarios-, lo que ha provocado un cambio en la misma estructura de edad entre los mayores: se está produciendo un envejecimiento de los ya "viejos". Como consecuencia, se observa que España en el año 2000 ya tenía más población mayor que niños entre 0 a 14 años; y es de esperar que para el año 2050 esta relación entre niños y personas mayores llegue a duplicarse (IMSERSO, 2002).

3.3.2. Evolución prevista del número de personas con discapacidad

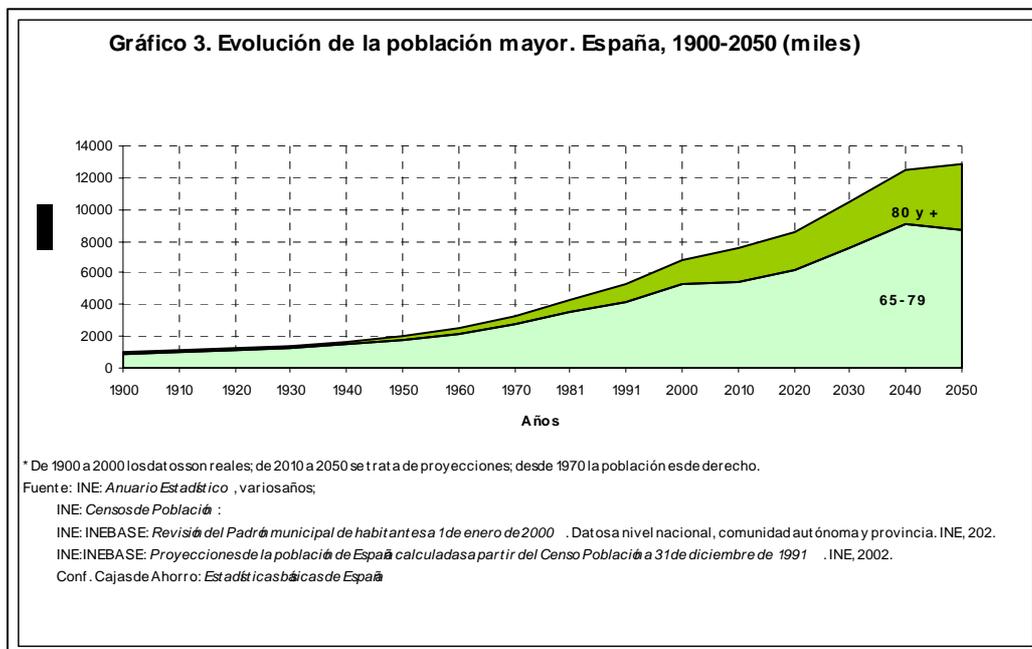
Dentro del grupo de personas mayores, es fundamental tener en cuenta que en el futuro, un número importante de ellos puede pasar a formar parte del colectivo de discapacitados. La correlación positiva entre edad de la población y tasa de prevalencia de la población discapacitada, en el actual contexto social español de envejecimiento de la población, permite anticipar un incremento del colectivo de personas que se

²⁰ Ver pirámides de población en el Anexo (Gráfico N° 1)

²¹ Ver pirámides de población en el Anexo (Gráfico N° 3)

beneficiarían de una ciudad con mejoras en los entornos, productos y servicios accesibles.

De acuerdo con estimaciones del INE, la población mayor de 64 años será, en el 2020²², de 7.845.127, lo que equivaldrá a un 20% de la población (a diferencia del 16% actual). Suponiendo que el porcentaje de personas con discapacidad en cada tramo de edad se mantiene constante a lo largo del tiempo, resultaría que el total de población con discapacidades aumentaría (a pesar de que la población en conjunto disminuyera por el mismo efecto del envejecimiento), llegando a representar al 10% frente al 8,8% actual (El libro verde: la accesibilidad en España).



Fuente: "Las personas mayores en España. Informe 2002, datos estadísticos estatales y por comunidad autónoma", Pág. 41. Observatorio de personas mayores – IMSERSO, 2002.
<http://www.imsersomayores.csic.es/estadisticas/documentos/informe2002/cap1/1-02grafico01-evolucion.xls>

²² Ver pirámides de población en el Anexo (Gráfico N° 2)

3.3.3. Las migraciones internacionales

Otra de las tendencias demográficas importantes a la hora de “re-pensar” la ciudad, su funcionamiento y accesibilidad, es la inmigración internacional. Los inmigrantes no constituyen un colectivo homogéneo con iguales necesidades e intereses, sino que se trata de varias corrientes migratorias cada vez más diversas tanto en sus lenguas, costumbres y formas de vida. Una sociedad cada vez más diversa en su demografía es una sociedad que se enriquece en su patrimonio social, económico, histórico y cultural, pero que también requiere de una mayor y mejor integración social.

Desde el sector público se deben realizar todos los esfuerzos posibles para que cualquier inmigrante pueda integrarse en una ciudad que en principio, les es extraña, desconocida y muchas veces, muy difícil de manejar. Desde el idioma hasta las costumbres pueden convertirse en barreras que dificulten esta integración. Por ello, se precisa buscar formas y mecanismos que hagan más accesibles la vida cotidiana, sobre todo aquello vinculado a la comunicación y a la información.

Desde principios de los años 90, las migraciones internacionales hacia los países de la OCDE tienen un lugar cada vez más importante en la demografía de estos países (Izquierdo, 2003), tanto por el número o volumen que migran, como por el ritmo en que se han dado estos movimientos migratorios, sobre todo, en los últimos años de la década.

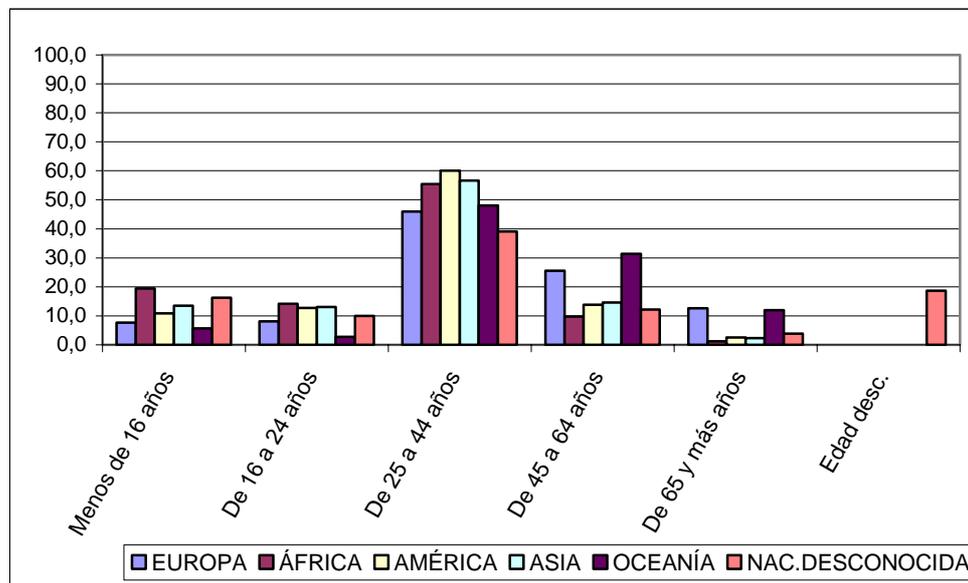
El número de inmigrantes es siempre difícil de calcular debido a la situación irregular en que muchos de ellos se encuentran. Distintas fuentes estadísticas (Anuario de Extranjería, Censo de Población y Padrón Municipal) se encargan de calcular año a año el número de inmigrantes que residen en España. Según el Padrón Municipal para el año 2002 se encontraban 1.984.573 personas extranjeras que representan a un 4,7% de la población de España, calculada en 41.837.894 para ese mismo año.

En el siguiente gráfico se ofrecen, para el año 2003, los datos de los inmigrantes en situación legal en España²³. Aquí se observa que quienes migran a España provienen, en su mayoría del Norte de África (26%), América Latina (32%) y hace algunos años, de

²³ Ver los datos correspondientes a este gráfico en el Anexo, Tabla 3.

los países del Este de Europa (34%). Se trata de personas jóvenes (principalmente entre 24 y 44 años), hombres y mujeres, estimulados por un mercado laboral más atractivo y más estable.

Grafico 4. Colectivos de inmigrantes según continente de origen y grupos de edades



Fuente: elaboración propia en base a INE - Dirección General de la Policía

Teniendo en cuenta estas características básicas sobre la población inmigrante, y sobre todo teniendo en cuenta las limitaciones idiomáticas de una gran parte de ellos (magrebíes y de europeos de países del este), resulta cada vez más evidente la importancia de trabajar para construir entornos, productos y servicios que sean accesibles también para estos colectivos, y que favorezcan de esta manera su plena integración en la sociedad.

Frente a estos colectivos, las acciones referidas a lograr una mayor accesibilidad deben centrarse fundamentalmente en la dimensión más relacionada con la información y la comunicación tanto escrita (señalización, símbolos, documentos, notas, etc.) como oral. Se deben desarrollar todos aquellos instrumentos relacionados con la accesibilidad que les permitan a los inmigrantes comprender y realizar las principales tareas básicas como ciudadano tanto en el ámbito público (señalización, servicios públicos, transportes) como en el ámbito privado (trabajo, ocio, etc.). En el capítulo 7 se ofrecen algunos ejemplos de medidas que apuntan, entre otros objetivos, a mejorar la accesibilidad de la información y comunicación.

Bibliografía electrónica complementaria sobre demografía y tendencias demográficas actuales:**a. Población total y personas mayores:**

- Datos y gráficos estadísticos sobre las personas mayores en España: Informe 2002, IMSERSO
<http://www.imsersomayores.csic.es/estadisticas/informacion/informe2002/graficos.html#g2>
- Datos y gráficos sobre la población en España. Anuario Estadístico de España 2004, cap. 2, INE.
http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuario04/anu04_2demografia.pdf
- Datos a nivel mundial sobre el envejecimiento de la población elaborados por Naciones Unidas, 2002:
<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/onu-poster-01.pdf>
- Indicadores demográficos básicos de España y Europa, INE, 2004:
<http://www.ine.es/prodyser/pubweb/espcef/pobl0304.pdf>

b. Inmigración

- Los extranjeros en España, datos y análisis de los colectivos de inmigrantes:
<http://www.seg-social.es/imserso/migracion/pobextranjeraesp.pdf>
- Presentación de datos básicos sobre inmigración en España. Anuario Estadístico de Extranjería, 2002
<http://www.mir.es/dgei/documentos/Anuario%20de%202002st.pdf>
- Datos y gráficos sobre la población inmigrante en España. Anuario Estadístico de España 2004, cap. 2 (pag 88):
http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuario04/anu04_2demografia.pdf

CAPITULO 4:

EL MARCO NORMATIVO Y LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.



4. El marco normativo y la promoción de la accesibilidad

Los hechos más importantes del marco normativo actual: el nivel internacional y sus implicaciones en el derecho español. El cambio de perspectiva sobre la discapacidad: del modelo asistencial al modelo de igualdad de oportunidades.

En el contexto actual consideramos que son cuatro los ordenamientos jurídicos que, en España, concurren en definir un marco jurídico global, y que determinan el contexto y las exigencias sobre accesibilidad a cumplir en los entornos, productos y servicios: el ordenamiento internacional, el comunitario (o de la Unión Europea), el estatal y el de cada Comunidad Autónoma. A continuación se describen sintéticamente los principales instrumentos normativos que se han desarrollado en los últimos años, tanto a nivel internacional como a nivel estatal.

4.1. El marco de acción internacional en la promoción de la accesibilidad

Del modelo asistencial a la igualdad de oportunidades

Desde hace ya unas décadas, el conocimiento y el tratamiento general sobre el tema de la accesibilidad fue modificándose y evolucionando desde una perspectiva que se centraba en aspectos médicos y asistenciales, hacia otra relacionada con la igualdad de derechos y oportunidades para todos. Paralelamente a esta nueva mirada también se fue desarrollando el marco normativo – entendido como el conjunto de regulaciones que componen el marco jurídico de un país, región, etc. - que acompaña a todo este proceso de desarrollo de la accesibilidad como un tema político y de gran importancia pública.

El hecho más importante que se produce a partir de los años 70 - y que va a ser fundamental para el surgimiento del concepto de accesibilidad - es el cambio de enfoque sobre la idea misma de “discapacidad”. Hasta entonces, la discapacidad era entendida desde el punto de vista médico: en el “modelo médico” el foco es la deficiencia o anomalía que contiene el cuerpo de la persona, y ello conlleva ciertas limitaciones o incapacidades para realizar determinadas funciones (Dwyer, 2004).

En oposición a este modelo, y gracias al movimiento social de la época, surge una visión distinta que pone el acento en el entorno y en lo social. El “modelo social” plantea que la discapacidad no está localizada en el cuerpo de la persona con

deficiencias sino en el entorno que rodea a la persona (Shakespeare y Watson, 2002). Lo que este modelo busca resaltar es la idea de que las limitaciones que sufren las personas con deficiencias físicas y/o sensoriales están más determinadas por el entorno y los impedimentos que se encuentren en él (barreras físicas, sensoriales y sociales), que por las deficiencias en sí mismas (UPIAS, 1975).

En otras palabras, lo que el modelo social viene a plantear es la importancia de los entornos (espacios físicos, virtuales, productos, servicios) en los que se desarrolla una persona con discapacidades para determinar sus capacidades o limitaciones y no solo sus deficiencias particulares.

Durante la década de los ´80 los principales organismos internacionales comenzaron a plantear que tal como se estaban aplicando la mayoría de las políticas relativas a la discapacidad - políticas que generalmente se centraban en el ámbito de la rehabilitación y servicios sociales – se estaba tendiendo más hacia la protección de las personas individuales y la prestación de asistencia, que a potenciar la autonomía y la función activa que las personas discapacitadas pueden desarrollar en la sociedad.

Se pasa así de una mirada asistencial e individual, a una mirada más igualitaria y también más social, que busca transformar los entornos de una manera que resulten más sencillos, cómodos y seguros para que todas las persona puedan tener una vida activa, autónoma e independiente.

En los últimos años esta tendencia se ha ido reforzando, tanto a nivel internacional como en muchos de los países de la Unión Europea y de la OCDE, con normativas cada vez más concretas que tienen como objetivo evitar todo tipo de discriminación, amparándose en esta idea fundamental de igualdad de derechos y oportunidades.

4.1.1. Hitos a nivel mundial de promoción de la accesibilidad.

En el apartado anterior se ha descrito cómo la accesibilidad, y sobre todo, el surgimiento de la accesibilidad como un tema relevante, ha estado íntimamente ligado a los debates, ideas y políticas que se han desarrollado en el campo de la discapacidad. En cuanto a la normativa que regula estos temas, tanto a nivel internacional, como en

Europa y en España, también cabe resaltar que los hechos más relevantes, así como la legislación sobre accesibilidad, se encuentran enmarcadas dentro de las políticas relativas a la discapacidad.

En las últimas décadas se ha constatado que los derechos de las personas discapacitadas requieren de un tratamiento más amplio que el del contexto de la rehabilitación y los servicios sociales. Se debe incluir en su tratamiento una dimensión más igualitaria que tenga como base la declaración universal de los Derechos Humanos. Para ello, las Naciones Unidas (ONU) designó al año 1981 como el "*Año Internacional de las personas con Minusvalía*"²⁴, y fue en esa fecha que se inauguró la "*Década de las Personas con Minusvalía*"²⁵. El resultado más importante del *Año Internacional* fue el "*Programa Mundial de Acción sobre Personas con Minusvalía*"²⁶, adoptado por la Asamblea General de la ONU en 1982, donde se destacó el **derecho** de las personas con minusvalías a las **mismas oportunidades** que los demás ciudadanos.

En Diciembre de 1993 por una Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, se aprobaron las "*Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad*"²⁷, elaboradas sobre la base de la experiencia adquirida a lo largo de la "*Década de las Personas con Minusvalía*". Aunque las *Normas* no son obligatorias en el sentido estrictamente jurídico del término, suponen un firme compromiso moral y político por parte de los estados para la adopción de medidas y para fomentar la cooperación en el desarrollo de políticas a favor de la igualdad de oportunidades.

²⁴ <http://www.un.org/esa/socdev/enable/disiydp.htm>

²⁵ <http://www.un.org/esa/socdev/enable/disunddp.htm>

²⁶ <http://www.un.org/esa/socdev/enable/diswpa00.htm>

²⁷ <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres1.htm>

En las *Normas Uniformes (ONU, 1993)*, se resalta la importancia global de las posibilidades de acceso como base para la realización de las siguientes libertades fundamentales:

- ✓ El derecho a la educación
- ✓ El derecho al empleo
- ✓ El derecho al mantenimiento de los ingresos y la seguridad social
- ✓ El derecho a la vida en familia e integridad personal
- ✓ El derecho a la cultura
- ✓ El derecho a las actividades recreativas y deportivas
- ✓ El derecho a la participación en la vida religiosa

4.1.2. Hitos a nivel europeo de promoción de la accesibilidad

El marco político en materia de discapacidad de la Unión Europea se definió en 1996 a partir de la “*Comunicación de la Comisión sobre Igualdad de Oportunidades de las personas con Minusvalía*”²⁸, mediante la cual se adoptaron los principios establecidos en las “*Normas Uniformes*” de las ONU. A partir de esta fecha, se establece que el **principio de igualdad de oportunidades** de todos los ciudadanos representa un valor inalienable y común a todos los estados, y se considera como el punto de referencia obligado al cual deben remitirse las estructuras económicas y sociales.

El desarrollo del principio de **igualdad efectiva** de derechos establece que:

- ❖ Las necesidades de todas y cada una de las personas son de igual importancia.
- ❖ El respeto a la diversidad humana debe inspirar la construcción de las sociedades.
- ❖ Deben emplearse todos los recursos disponibles para garantizar que todos los ciudadanos disponen de oportunidades iguales a la hora de participar en la vida social²⁹.



Por su parte, la inclusión en el Tratado de Ámsterdam del artículo 13³⁰ (1996), como un artículo general de lucha contra la discriminación, supuso un paso adelante decisivo a favor de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad, y facultó a la UE para intervenir en defensa de la igualdad de oportunidades en todo su ámbito.

²⁸ En la Comunicación se establecen las directrices que luego se consagran mediante una Resolución del Consejo del 20/XII/96 sobre igualdad de oportunidades.

<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11412.htm>

²⁹ Nota recogida de la Resolución del Consejo sobre la Igualdad de Oportunidades de las personas con Minusvalía. (Bruselas 30/VII/96).

³⁰ El Tratado de Amsterdam fue firmado por todos los países miembros de la Unión Europea (UE) en el año 1996. Este Tratado es considerado uno de los pilares fundamentales de la Unión por que viene a reforzar y a clarificar el lugar de los Derechos Humanos en la misma: “*El Tratado de Amsterdam precisa el artículo 6 (antiguo artículo F) del Tratado de la Unión Europea, al proclamar que la Unión se basa en los principios de libertad, democracia, respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y el Estado de Derecho, principios que son comunes a los Estados miembros.*” Ver texto completo del tratado de Ámsterdam en: <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/a10000.htm#a10005>

Artículo 13 del tratado de Ámsterdam: “Sin perjuicio de las demás disposiciones del presente Tratado y dentro de los límites de las competencias atribuidas a la Comunidad por el mismo, el Consejo, por unanimidad, a propuesta de la Comisión y previa consulta al Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”.

A partir de su promulgación, la Comisión Europea adoptó un paquete integrado de medidas contra la discriminación. Desde la perspectiva de la discapacidad, el elemento más relevante consiste en la *Directiva 2000/78/CE relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación*³¹, por la que se prohíbe la discriminación por cualquiera de los motivos que figuran en el artículo 13.

Posteriormente y con el objetivo de desarrollar y completar las medidas mencionadas, la Comisión Europea dispuso en Diciembre del 2000 una comunicación titulada “*Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad*”³² que apunta a la revisión de algunas políticas fundamentales de la UE, en la medida que ello pueda contribuir a mejorar las condiciones de acceso de las personas con discapacidad. En este documento se plantea que “*en materia de accesibilidad la UE parte de la premisa de que las barreras presentes en el entorno obstaculizan la participación social en mayor medida que las limitaciones funcionales*” (Comisión Europea, 2000).

También en el año 2000, la Comisión Europea dio a conocer el Programa de acción contra la discriminación (2001 - 2006)³³ que tiene por objetivo apoyar y completar la actuación de los Estados miembros en materia de lucha contra las diversas formas de discriminación. Al año siguiente, la misma Comisión estableció al año 2003 para conmemorar el Año europeo de la accesibilidad.³⁴

Unos años más tarde, en el 2003, se publicó una comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de

³¹http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=ES&numdoc=52000DC0078&model=guichett

³² http://europa.eu.int/comm/employment_social/equ_opp/com284f/com_284f_es.pdf

³³ <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/l33113.htm>

³⁴ <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11413.htm>

las regiones, titulada Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: un plan de acción europeo.³⁵ En ella, se presenta un plan de acción plurianual, con vocación de continuidad hasta 2010, cuyos principales objetivos son la integración de la dimensión de la discapacidad en todas las políticas comunitarias pertinentes y la realización de acciones concretas en ámbitos fundamentales con vistas a potenciar la integración de las personas con discapacidad.

En síntesis, a partir de los años ´80, la estrategia europea en materia de discapacidad parte de la premisa de la necesidad de alcanzar la igualdad de oportunidades para todas las personas, apoyándose para ello en los siguientes elementos:

Elementos indispensables para alcanzar la plena igualdad de oportunidades según la estrategia de la UE:

- ✓ La adopción de disposiciones legislativas tendentes a la eliminación de dichas barreras
- ✓ La puesta a disposición de instalaciones adaptadas
- ✓ El denominado "*Diseño para Todos*".

Así, la Unión Europea ha adoptado estos tres elementos como los tres pilares fundamentales desde donde se asientan y ponen en marcha toda una serie de actuaciones encaminadas a luchar contra las diferencias de trato y de oportunidades entre las personas, en el ámbito de la accesibilidad.

³⁵ http://europa.eu.int/eur-lex/pri/es/dpi/cnc/doc/2003/com2003_0650es01.doc

4.1.3. Puntos a destacar de la acción internacional y europea en la promoción de la accesibilidad:

A continuación, se presenta una síntesis de los puntos más relevantes sobre lo acontecido en el ámbito internacional y a nivel europeo en cuanto a temas de discapacidad y accesibilidad. Seguidamente, se encontrará una cronología donde se pretende ordenar y resumir los hechos más relevantes aquí descritos.

- ❖ A nivel internacional, se ha producido un cambio en las políticas de accesibilidad y se ha pasado de considerar a una **persona "discapacitada"** a considerar un **entorno "discapacitante"**. A partir de aquí, tanto a nivel internacional como comunitario se desarrollan una serie de **políticas basadas en la equiparación de oportunidades**, entendida como el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad ofrece igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida diaria: en la educación y trabajo, en la vida cultural y social, etc., de manera que sean accesibles para todos.
- ❖ A nivel de la Unión Europea, los **estados miembros** son quienes tienen la **responsabilidad** para actuar en este ámbito y tratar de alcanzar el objetivo de igualdad de oportunidades, y las políticas destinadas a tal efecto tienen su propio marco social y cultural en cada uno de ellos. Y, por su parte, la Unión Europea – a partir del Tratado de Ámsterdam- también puede adoptar medidas propias que vayan contra la discriminación por la razón que sea (edad, sexo, discapacidad, etnia, etc.).
- ❖ La forma de responder al principio de igualdad de oportunidades varía según el contexto nacional, regional o local.

Cronología de las principales recomendaciones y declaraciones sobre integración de las personas discapacitadas a nivel Internacional

- 1981** —> Declaración de las Naciones Unidas del "*Año Internacional de las personas con Minusvalía.*"
- 1982** —> "*Programa de Acción Mundial para los Impedidos*" aprobado por la Asamblea general de las Naciones Unidas por Resolución 37/52 de 3/XII/82, que destacó el **derecho** de las personas con minusvalías a las **mismas oportunidades** que los demás ciudadanos.
- 1993** —> La Asamblea general de las Naciones Unidas *declaró las "Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad."* Aunque las *Normas* no son obligatorias en el sentido estrictamente jurídico del término, suponen un firme compromiso moral y político por parte de los estados para la adopción de medidas y para fomentar la cooperación en el desarrollo de políticas a favor de la igualdad de oportunidades.
- 1996** —> La Unión Europea declara la "*Comunicación de la Comisión sobre Igualdad de Oportunidades de las personas con Minusvalía*"³⁶, mediante la cual se adoptaron los principios establecidos en las "*Normas Uniformes*", de 1993 de la ONU.

³⁶ En la Comunicación se establecen las directrices que luego se consagran mediante una Resolución del Consejo del 20/XII/96 sobre igualdad de oportunidades.

1999 → Inclusión en el *Tratado de Ámsterdam del artículo 13*, de lucha contra la discriminación, y a favor de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad, y facultó a la UE para intervenir en defensa de la igualdad de oportunidades en todo su ámbito.

2000 → La Comisión Europea adoptó una serie de medidas de las cuales destaca la *Directiva 2000/78/CE relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación*, por la que se prohíbe la discriminación por cualquiera de los motivos que figuran en el artículo 13, del tratado de Ámsterdam. La Comisión Europea dio a conocer el documento: *"Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad"* que apunta a la revisión de algunas políticas fundamentales de la UE, en la medida que ello pueda contribuir a mejorar las condiciones de acceso de las personas con discapacidad.

La Comisión Europea anuncia el *Programa de acción contra la discriminación (2001 - 2006)*. El objetivo del mismo es el de apoyar y completar la actuación de los Estados miembros en materia de lucha contra las diversas formas de discriminación.

2003 → La Comisión Europea declara al año 2003 como *"Año europeo de la accesibilidad"*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las regiones: *"Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: un plan de acción europeo"*

4.2. La normativa estatal y autonómica en la promoción de la accesibilidad.

Los sucesos más relevantes que produjeron la normativa española sobre promoción de la accesibilidad. El papel de las comunidades autónomas y de las administraciones locales.

4.2.1. Hitos más relevantes a nivel estatal

En España, el marco normativo también fue modificando su filosofía en armonía con los cambios que se fueron dando en el contexto internacional. Así, la legislación española sobre accesibilidad surge a partir de las ideas sobre discapacidad y la igualdad de derechos expresadas en la Constitución de 1978 y se va a ir desarrollando lentamente a lo largo de estas dos últimas décadas a través de las distintas normativas que se describen a continuación:

- En primer lugar, es la Constitución Española, a través de los mandatos establecidos en los artículos 9.2, 14 y 49, quien insta a los poderes públicos a fomentar la igualdad y el desarrollo individual de la persona, a impulsar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, religiosa, cultural y social, a eliminar los obstáculos que dificulten su plenitud y a facilitar la accesibilidad a todos los ciudadanos mediante políticas de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad.
- A propósito de estos mandatos, en 1982 se promulgó la **Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)**³⁷. Ésta significó una primera definición del amparo especial que la Constitución Española reconoce a las personas con discapacidad. La misma se configuró como una ley marco, y como tal, estableció las pautas de actuación en materia de discapacidad. Con este objetivo, se desarrollan entre su articulado unos preceptos sobre Accesibilidad dotados de un contenido muy amplio. En la misma, se señala que las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, aprobarían las normas urbanísticas y arquitectónicas conteniendo las condiciones a que deben ajustarse los proyectos,

³⁷ Ver texto completo de la ley en: <http://www.mtas.es/Guia2004/leyes/L1382.html>

el catálogo de edificios a que serán aplicables y el procedimiento de autorización, control y sanción, con el fin de que resulten accesibles.

"Los principios que inspiran la presente Ley se fundamentan en los derechos que el artículo cuarenta y nueve de la Constitución reconoce, en razón a la dignidad que les es propia, a los disminuidos en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales para su completa realización personal y su total integración social, y a los disminuidos profundos para la asistencia y tutela necesarias." Art.1, Ley 13/1982, de 7 de abril .Artículo uno.

- Al finalizar el 2003, se ha dado término al Año Europeo de las Personas con Discapacidad, año que ha dejado a su paso la nueva **Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad³⁸** y el I Plan Nacional de Accesibilidad.

La Ley 51/2003, desarrolla a lo largo de todo su articulado las estrategias de No Discriminación y Accesibilidad Universal, estrategias que a su vez confluyen con las medidas de acción positiva y compensatorias definidas en la antigua LISMI. El objetivo, no es otro que reconocer y garantizar, por fin, el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos. Ello supone no solo que las necesidades de todas y cada una de las personas son de igual importancia, sino que es el respeto a la diversidad humana lo que debe inspirar la construcción de las sociedades.

"Esta ley se inspira en los principios de la vida independiente, normalización, accesibilidad universal, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de discapacidad.) Art. 2, Ley 51/2003, 2 de diciembre.

Con esta concepción, se reitera una vez más el hecho de que las barreras presentes en el entorno y la falta de acceso a los servicios, instituciones, políticas, información etc. obstaculizan la participación social en mayor medida que las propias limitaciones funcionales, y se supera el concepto de la mera eliminación de barreras para pasar a la nueva concepción del Diseño para Todos³⁹ (Sala Mozos, 2004).

³⁸ Ver texto completo de la ley en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003-12-03/pdfs/A43187-43195.pdf>

³⁹ *Actividad por la que se concibe o proyecta desde el origen y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas en la mayor extensión posible.*

En la ley se encuentran unas “Condiciones Básicas” (Art. 10) - pendientes por desarrollar – que deberán ir cumpliéndose gradualmente y que implican tanto al ámbito privado como al público. En cuanto a las Administraciones Públicas, la ley establece unas “Condiciones Básicas de accesibilidad y no discriminación en las relaciones con las Administraciones Públicas” (Disposición final quinta, art. 10)⁴⁰ junto con el calendario (plazos entre 2 y 15 años)⁴¹ que debe seguirse para conseguir la “adaptación razonable”⁴² y la realización de todos los espacios y servicios accesibles y no discriminatorios.

4.2.2. La normativa autonómica en la promoción de la accesibilidad.

Las **comunidades autónomas**⁴³ tienen competencia exclusiva tanto en materia de servicios sociales como de ordenación del territorio, urbanismo y vivienda y, consecuentemente en accesibilidad. Todas las comunidades han desarrollado un marco normativo en el que se establecen normas y criterios básicos de supresión de barreras y se desarrollan los instrumentos y medios materiales necesarios para su realización.

En general, todas las leyes autonómicas de Accesibilidad, contienen la misma estructura básica común dividida en los siguientes epígrafes:

- **Epígrafes sectoriales:**
 - Urbanismo
 - Edificación
 - Transporte
 - Comunicación sensorial
- **Otros epígrafes:**
 - Consejo para la promoción de la Accesibilidad.
 - Fondo para la supresión de barreras

⁴⁰ <http://www.boe.es/boe/dias/2003-12-03/pdfs/A43187-43195.pdf>

⁴¹ Ver los plazos previstos en el Anexo.

⁴² Se considera adaptación razonable a toda medida de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica, y sin que suponga una carga desproporcionada, facilite la accesibilidad o participación de unas personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos

⁴³ Existen una serie de decretos, leyes y órdenes promulgadas por la administración estatal en materia de accesibilidad, posteriores a la LISMI y que son de aplicación supletoria a la legislación autonómica.

Estas leyes autonómicas también definen con mayor o menor amplitud los conceptos de persona con discapacidad, accesibilidad y barreras⁴⁴. La mayoría, califican los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios, según su nivel de accesibilidad, en "adaptados" y "practicables", mientras que algunas, además añaden el término "convertibles". Regulan medidas de control y seguimiento de lo establecido en las leyes para que la accesibilidad sea efectiva y también establecen un régimen sancionador imponiendo sanciones y multas que varían de una Comunidad Autónoma a otra.

En la tabla que sigue a continuación se describen las dos "fases" por las que pasaron las CCAA en el desarrollo de su marco normativo. En la primera de estas fases se desarrollaron los "decretos" sobre accesibilidad. Años más tarde, estos decretos se fueron convirtiendo, en Leyes (segunda fase) en muchas CCAA:

PRIMERA FASE: ELABORACIÓN DE DECRETOS DE ACCESIBILIDAD

El País Vasco fue la primera Comunidad Autónoma que desarrolló dos Decretos sectoriales. El primero, en 1981, sobre Supresión de Barreras Urbanísticas, y el segundo en 1983, sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas. A continuación le siguieron los Decretos de Murcia, en 1987 y los de Valencia y la Rioja, en 1988 que recogían una serie de parámetros mínimos. En 1990, Cantabria desarrolló también su Decreto y por último Andalucía, que todavía hoy continúa sin elaborar su correspondiente ley.

El desarrollo inicial de la idea de una accesibilidad para todos fue aceptada con reservas. Consecuencia de ello fue enmarcarlos en primer lugar dentro de la figura normativa de los reglamentos.

SEGUNDA FASE: ELABORACIÓN DE LEYES DE ACCESIBILIDAD

Navarra fue pionera en este campo (1988). Incluyó la obligación, en el marco de una ley, de hacer accesibles sus calles y edificios públicos y desarrolló al año siguiente su correspondiente reglamento. Actualmente, estas dos normativas continúan en vigor, aunque han quedado superadas por otras legislaciones autonómicas posteriores. En 1991, Cataluña fue la que imprimió un tipo de estructura a su ley de accesibilidad que seguiría el resto de la normativa autonómica. Las leyes de accesibilidad de Madrid y Baleares (1993), Murcia y Castilla la Mancha (1994) Asturias y Canarias (1995), Cantabria (1996), Extremadura, Galicia, País Vasco y Aragón (1997) y Valencia y Castilla y León (1998).

En lo que se refiere a la accesibilidad y en comparación con otros países, el hecho de que en España, cada comunidad autónoma haya desarrollado su propia ley de accesibilidad, supone un gran avance legislativo. En este sentido, podemos afirmar que el marco normativo del que disponemos es amplio y detallado.

⁴⁴ La mayoría de ellas distinguen entre; barreras en la edificación, barreras urbanísticas, barreras en los transportes y barreras en la comunicación.

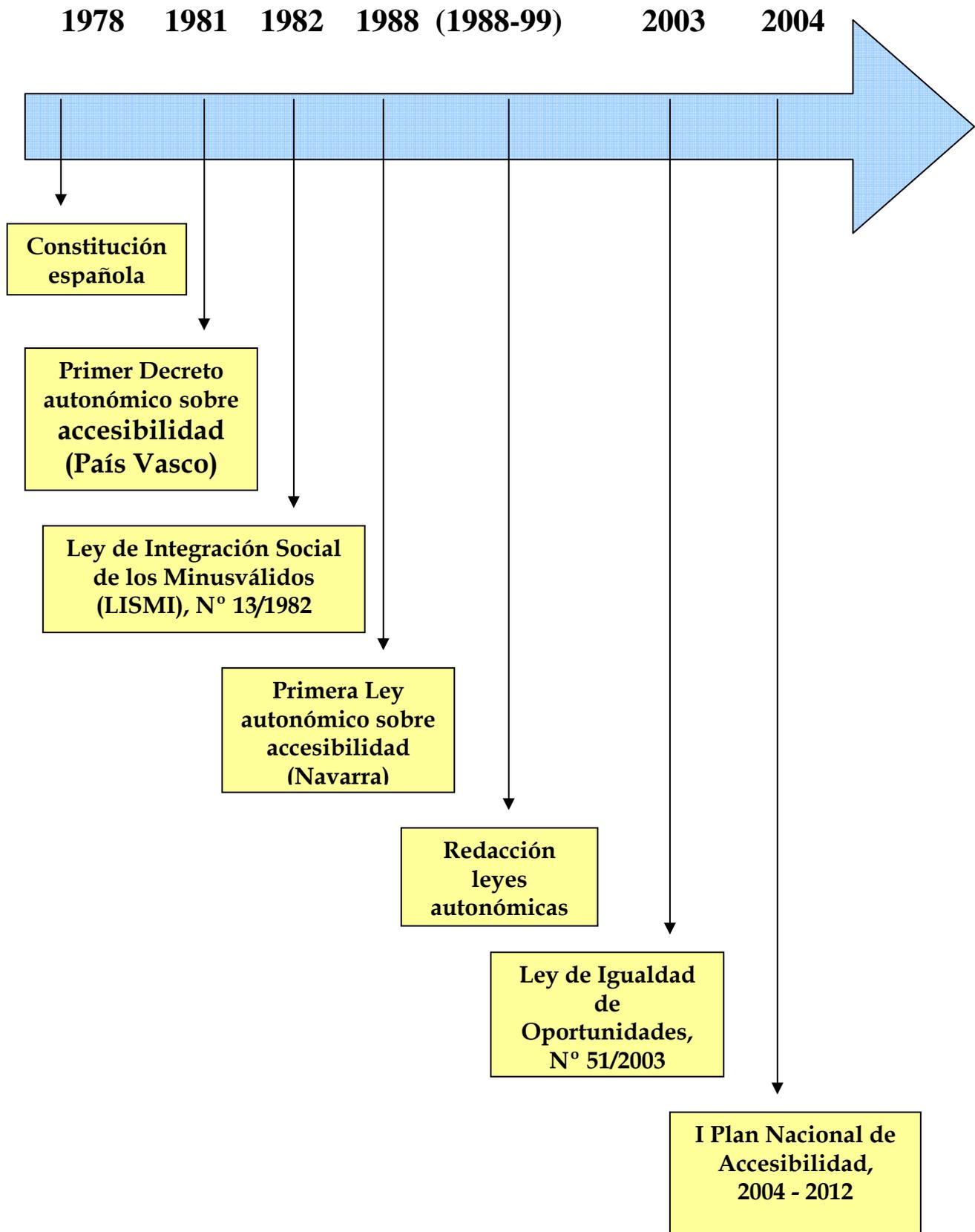
4.2.3. Puntos a destacar de la normativa española en la promoción de la accesibilidad:

En este apartado se resaltan las principales ideas y características del marco normativo que se ha desarrollado en España en cuanto a la accesibilidad. A continuación, se encuentra un diagrama donde se ordenan cronológicamente los hechos más relevantes que han sucedido en éste ambito desde la formulación de la Constitución española.

- En general, la normativa resulta deficitaria puesto que si bien comprende instrumentos suficientes y adecuados, no recoge un desarrollo minucioso⁴⁵ de los mismos y su regulación resulta escasa.
- Falta de concreción en la definición las administraciones competentes para crear o implementar los instrumentos destinados a la accesibilidad, lo que deriva en conflictos competenciales (ya sean positivos o negativos) entre las administraciones públicas.
- Por otro lado, la regulación de la accesibilidad sigue concibiéndose de una manera independiente, lo que resulta en una falta de coordinación con otros instrumentos (urbanísticos, arquitectónicos...).

⁴⁵ Ejemplo: Los Consejos o Comisiones para la Accesibilidad están en casi todas las leyes autonómicas y tienen más o menos sus funciones y composición definidas, aun así, resulta un órgano inoperante dado su inexistente desarrollo normativo.

Cronología de las principales hitos sobre discapacidad y accesibilidad en España



CAPITULO 5

EL MARCO INSTITUCIONAL ESPAÑOL Y LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD



5. 1. La accesibilidad como objetivo compartido

En la actualidad, España cuenta con múltiples agentes que cada vez se implican más en la promoción de la accesibilidad: desde los ministerios de la Administración General del Estado, pasando por las comunidades autónomas y municipios, hasta un importante número de organizaciones no gubernamentales (ONGs) que se dedican a brindar todo tipo de servicios, ayudas, asesoramiento, información, etc., tanto para personas con discapacidad como para el público en general. A continuación se presentan los principales agentes que trabajan para la promoción de la accesibilidad, con la idea de ofrecer un panorama amplio de quiénes son y qué hacen cada uno de ellos.

Diagrama N° 1: Agentes que trabajan en la promoción de la accesibilidad



* Dentro de este grupo se encuentran los Ministerios junto con sus Secretarías, Direcciones e Institutos.

5.2. Los principales agentes en la promoción de la accesibilidad

Los actores que trabajan en la promoción de la accesibilidad a nivel estatal, autonómico, local y sus funciones. Las organizaciones de la sociedad civil. Las principales acciones que se han realizado en materia de accesibilidad.

5.2.1. Instituciones de la Administración General del Estado (AGE)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS)

El MTAS desarrolla las principales competencias que en materia de servicios sociales para mayores y discapacitados corresponden a la Administración General del Estado. Si bien son las comunidades autónomas las que tienen las competencias en temas de accesibilidad, este ministerio colabora con las comunidades autónomas y ayuntamientos para luchar contra la discriminación y lograr la igualdad de oportunidades de todas las personas. En la actualidad, el MTAS es la entidad encargada por el gobierno de desarrollar el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012⁴⁶, por lo que su participación es muy activa en el desarrollo de todas las actuaciones que se proponen en el mismo. Es el organismo con mayor experiencia y recursos técnicos en la promoción de la accesibilidad en diversos ámbitos, ya que entre las áreas estratégicas de intervención en materia de discapacidad que ha desarrollado, siempre han destacado las relativas a la promoción de la accesibilidad.

A partir del 2004, el Real decreto 562/2004, de 19 de abril, (Art.8) modifica la estructura ministerial. Desde entonces, cinco Secretarías y una Subsecretaría de Estado dependen de este Ministerio. Entre ellas se encuentra la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familia y Discapacidad**⁴⁷, de donde se desprende la **Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la discapacidad**, encargada de llevar a cabo la mayoría de las acciones vinculadas con la accesibilidad, así como también lo hace el **Instituto de Mayores y Servicios sociales (IMSERSO)**, de quien siguen dependiendo varias de las actuaciones que se venían realizando sobre temas de discapacidad y accesibilidad. Por su parte, el **Real Patronato sobre la Discapacidad**

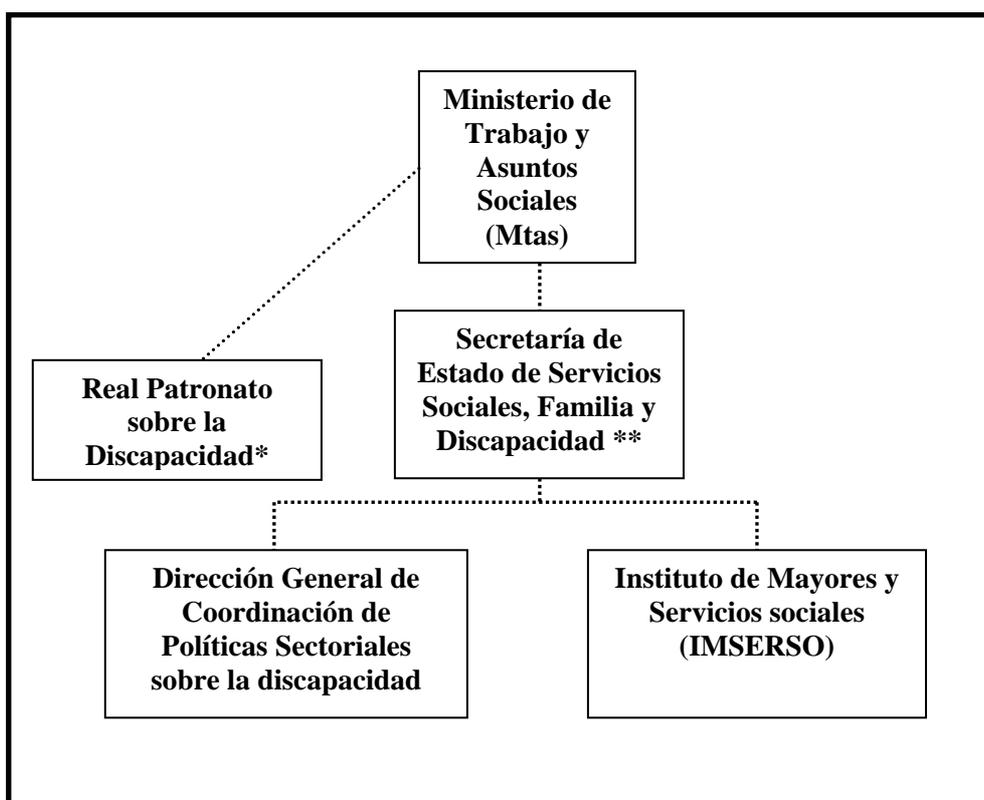
⁴⁶ Para más datos del I Plan, ver pto. 5.2

⁴⁷ Ver organigrama de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familia y Discapacidad en el Anexo.

está adscrito a este Ministerio, y como organismo autónomo realiza tareas de previsión, rehabilitación y reinserción social de las personas con discapacidad.

En el siguiente organigrama se muestran los principales organismos que, en la actualidad, tienen competencias en materia de accesibilidad:

Diagrama N°1. Organigrama de los principales organismos de la AGE que trabajan por la promoción de la accesibilidad.



* Organismo publico adscrito.

** Ver organigrama detallado de la Secretaría en los Anexos

A continuación se detallan las funciones más importantes que desarrollan estos tres organismos dependientes del MTAS:

Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad

En el decreto que da origen a esta Dirección, Real decreto 562/2004, de 19 de abril, (Art.8), se dice que "La Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad, asumirá las competencias relativas a la programación, impulso y

gestión de las actuaciones de la Administración General del Estado dirigidas a la atención y el apoyo a las personas con discapacidad”.

Las funciones más destacadas de esta Dirección son:

- El impulso de políticas sectoriales sobre discapacidad y su coordinación interministerial, así como entre la Administración General del estado y la de las comunidades autónomas y las corporaciones locales.
- La propuesta de normativa básica en las materias de su competencia.
- La planificación, el diseño y la ordenación de los programas y planes de ámbito estatal en materia de discapacidad y su coordinación con las comunidades autónomas.
- La gestión y evaluación de los planes y programas de ámbito estatal en cooperación con otros ministerios, comunidades autónomas y corporaciones locales.
- El fomento de la cooperación con las organizaciones y entidades que agrupan a las personas con discapacidad y sus familias.
- La coordinación y seguimiento de los distintos órganos consultivos y de planificación en materia de discapacidad.
- El ejercicio de la tutela del Estado respecto de las entidades asistenciales y sobre discapacidad ajenas a la Administración.
- El desempeño del protectorado del Gobierno sobre fundaciones benéfico-asistenciales y sobre discapacidad.
- Las relaciones con organismos extranjeros e internacionales y la coordinación técnica de los programas de cooperación internacional relativos a la discapacidad, sin perjuicio de las competencias de la Secretaría General Técnica al respecto.

Fuente: Elaboración propia en base a datos del MTAS.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)

La Entidad Gestora de la Seguridad Social, Instituto Nacional de Servicios Sociales, fue creada por el Real Decreto-ley 36/1978, de 16 de noviembre, sobre gestión institucional de la Seguridad Social, la Salud y el Empleo, para la gestión de los servicios complementarios de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social.

El Real Decreto 1600/2004, de 2 de julio, por el que se desarrolla la nueva estructura orgánica básica del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (BOE nº 160 de 3 de julio), denomina al Instituto de Migraciones y Servicios Sociales como Instituto de Mayores y Servicios Sociales, estableciendo su adscripción como Entidad Gestora de la Seguridad Social a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Mayores y Discapacidad.

Las principales competencias del Instituto relacionadas con la promoción de la accesibilidad son:

- La gestión de las pensiones de invalidez y jubilación en sus modalidades no contributivas. Competencia transferida a las Comunidades Autónomas, a excepción de Ceuta y Melilla.
- Los servicios complementarios de las prestaciones del sistema de Seguridad Social para personas mayores y personas con discapacidad.
- El seguimiento de la gestión de las prestaciones económicas derivadas de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.
- La propuesta de normativa básica, que garantice los principios de igualdad y solidaridad para la determinación de baremos, a efectos de reconocimiento del grado de minusvalía.

Fuente: Elaboración propia en base a datos del IMSERSO

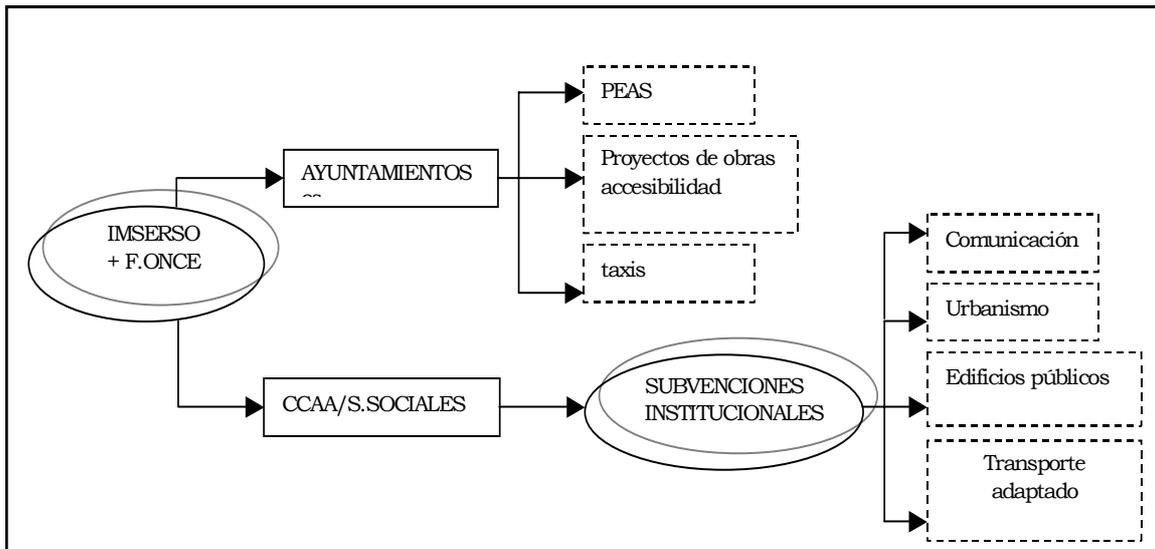
El IMSERSO ha desarrollado un importante número de políticas concretas de promoción de la accesibilidad. Entre ellas, caben mencionar el “Programa de prestaciones técnicas” cuya función es la de ofrecer soluciones en el ámbito de la arquitectura y el urbanismo, en el transporte y en la comunicación. Por otra parte, también se desarrolló el Plan de Acción para las personas con discapacidad (1997-2002), que recoge diferentes programas sectoriales (dependientes también del propio IMSERSO).

Otras de las funciones más importantes de este organismo es la de desarrollar convenios de financiación tanto para los ayuntamientos como para las comunidades autónomas. Entre ellos, uno de los más importantes es el que realiza junto con la FUNDACIÓN ONCE⁴⁸ encargado de financiar los Planes Especiales de Actuación (PEAs)⁴⁹. Estos planes son diseñados, ejecutados y gestionados por el gobierno local, es decir, por cada uno de los ayuntamientos de todo el territorio español.

⁴⁸ Sobre la Fundación Once, ver en el pto. 5.2.4

⁴⁹ Sobre PEAs, ver pto. 5.2.3

Diagrama N°2. Principales ámbitos de colaboración del IMSERSO / Fundación ONCE:



Fuente: Libro Blanco: Plan de Accesibilidad 2003 – 2010, IUEE.

El Real Patronato sobre la discapacidad

“El Real Patronato sobre Discapacidad es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que tiene como misión promover la prevención de deficiencias, la rehabilitación y la inserción social de las personas con discapacidad; facilitar, en esos ámbitos, el intercambio y la colaboración entre las distintas Administraciones públicas, así como entre éstas y el sector privado, tanto en el plano nacional como en el internacional; prestar apoyos a organismos, entidades, especialistas y promotores en materia de estudios, investigación y desarrollo, información, documentación y formación, y emitir dictámenes técnicos y recomendaciones sobre materias relacionadas con la discapacidad” (Pag. Web del Real Patronato, <http://www.rpd.es/index.htm>)

Otros Ministerios⁵⁰:

En la actualidad, cada vez más organismos estatales comienzan a ofrecer servicios, programas y políticas que tienen en cuenta las necesidades de los discapacitados y van adoptando poco a poco, la perspectiva de la "accesibilidad universal". Una muestra de ello se encuentra en los siguientes ministerios:

- **Ministerio de Medio Ambiente:** en el año 2001 se puso en marcha el "*Plan de playas, 2001-2004*" cuyo objetivo fue el de *garantizar el acceso a la costa a todo el colectivo de discapacitados*, planteando una serie de medidas que además de beneficiar a estas personas, proporcionen un entorno más cómodo y seguro para toda la población. Este programa fue financiado por el IMSERSO.
- **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio:** Actualmente, este ministerio está ofreciendo el programa "*Internet para todos*" que tiene como objetivo hacer de Internet algo cotidiano y cercano a los ciudadanos con el fin de incorporar a todos los ciudadanos a la actual Sociedad de la Información y evitar desigualdades sociales por este motivo. Está orientado a todos los potenciales perfiles de alumnos, a todos los niveles de conocimiento previo del manejo de Internet y la informática y *diseñado según los criterios y normas de accesibilidad para colectivos con limitación*.
- **Ministerio de Ciencia y tecnología:** Se ha lanzado el programa "España.es" que consiste en un conjunto de acciones y proyectos destinados a impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Una de sus principales líneas de acción, navega.es, tiene como objetivo acercar la llamada Sociedad de la Información a todos aquellos que por distintas razones, no están utilizando estos recursos (integración digital). Una de sus actuaciones concretas es trabajar con planes de formación para la integración de las personas con discapacidades.
- **Ministerio de Fomento**
Desde este ministerio se han impulsado una serie de iniciativas relacionadas con la accesibilidad y el transporte (urbano, carretero, marítimo y aéreo). Estas iniciativas han quedado plasmadas en las siguientes leyes: a) Ley 13/2003, del 23 de mayo, reguladora del contrato de concesión de obras públicas, b) Ley

⁵⁰ Se mencionan en este punto los Ministerios que en la actualidad están desarrollando planes o programas vinculados con la promoción de la accesibilidad, dejando de lado aquellos que aún estando relacionados con la integración y ayuda a los colectivos de discapacitados, no incorporan políticas de accesibilidad.

21/2003, del 7 de julio, de Seguridad Aérea, y c) Ley 39/2003, del 17 de diciembre, del Sector Ferroviario.

Algunas de estas medidas todavía se encuentran en ejecución.

5.2.2. La administración autonómica

La promoción de la accesibilidad es competencia exclusiva de todas las Comunidades Autónomas⁵¹, decidiendo cada una de ellas la manera en que se tratan y ejecutan estas políticas. Respecto a la financiación, cabe resaltar los convenios de colaboración entre el IMSERSO y la Fundación ONCE.

Las comunidades autónomas han elaborado un marco de actuación normativo que consiste en:

- Redacción de las leyes de servicios sociales en las que se organiza la prestación de los servicios sociales en la comunidad. En estas leyes se establece como Servicio Social Especializado o Específico el de *personas con discapacidad*. Entre las funciones de este servicio se cita la promoción de la supresión de las barreras arquitectónicas.
- Elaboración de las leyes de accesibilidad.

En términos de gestión, las comunidades autónomas, se agrupan en tres categorías según la forma en que se trabajen y organicen los temas relacionados con la accesibilidad. En el primer grupo se encuentran las comunidades autónomas que delegan la gestión de la accesibilidad a los departamentos o consejerías responsables de los Servicios Sociales de la CCAA⁵². Este es el modelo mayoritario entre las comunidades autónomas.

En segundo lugar, se encuentran aquellas comunidades que comparten las responsabilidades de gestión entre los departamentos o consejos de servicios sociales y los departamentos sectoriales como vivienda, territorio u obras públicas⁵³. Esta modalidad de gestión compartida permite una mayor transversalidad e incita a la acción conjunta o compartida entre los diferentes departamentos o consejerías. Por último, se

⁵¹ Por exclusividad se entiende que las comunidades autónomas tendrán la competencia de legislar y ejecutar en los que se refiere a accesibilidad.

⁵² En el caso de que existan entes gestores de los servicios sociales como por ejemplo institutos de servicios sociales estos serán los responsables de las políticas de accesibilidad (comunidades autónomas de Andalucía, Aragón, Baleares, Cataluña y Murcia).

⁵³ Caso de la comunidad autónoma de la Rioja y de la Comunidad de Madrid

encuentran aquellas comunidades con una organización absolutamente diferentes, debido a que intervienen otras organizaciones gubernamentales como es el caso de Navarra y el País Vasco (Diputación), o el caso de las Islas Canarias (Cabildos insulares).

5.2.3. La administración local

La administración municipal (local) es la que finalmente ejecuta los principios establecidos en la legislación de rango superior y su aplicación. Por esta razón, desde la administración municipal deberá cumplirse lo establecido en la normativa autonómica sobre accesibilidad, haciendo uso para ello de todos los instrumentos de promoción que estén a su alcance. En cuanto a la financiación de los programas y planes, los municipios cuentan también con la colaboración del IMSERSO y la Fundación Once, así como de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Los municipios gozan de plena potestad para desarrollar sus propios reglamentos orgánicos funcionales y en consecuencia, para ejecutarlos, por lo que cada Ayuntamiento:

- Se estructura administrativamente en diferentes unidades que se complementan y tienen un funcionamiento específico.
- Puede gestionar de manera muy diferente un mismo servicio.
- Gestiona los servicios en función de las características del "órgano" competente.

Mayoritariamente, existen dos vías para realizar actuaciones de accesibilidad en el municipio; por un lado están las actuaciones que se realizan en el entorno urbano (que normalmente se encuadran dentro de un Plan Especial de Actuación, aunque puede que se desarrolle mediante proyectos de obras de Accesibilidad) y por el otro, las actuaciones que van dirigidas al individuo (tales como la adaptación de vivienda o/y las medidas destinadas a la autonomía personal).

Los Planes Especiales de Accesibilidad (PEAs) son un instrumento de planificación y ordenación de las actuaciones y procesos que se van a desarrollar en el municipio. En ellos, se describe la situación en la que se encuentra el municipio (diagnóstico) y luego se propone una serie de medidas, actuaciones y prioridades, que se conciben como planes de actuación para convertir gradualmente el entorno de un municipio en accesible.

5.2.4. El movimiento asociativo de las personas con discapacidad

Desde hace varios años la sociedad civil se ha ido organizando en instituciones o movimientos sociales más o menos formales, con fines particulares y sociales. También en el caso de las personas con discapacidad; así existe un amplio conjunto de asociaciones, grupos y movimientos que trabajan para promover y difundir todo aquello relacionado con su ámbito: noticias, actividades, demandas, normativas, servicios, ayudas, etc., que puedan servir a otras personas discapacitadas y a la sociedad en general.

A continuación se presenta el listado que ofrece el Real Patronato sobre Discapacidad en su página web, donde se encuentran la mayoría de las ONGs que actualmente colaboran en la promoción de la accesibilidad y la ayuda a las personas con discapacidades, aunque este listado no pretende ser exhaustivo de todas las organizaciones que trabajan en España.

Organizaciones del sector de la discapacidad⁵⁴

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)

<http://www.cermi.es/>

El CERMI encauza la representación de las personas con discapacidad e instrumenta su participación y la defensa y promoción de sus derechos ante los poderes públicos y la sociedad civil.

El CERMI “es la plataforma de representación, defensa y acción de los ciudadanos españoles con discapacidad” que trabajan “para avanzar en el reconocimiento de sus derechos y alcanzar la plena ciudadanía en igualdad de derechos y oportunidades con el resto de componentes de la sociedad”. Este comité funciona desde el año 1993 y agrupa a las principales organizaciones del país relacionadas con estos temas (COCEMFE, FEAPS, CNSE, FIAPAS, ASPACE y ONCE), representando a más de tres millones y medio de personas con discapacidad que hay en España. Cabe de destacar la

⁵⁴ Listado extraído de la Pág. web Real Patronato sobre Discapacidad: <http://www.rpd.es/enlaces.htm>

colaboración que reciben por parte del Instituto de Mayores y Asuntos Sociales y la Fundación Once, para realizar sus actividades sociales.

Entre las actividades que realizan, se destacan: la creación de un "Plan de empleo para personas con discapacidad" para fomentar la formación y el empleo de las personas discapacitadas, la aprobación de un "Plan de Atención Educativa a Personas con Discapacidad", entendido como un conjunto sistemático y coherente de propuestas de acción dirigidas a favorecer la integración educativa de las personas con discapacidad, y la promoción de la accesibilidad en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE)

<http://www.cocemfe.es/>

COCEMFE es una organización no gubernamental, de ámbito estatal y sin ánimo de lucro, cuyo principal objetivo es la promoción y defensa de las condiciones de vida de las personas con discapacidades físicas, hasta conseguir su plena integración social.

Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)

<http://www.once.es/>

La ONCE es una corporación sin ánimo de lucro que tiene la misión de mejorar la calidad de vida de los ciegos y deficientes visuales de toda España.

Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS)

<http://www.feaps.org/>

FEAPS es una organización democrática y participativa cuya finalidad es defender los derechos de las personas con retraso mental y mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE)

<http://www.cnse.es/>

La CNSE es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro que representa y defiende los intereses de sus Federaciones Territoriales y Asociaciones, así como los de las personas Sordas en general.

Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos (FIAPAS)

<http://www.fiapas.es/>

FIAPAS es una entidad de ámbito nacional, sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública cuya misión es la representación y defensa de los intereses globales de las Asociaciones de Padres de Sordos.

Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral (ASPACE)

<http://www.aspace.org/>

La Confederación ASPACE es una entidad sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública, que agrupa a las principales Asociaciones de Atención a la Parálisis Cerebral de España.

Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Enfermos Mentales (FEAFES)

<http://www.feafes.com/>

FEAFES es una organización sin ánimo de lucro que vela por el cumplimiento de los derechos de las personas afectadas por enfermedades mentales de cualquier tipo con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Plataforma Representativa de Discapitados Físicos (PREDIF)

<http://www.predif.org/>

PREDIF es el resultado de la unión de la Federación Nacional de Aspaym y la Federación de Coordinadoras de Minusválidos Físicos gravemente afectados de las Comunidades Autónomas de España, con el objetivo defender los intereses de los discapacitados físicos gravemente afectados de España e incorporar el pluralismo en la representatividad de los discapacitados físicos gravemente afectados.

Federación Española de Instituciones para el Síndrome de Down (FEISD)

<http://www.sindromedown.net/>

FEISD es una organización no gubernamental democrática, sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública y legalmente constituida, que agrupa a las Instituciones españolas que trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas con síndrome de Down.

Confederación Autismo España

<http://www.autismoespana.com/>

Web de la Confederación de Asociaciones de Padres Protectoras de Personas Autistas del Estado Español.

Federación Española de Padres de Autistas (FESPAU)

<http://www.fespau.es/>

La FESPAU nació para apoyar el esfuerzo de las Asociaciones de Padres de Autistas más pequeñas, para entre todas fortalecer el trabajo en pro de la atención a las personas autistas.

Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)

<http://www.fedace.org/>

FEDACE engloba las distintas asociaciones que tratan de ayudar a las personas con una lesión cerebral adquirida y a sus familias.

Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER)

<http://www.enfermedades-raras.org/>

FEDER es una confederación formada por asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, que se ocupan de la atención a enfermedades de baja incidencia.

El Movimiento de vida independiente

<http://www.asoc-ies.org/mvi/>

Este movimiento surge en Estados Unidos a principios de los '60 a partir de una serie de acciones en defensa de sus derechos civiles de las personas con discapacidad. Este Movimiento quiere dar respuesta a la existencia de barreras tanto físicas como psicológicas, así como luchar contra la estigmatización del discapacitado, y los prejuicios que esto conlleva como son la discriminación social, política y económica:

"El Movimiento de Vida Independiente apela, fundamentalmente, al individuo, a su capacidad de examinar opciones, tomar decisiones, asumir riesgos y controlar todos los aspectos de su vida. A esta conciencia se accede por procesos que acercan al individuo a sus responsabilidades de desarrollo personal y de la dirección de los recursos comunitarios que le son propios por su calidad de ciudadano en plenitud de derechos". (Movimiento de vida Independiente⁵⁵)

Bajo el lema "Nada sobre nosotros sin nosotros", la idea central de este movimiento es la de hacer que las personas sean autónomas y logren participar y ser protagonistas de manera activa en todos los aspectos que afectan a la discapacidad, como ciudadanos plenos de la sociedad. Ello supone un proceso de toma de poder, de autonomía personal y de creación de conciencia entre las mismas personas con discapacidad para que adquieran un rol más activo. Este proceso permite que las personas con discapacidad conozcan y hagan valer sus derechos y de esta manera, alcanzar la plena participación en todos los aspectos de la vida.

⁵⁵ Movimiento de vida Independiente, <http://www.asoc-ies.org/mvi/>

5.3. El I Plan Nacional sobre Accesibilidad 2004-2012 (PNdA)

El I Plan Nacional de Accesibilidad, sus características fundamentales: los objetivos básicos, los principales beneficiarios, las líneas y estrategias de acción, la transversalidad del modelo.

5.3.1. El Plan⁵⁶

Este primer Plan Nacional sobre accesibilidad es un marco estratégico para promover y dar coherencia a las acciones que la Administración General del Estado conjuntamente con otras administraciones y entidades públicas o privadas han de realizar con el objetivo común de suprimir barreras e implantar el denominado Diseño para Todos (DpT). Es también el instrumento que introduce la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad para que desde el gobierno de la nación se propicie su aplicación; es decir, para favorecer la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad promoviendo a la vez una mayor calidad de vida en toda la población.

5.3.2. Los principios

El plan, así como la ley que le da origen, se basa en unos principios generales que constituyen el soporte y justificación de su acción: *Igualdad de Oportunidades, Vida Independiente, Sostenibilidad y Participación*, de donde se derivan las siguientes premisas fundamentales:

- a. El respeto a la diversidad humana y la equiparación de derechos de todas las personas son bases fundamentales de nuestra sociedad.
- b. Las barreras en el entorno constituyen obstáculos más graves a la participación social que las limitaciones funcionales de las personas

5.3.3. Los objetivos

Los *objetivos* generales del Plan son expresión del lema *Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos hacia la Plena Igualdad de Oportunidades*:

⁵⁶ Para más información sobre el Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, ver: http://www.seg-social.es/imserso/discapacidad/ipna2004_2012.pdf

1. Ampliar el conocimiento público de la accesibilidad y su identificación como elemento de calidad para todos. Conseguir su aplicación en todos los entornos, productos y servicios nuevos y promover la cultura del Diseño para Todos
2. Introducir la accesibilidad como criterio básico en la gestión de la acción pública
3. Consolidar un sistema de normas legales y técnicas para la promoción de la accesibilidad completo, eficiente y de elevada aplicación en todo el territorio
4. Adaptar progresivamente y de forma equilibrada los entornos, productos y servicios con criterios de Diseño para Todos.
5. Promover la accesibilidad en las nuevas tecnologías.

La puesta en práctica de estos objetivos se realiza por medio de estrategias y actuaciones de tipo transversal y sectorial, tal como se describe en el siguiente cuadro:

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
1- Consolidar el paradigma de Diseño para Todos y su implantación en los nuevos servicios, entornos y servicios. Difundir el conocimiento y aplicación de la accesibilidad.	1. Concienciación 2. Formación 3. Inserción de DpT en estudios universitarios 4. Inserción del DpT en la educación primaria 9. Fomento de la calidad 17. Incorporación de la accesibilidad en los medios de transporte públicos
2- Introducir la accesibilidad como criterio básico de calidad de la gestión pública.	8. Incorporación de la accesibilidad como requisito indispensable para compras y contratos públicos. 12. Promoción de la Lengua de Signos 15. Adaptación, conservación y mantenimiento de edificios de uso público: oficinas públicas y equipamientos 18. Promoción de la participación 9. Fomento de la calidad
3- Conseguir un sistema normativo para la promoción de la accesibilidad, completo, eficiente y de elevada aplicación en el territorio.	5. Cumplimiento eficaz de la normativa de accesibilidad 6. Adecuación de la normativa legal de accesibilidad 7. Incorporación de la accesibilidad en la normativa sectorial
4- Adaptar progresivamente y de forma equilibrada los entornos, productos y servicios a los criterios de Diseño para Todos.	9. Fomento de la calidad 13. Mejora de los planes territoriales de promoción de la accesibilidad 14. Adaptación de edificios de uso residencial 16. Adaptación conservación y mantenimiento de edificios de uso público: titularidad privada 17. Incorporación de la accesibilidad en los medios de transporte públicos 18. Promoción de la participación
5- Promover la accesibilidad en las nuevas tecnologías.	9. Fomento de la calidad 10. Fomento de la investigación y desarrollo técnico 11. Promoción de servicios y tecnologías para favorecer la accesibilidad sensorial 18. Promoción de la participación

Las 18 estrategias citadas en el cuadro anterior, se desarrollan mediante 57 actuaciones.

5.3.4. Los beneficiarios

Los principales beneficiarios del I Plan Nacional de Accesibilidad son las personas con algún tipo de discapacidad (9% de la población); pero las mejoras de accesibilidad también afectan al resto de la población, ya sea por motivos de enfermedad, edad, accidente o actividades que requieren facilidades de movilidad o comunicación, ya sea porque un mejor diseño de los entornos y servicios proporciona una mayor calidad de vida a cualquier persona.

5.3.5. Los ejes del plan: supresión y prevención

Este plan busca fundamentalmente dar cuerpo y sistematizar una estrategia de prevención que obtenga al menos la misma importancia que, con los años, han adquirido las acciones vinculadas a la "supresión de barreras". En otras palabras, con este plan si bien se aspira a fomentar la aplicación de las políticas más "tradicionales" (la supresión de barreras), éstas deben ir acompañadas de una estrategia preventiva dirigida al medio y largo plazo. Ambas tareas llevan implícitas dificultades importantes de aplicación: si la supresión es fundamentalmente una tarea cara y técnicamente compleja, la prevención es una tarea de coordinación y permanencia que la hace más ambiciosa política y socialmente, y sus resultados no son evidentes a corto plazo.

5.3.6. La transversalidad del modelo

El PNdA ha pretendido en su diseño y pretende en su dilatada aplicación abordar esas dos partes de la tarea mediante un modelo de intervención caracterizado por una doble transversalidad:

- ◇ Las actuaciones de supresión de barreras no se deben plantear con una perspectiva sectorial aislada.
- ◇ Las actuaciones de prevención, deben actuar combinadamente en tres niveles que condicionarán el grado de accesibilidad alcanzable: el normativo-institucional, el técnico y el social. En definitiva, es preciso incidir sobre la forma de organización social o institucional en su conjunto.

La primera de las dos características *transversales*, se refiere a que los problemas de accesibilidad difícilmente se pueden tratar con una perspectiva sectorial aislada, pues las fronteras entre -por ejemplo- la edificación y el urbanismo, o entre este y el transporte, no son más que construcciones teóricas para cualquier persona que necesite realizar una actividad fuera de su casa. La idea de que la accesibilidad es una "cadena" está siempre presente en el Plan.

La segunda característica resume los niveles sobre los que se ha de actuar: el *normativo-institucional*, que regula y organiza la actividad de promoción de accesibilidad, el *técnico*, que establece soluciones y formas de aplicación, y el *social*, en el que revierten todas las acciones, pero que a la vez es fuente de normas de uso y comportamiento.

5.3.7. Las principales líneas de actuación del Plan

El plan se ha diseñado teniendo en cuenta el criterio fundamental de la transversalidad.

Las principales líneas de acción del plan son las siguientes:

- **Concienciación, formación:**

Esta línea tiene como función poner en funcionamiento una serie de políticas relativas a difundir el conocimiento y la toma de conciencia de las ventajas y conveniencia de la accesibilidad, así como a formar y promover la creación, gestión y mantenimiento de la accesibilidad.

- **Normativas, normas técnicas y guías:**

Se recogen en esta línea todas las medidas relacionadas con la normativa, ya sea esta la existente, y demandar la ampliación o mejora de sus preceptos. Se entiende por normativa, en primer lugar, a todo el conjunto de preceptos legales que regulan las condiciones a cumplir por los espacios, productos y servicios con la finalidad de hacerlos accesibles, es decir, las leyes y sus reglamentos. El grupo incorpora también las normas técnicas que, no siendo de obligado cumplimiento, establecen las condiciones mínimas de diseño, modificación de entornos, equipamientos, instrumentos, etc., con el fin de hacerlos accesibles, así como su adecuada gestión y mantenimiento

- **Promoción de la investigación, innovación y calidad:**
Los contenidos fundamentales de este grupo los siguientes:
 - Investigación, estudio y desarrollo.
 - Estímulos y fomento de la calidad.
 - Diseño Accesible con homologación de elementos e instalaciones.
 - Desarrollo de indicadores de seguimiento.
 - Asistencia técnica. Creación de consultores de accesibilidad.

- **Planes y programas de accesibilidad**
Se incluye en el grupo el análisis de alternativas de promoción de la accesibilidad por medio de la ordenación, programación y racionalización de actuaciones en torno a un plan, programa o figura similar. Gran parte de las propuestas en esta Línea de Actuación giran -en sus aspectos más concretos- en torno a estos planes de accesibilidad municipal establecidos por la legislación, los Planes Especiales de Actuación, o PEAs.

- **Promoción de la participación**
El Plan debe ser un instrumento de acción participado por todos aquellos que se verán afectados por él; es decir, por el conjunto de la población, con especial incidencia en las personas con discapacidad. Por su parte, constituye una **obligación para las administraciones públicas** el ofrecer a los ciudadanos suficiente información sobre la planificación de sus políticas y su desarrollo

CAPITULO 6

LAS NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD DE LOS CIUDADANOS



6.1. Las personas con mayores necesidades de accesibilidad

Algunos colectivos de personas, para poder tener una vida independiente y autónoma, requieren necesariamente de entornos, productos y servicios accesibles. En el capítulo 3 se ha descrito detalladamente quiénes son estas personas que, por sus características, se beneficiarían en mayor medida que el resto de las mejoras de entornos, productos y servicios. Se incluyen en este grupo a las personas con discapacidades permanentes, personas con discapacidades temporales, personas mayores y otras personas en situación contextual de desventaja tales como las mujeres embarazadas, las personas con cargas grandes o pesadas, personas que no conocen la lengua, etc.

El **objetivo** de este capítulo es el de ofrecer información básica sobre estos grupos, describiendo sus características principales, así como sus “necesidades de accesibilidad”. La información que se brinda en este capítulo, servirá como base o referencia para la elaboración de las propuestas y recomendaciones que se plantean en el siguiente capítulo (Cáp. 7).

6.2. Las dimensiones de la accesibilidad: la movilidad, la comunicación, la comprensión y el uso

Las formas básicas de actividad de las personas: dimensiones de la accesibilidad. Las dimensiones como eslabones de la cadena de la accesibilidad, como herramientas para identificar las necesidades de accesibilidad de las personas.

La **movilidad, la comunicación, la comprensión y el uso** (o manipulación), son algunas de las formas básicas de actividad humana (desplazarse, comunicar, entender y usar) y también donde las personas pueden encontrar ciertas dificultades u obstáculos para su desarrollo y desenvolvimiento cotidiano.

- Entendemos por **movilidad** toda acción que implique tanto el desplazamiento o traslado de la propia persona de un punto a otro (en todas las direcciones: vertical, horizontal, etc.), como la aprehensión y alcance de cosas, objetos, etc., ya sea a través de los propios medios o mediante alguna ayuda externa ó medio de transporte (para el desplazamiento de personas).
- La **comunicación** es el proceso por el cual se emite, recibe o intercambia información entre dos o más personas, de manera directa o indirecta a través del lenguaje (hablado, escrito, gesticulado o signado). Se incluye en esta dimensión todo lo relativo al uso de símbolos y signos destinados a la señalización. De esta manera, la comunicación abarca también los textos escritos, subtítulos y lengua de signos.
- La **comprensión** es la capacidad de entender la información que se ha recibido durante la comunicación, ya sea interpersonal o a través de medios físicos, electrónicos o virtuales; se trata del proceso por el cual la persona que recibe el mensaje (el receptor) entiende el significado de aquello que el emisor quiso transmitir, cualquiera que sea el código en que éste se exprese (lengua hablada, signada, señalética, software, etc.). Es importante tener en claro que *comunicación no es sinónimo de comprensión*. Cuando el mensaje o la información que se emite no llega a ser comprendida, entonces la comunicación es parcial: la información circula, pero no puede utilizarse, o no se utiliza.
- Por su parte, el **uso** hace referencia a toda manipulación, utilización y/o interacción entre una persona y un objeto, dispositivo, elemento, espacio, etc. para su

aprovechamiento. Por "uso" se entiende a la capacidad de manipular y usar de forma eficiente (fácil, cómoda y segura) de un entorno, producto o servicio, tanto físico como virtual⁵⁷. El uso eficiente quiere decir aquí, que el entorno, producto o servicio pueda ser utilizado por todas las personas sin importar sus características físicas o sociales.

Estas cuatro dimensiones de la accesibilidad se encuentran íntimamente relacionadas y son complementarias unas de otras. Así mismo, una dimensión requiere de otra para completarse. Por ejemplo: solo se puede hablar de una utilización efectiva (uso) de un entorno, producto o servicio en la medida que: a) éste se halla al alcance de la persona (movilidad - aprehensión), b) se haya entendido el funcionamiento o la manera de utilizarse (comprensión), y c) sea sencillo, cómodo y seguro de manipular (*uso*).

En este sentido, se debe pensar la accesibilidad como un proceso complejo que requiere que cada una de las partes se cumpla para conseguir el todo; se trata de un sistema integral o una cadena de eslabones que deben estar unidos para que funcione como tal. No basta, entonces, con cumplir con una sola de las dimensiones, sino que se debe intentar, cuando corresponda, cumplir con todas ellas de manera que todo el proceso que envuelve al entorno o al servicio⁵⁸ sea accesible.

Al analizar estas dimensiones - de donde se derivan una importante cantidad de actividades que van desde el aseo personal hasta el uso del transporte público para ir a trabajar, estudiar, etc.-, se podrá reconocer más fácilmente las "necesidades de accesibilidad", que se desarrollarán en el próximo apartado.

⁵⁷ Se incluyen aquí, por lo tanto: entornos construidos abiertos y/o cerrados, como entornos virtuales (internet) así como los demás productos tecnológicos y de la comunicación (telefonía fija, móvil, etc.)

⁵⁸ En el caso de la A.P, el servicio puede ser la gestión de un trámite, una demanda de información, etc.

6.3. Características diversas y “necesidades de accesibilidad”

La diversidad de las personas y las necesidades de accesibilidad. Los colectivos de personas con mayores necesidades de accesibilidad. El papel de la Administración Pública frente a las necesidades de accesibilidad para lograr un trato igualitario.

Las personas tienen características y capacidades diferentes para desenvolverse y desarrollar distintas actividades o tareas en el ámbito físico, comunicativo o intelectual. Multitud de factores personales y ambientales intervienen para que el “funcionamiento”⁵⁹ de una persona en un contexto o entorno determinado se realice sin ninguna restricción. Si bien las capacidades son diferentes para cada persona, entendemos que una parte de la población tiene “deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación”⁶⁰ que determinan unos requerimientos específicos para desenvolverse de forma óptima en ambientes, entornos y/o servicios no adaptados a sus capacidades.

La satisfacción de estos requerimientos o “necesidades de accesibilidad” permite que cualquier persona, con independencia de su capacidad, pueda desenvolverse de manera autónoma y con igualdad de oportunidades respecto a las demás.

Las “**necesidades de accesibilidad**” pueden ser temporales o permanentes, y generalmente están vinculadas a la *movilidad* (ya sea en relación al entorno físico como a entornos virtuales), a la *comunicación* (transmisión y recepción adecuada de la información), a la *comprensión* (procesamiento y entendimiento de la información recibida), y/o al *uso* (capacidad de manipular, utilizar o interactuar de una forma eficiente los entornos y productos), dimensiones de la accesibilidad.

Las personas con mayores necesidades de accesibilidad son:

- Personas con discapacidad permanente o temporal,
- Personas mayores,
- Otras personas (mujeres embarazadas, personas que transportan bultos, coches de bebé, etc. personas que no hablan el idioma del lugar como los inmigrantes, o los turistas).

⁵⁹ Entiendase este término según la acepción de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF. OMS, 2001. Publicado por IMSERSO, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

⁶⁰ “todos ellos incluidos bajo el concepto global de discapacidad” ibidem, pag 9

Cabe resaltar que las “necesidades de accesibilidad” que puede tener una persona, surgen en relación a un contexto: no hay necesidades de accesibilidad de por sí, si no que éstas aparecen en la medida que el entorno en el que nos situemos, el producto o el servicio que utilicemos no esté adaptado, o no pueda adaptarse fácilmente, a las características y capacidades de cada persona:

“la discapacidad se convierte en minusvalía sólo cuando sus efectos impiden completar una tarea específica o un papel en un momento y lugar determinados, debido a los obstáculos impuesto al individuo por el entorno en el que se ha de desenvolver” (Instituto de Biomecánica de Valencia, 2002).

Como ejemplo de ello podemos mencionar a las personas con discapacidad visual que viven solos/as y, dentro de su hogar, realizan todo tipo de actividades cotidianas (asearse, cocinar, trabajar, etc.) y con autonomía suficiente, debido a que su entorno está acondicionado y adaptado para que puedan llevar una vida con la misma autonomía que lo hacen las demás personas.

Así, en la medida que se identifiquen las principales necesidades de accesibilidad de estas personas, se podrán establecer también qué cambios podrían realizarse –ya sea en la fase del diseño como en el mantenimiento y/o en la gestión – con el objetivo de minimizar las dificultades de estas personas cuando los entornos, productos o servicios no están del todo preparados para ellos/as.

El reconocimiento efectivo de estas necesidades debe traducirse en la implementación de sistemas de atención que se adecuen a la diversidad humana, garantizando así la “**igualdad de oportunidades**”⁶¹ para todos los ciudadanos, tanto en el ejercicio de sus derechos como en el cumplimiento de sus obligaciones.

Entre los grupos anteriormente mencionados, el **colectivo de personas con discapacidades** es el que presenta mayores necesidades de atención en cuanto a la accesibilidad, debido a sus características personales así como por las dificultades permanentes que les plantea el entorno, casi siempre poco adaptado a sus funciones.

⁶¹ Entendiendo la “Igualdad de oportunidades” como un objetivo expreso en la Ley 51/2003, de “Igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.”

Sin embargo, la Administración Pública, del mismo modo que debe poder ayudar y garantizar un trato adecuado a las **personas con discapacidades físicas o sensoriales**, también debe tener en cuenta a quienes, sin ser discapacitados, también requieren de un trato adecuado, tales como las **personas que no conocen la lengua del lugar** (extranjeros, inmigrantes, turistas que requieran de soluciones adecuadas para poder comunicarse), las **personas mayores** (quienes - por problemas de movilidad y/o por disminución de sus capacidades sensoriales o de comprensión pueden requerir de alguna ayuda extra), las **mujeres embarazadas** (que según su estado necesitarán un entorno donde puedan estar cómodas - asientos confortables - y poder esperar su turno con tranquilidad y seguridad.), etc.

La Administración Pública debe tener en cuenta que todos estos colectivos pueden requerir una asistencia y un trato adecuado, así mismo, se debe contemplar que el diseño, la gestión y el mantenimiento de los establecimientos y servicios públicos deben cumplir con unos mínimos requisitos de accesibilidad, con el fin de disminuir el nivel de dificultad en el acceso, circulación y uso de los servicios público.

6.4. Las personas con discapacidades (permanentes o temporales). Información básica, necesidades de accesibilidad y recomendaciones generales en el ámbito del el servicio público

Características básicas de las personas con discapacidades. Las necesidades de accesibilidad de estos colectivos. Respuestas y recomendaciones para un trato adecuado.

Las personas con discapacidad constituyen un colectivo muy heterogéneo con muchas diferencias entre sí, y estas diferencias también se manifiestan en el tipo de necesidades que requieren satisfacer. Así como no existen dos personas iguales, tampoco existen dos discapacidades iguales. Dos personas con una misma discapacidad no necesariamente tienen las mismas necesidades de accesibilidad, ya sea porque las disfunciones sean diferentes o simplemente porque interactúan con el entorno de forma distinta.

En la metodología utilizada en la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud (INE - 1999) se elaboró un listado amplio donde se preguntaba a todas las personas cuáles eran los ámbitos o en qué actividades cotidianas encontraban dificultades para su realización.

En esta encuesta solo el 7% de la población expresó tener alguna discapacidad⁶², aunque solo el 3,1% de la población mayor de 6 años⁶³ declaró poseer el certificado de minusvalía⁶⁴. Esta diferencia entre los porcentajes se deba a que en el primer caso se pregunta al encuestado si posee algún tipo de discapacidad, es decir, se trata de una pregunta donde se valora la percepción subjetiva que las personas tienen de sí mismas en relación a las dificultades que tienen para realizar determinadas tareas. En el segundo caso, en cambio, se les pregunta a las personas si poseen el certificado oficial de minusvalía (otorgado por la seguridad social).

⁶² Cuando se pregunta sobre la percepción subjetiva de la persona, se está preguntando sobre la opinión o percepción personal de la persona acerca de algún tema que también tiene una perspectiva más objetiva.

⁶³ Los problemas de movilidad, comunicación y comprensión que puedan tener las personas menores de 6 años se consideran limitaciones, y no discapacidades.

⁶⁴ Certificado oficial que otorga el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS).

Los resultados que se muestran en la siguiente tabla dan muestra de las dificultades declaradas por estas personas, desde el punto de vista de su autonomía personal. Se trata de variables que indican el grado de desarrollo personal del individuo desde su propia perspectiva. Los resultados son los siguientes:

Porcentaje de población que declara tener problemas para desarrollar actividades cotidianas

Discapacidad para...	% sobre total que declara tener alguna discapacidad
Recibir cualquier imagen	1,7
Tareas visuales de conjunto	15,5
Tareas visuales de detalle	18,1
Otras discapacidades de la visión	7,5
Recibir cualquier sonido	2,8
Audición sonidos fuertes	6,7
Escuchar el habla	23,9
Comunicarse a través del habla	5,0
Comunicarse a través de lenguajes alternativos	2,5
Comunicarse a través de gestos no signados	2,0
Comunicarse a través de escritura-lectura convencional	11,9
Reconocer personas, objetos y orientarse en el espacio y en el tiempo	6,7
Recordar informaciones y episodios recientes y/o pasados	11,9
Entender y ejecutar órdenes sencillas y/o realizar tareas sencillas	5,6
Entender y ejecutar órdenes complejas y/o realizar tareas complejas	11,2
Cambios y mantenimiento de las diversas posiciones del cuerpo	19,1
Levantarse, acostarse, permanecer de pie o sentado	28,9
Desplazarse dentro del hogar	22,3
Trasladar-transportar objetos no muy pesados	25,5
Utilizar utensilios y herramientas	19,7
Manipular objetos pequeños con manos y dedos	16,4
Deambular sin medio de transporte	44,6
Desplazarse en transportes públicos	47,6
Conducir vehículo propio	26,0
Asearse solo: lavarse y cuidarse de su aspecto	19,9
Control de las necesidades y utilizar solo el servicio	9,5
Vestirse, desvestirse, arreglarse	17,2
Comer y beber	6,3
Cuidarse de las compras y del control de los suministros y servicios	34,6
Cuidarse de las comidas	24,2
Cuidarse de la limpieza y el planchado de la ropa	29,8
Cuidarse de la limpieza y mantenimiento de la casa	36,5
Cuidarse del bienestar de los demás miembros de la familia	23,7
Mantener relaciones de cariño con familiares próximos	4,0
Hacer amigos y mantener la amistad	11,2
Relacionarse con compañeros, jefes y subordinados	15,1

Fuente: elaboración propia en base a EDDES 1999

Las necesidades de accesibilidad que pueden derivarse a partir de las dificultades que aquí se expresan son múltiples y muy variadas. Por su diversidad, sería muy complejo establecer y plantear todas las soluciones que se requieren para cada uno de los casos. Es por ello que generalmente se utilizan clasificaciones que agrupan a las personas según los distintos tipos de discapacidad, entendiendo que pese a la diversidad, estas

comparten características y necesidades básicas que son comunes. En este sentido, podemos clasificar a los principales colectivos de personas con discapacidades de la siguiente manera:

- **Personas con discapacidad sensorial**
 - o Discapacidad auditiva
 - o Discapacidad visual
- **Personas con discapacidad intelectual**
- **Personas con discapacidades del habla**
- **Personas con enfermedades físicas**
- **Personas con discapacidades orgánicas**

Esta clasificación no pretende ser exhaustiva, si no que fundamentalmente, pretende ser útil para la identificación de necesidades comunes en los distintos grupos.

Cabe aclarar que una misma persona puede presentar más de una discapacidad, y que éstas pueden ser permanentes o transitorias. Pero esto, no debe ser un obstáculo para identificar las necesidades de una manera integral, y no como la suma parcial de necesidades.

A continuación se resumen las características principales y las necesidades de accesibilidad más comunes de cada uno de estos grupos. Esta información se complementa con unos recuadros donde se describen algunas de las recomendaciones para aplicar en el ámbito de las administraciones, vinculadas al entorno físico y virtual, que apuntan a mejorar la movilidad, comunicación, comprensión y uso, para cada uno de estos grupos.

Personas con discapacidad auditiva:

La discapacidad auditiva es la pérdida o disminución de la sensibilidad auditiva, ya sea de forma leve, moderada o severa. Las personas sordas o con deficiencias auditivas tienen dificultades para escuchar sonidos ó voces, según cómo éstos se transmitan. Las causas de las deficiencias pueden ser congénitas o consecuencia de alguna enfermedad o accidente. También es frecuente que la capacidad auditiva de las personas disminuya con la edad.

Las principales dificultades con las que se encuentra este grupo son: identificación de señales acústicas, sensación de aislamiento respecto al entorno, obtención de información sonora. En muchos casos, y según las causas de esta discapacidad, también se asocian algunas dificultades para hablar. Normalmente, logran desarrollar otros sentidos, como la vista o la sensibilidad corporal, para suplir en cierta medida las carencias de su aparato auditivo.

Estas personas, según el grado de severidad de la discapacidad pueden requerir de ayudas para la comunicación. Muchas de ellas conocen y utilizan la lectura de labios y/o la lengua de signos para dialogar y comunicarse, por lo que es aconsejable que la Administración pública disponga entre su personal, a algún empleado/a que conozca este lenguaje.

Así mismo, y según el grado de severidad de la deficiencia, estas personas pueden requerir ayudas para la comunicación. En la actualidad existen una gran variedad de ayudas técnicas⁶⁵ para este tipo de discapacidad como los de audición (audífonos), comunicación (generadores de voz, avisadores luminosos, sistemas de videoconferencia, etc.), transmisión de sonido (bucles amplificadores), telefonía (teléfonos con entrada y salida de texto, sistemas de videotelefonía), etc.

Uno de los principales problemas con los que se encuentra este colectivo es que en muy pocas ocasiones la información acústica va acompañada de información visual, con lo

⁶⁵ Se llama ayudas técnicas a todos aquellos productos, instrumentos, equipos o sistemas técnicos utilizados por una persona con discapacidad, fabricados especialmente, o disponibles en el mercado, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar una deficiencia, discapacidad o minusvalía. Ejemplo: audífonos, sillas de ruedas, etc. (definición de la Organización Internacional de Normalización, extraída de www.discapnet.es). Ver más sobre ayudas técnicas en capítulo 8.

que se resolverían muchos problemas de comprensión. Implementar circuitos de iluminación y señalización de forma complementaria a la información sonora, así como eliminar cualquier obstáculo auditivo o visual delante de las personas (en ventanillas aislantes, acústicas u opacas) facilitaría, en la mayoría de los casos, la capacidad de interrelación de la persona con el entorno.

Las personas sordas o con discapacidades auditivas pueden estar asistidas por:

- Entornos acústicos que minimicen las interferencias y el ruido-ambiente.
- Presencia de sistemas y señales de aviso y alarma que comuniquen la información sonora de manera visual o vibratoria.
- Ventanillas y/ mostradores sin vidrios aislantes, ya que dificultan la transmisión del sonido, a la vez que pueden impedir la visión de las persona que está atendiendo (por brillo o por oscuridad)
- Circuitos de iluminación que eviten dar sombras sobre el rostro del interlocutor.
- Ayudas técnicas como :
 - o el teléfono de texto, amplificadores de sonido, sistemas de escucha (ej. bucle magnético) de uso individual (para teléfonos, televisión...) y de uso colectivo (para instalar en superficies) (1)
 - o Equipos de Frecuencia Modulada (FM) (2)
 - o Sistemas de reconocimiento de voz (3).
 - o Sistemas de videoconferencia, de videotelefonía y subtítulos.

En el trato y comunicación con personas sordas o con discapacidades auditivas se recomienda:

- No gritar: gritar no mejora la comunicación y genera una situación tensa para el interlocutor.
- Hablar con un ritmo medio. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes.
- Vocalizar correctamente. Intentar vocalizar correctamente las palabras, pero sin exagerar.
- Mirar a los ojos al interlocutor: esto brinda confianza al a la otra persona y por otro lado, viendo su expresión facial proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende. En general, las personas sordas o con discapacidad auditiva son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.
- Mantener la boca limpia de "obstáculos": Apartaremos de la boca cualquier objeto: bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que dificulte la vocalización y la emisión de la misma.
- Ayudarse de gestos oral con gestos y signos sencillos.
- Buscar una zona iluminada: es muy importante que el área donde se dé la interacción esté suficientemente iluminada para que se pueda percibir la información de forma visual.
- Ayudarse de la escritura: En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.
- Contar con intérprete de Lengua de Signos.

(1) Sistemas de inducción magnética (bucles magnéticos): Sistemas para usuarios de audífono provistos de bobina inductiva. Estos sistemas mejoran y acercan la señal auditiva, mitigan el ruido ambiente y, con todo ello, posibilitan la comunicación con estos usuarios. El bucle o aro magnético transforma el sonido en ondas magnéticas que capta el audífono. Estos sistemas existen en diferentes versiones, unas de instalación fija y otras portátiles.

(2) Equipos de Frecuencia Modulada: consiste, básicamente, en un conjunto de transmisor y receptor, de tamaño reducido. Estos sistemas mejoran y acercan la señal auditiva, mitigan el ruido ambiente y, con todo ello, posibilitan la comunicación con estos usuarios. Son de uso individual y no requieren ninguna instalación.

(3) Sistemas de reconocimiento de voz: sistema que permite transcribir en tiempo real un mensaje oral a texto escrito. Para ello se requiere un programa informático reconocedor de habla, capaz de entender órdenes vocales y dictar mensajes.

Fuente: Elaboración propia en base a recomendaciones realizadas por la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y por la Confederación Española de Padres y Amigos de los sordos (FIAPAS).

Personas con discapacidades visuales

No todas las personas con discapacidades visuales carecen completamente del sentido de la vista, sino que existen distintos grados de visión (ya sea para ver de lejos o de cerca), grados que pueden variar también con el tiempo. Es frecuente que la capacidad visual de las personas disminuya con la edad.

Sus principales dificultades en la vida cotidiana - cuando los entornos no están adaptados - se relacionan con la **movilidad**: identificación de espacios y objetos, detección de obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.) determinación de direcciones y seguimiento de itinerarios; y con la **comunicación**, cuando ésta solo se brinda por vía gráfica.

Estas personas utilizan fundamentalmente el sentido del tacto y el oído para su movilidad y desenvolvimiento cotidiano. La orientación espacial permite a estas personas determinar su posición en el entorno, por lo que es importante que puedan relacionarse en espacios cotidianos y simples, donde los movimientos y los recorridos sean sencillos, sin obstáculos, sin cambios de nivel, etc.

Cuando los entornos en los que se movilizan no son conocidos ni habituales, es posible que pierdan la orientación, sobre todo en los espacios abiertos sin elementos ni pautas de referencia. En estos casos, se recomienda dar aviso de la existencia de desniveles, escaleras o bordes de andén, y sobre todo informar de la existencia de elementos temporales en las vías de paso (basuras, andamios, materiales de obra...).

Muchas veces, estas personas, utilizan ayudas técnicas ó equipos tecnológicos que les permiten moverse de forma independiente. Las ayudas técnicas más comunes son los bastones, los mapas en relieve, y algunas personas también utilizan perros guía.

En el caso de quienes tienen algún grado de visión, la información que reciben por la vía visual debe ser clara y simple, las señales y los mensajes escritos deben estar en una letra grande, sin brillo y con buen contraste de color con el fondo. Es imprescindible que las señales de información visual se complementen de forma simultánea en formato sonoro o que también estén accesibles en lenguaje Braille.

Las personas con discapacidades visuales pueden estar asistidos por:

- Itinerarios de circulación organizados de forma simple, debidamente señalizados con ayudas como barandas, suelos apropiados (en lo posible, con relieves) y que se encuentren libres de obstáculos que no puedan ser percibidos desde el suelo (obstáculos)
- Señales visuales y táctiles que utilicen el color y la textura para definir rutas, itinerarios, bordes y límites de zona.
- Señales sonoras para alarmas de emergencia.
- Incorporación de documentos, escritos y señalética en lenguaje Braille.
- Espacios con pasamanos y barras de apoyo.
- Entornos con buena acústica (que disminuyan el ruido-ambiente y mejoren la audición de la información) y con una iluminación general uniforme.

En el trato y comunicación con personas con discapacidades visuales se recomienda:

- Identificarse o presentarse antes de comenzar una conversación.
 - Si para desplazarse precisa de ayuda, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente por delante.
 - Si a estas personas se les ofrece o indica alguna cosa, se debe aclarar de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
 - Advertir a estas personas de posibles obstáculos que se encuentren a su paso
- No dejar solo/a a estas personas sin advertírselo antes

Personas con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual se caracteriza por las limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, expresada en habilidades adaptativas, conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad se origina con anterioridad a los 18 años (AAMR, 2002).

Este tipo de discapacidad se refiere a una limitación importante, consecuencia de la interacción de las capacidades limitadas del individuo con el medio en el que vive. Esto sugiere que el funcionamiento de estas personas puede mejorar significativamente si recibe los apoyos adecuados en base a sus capacidades y potencialidades (Milan Calenti, Meleiro Rodríguez, Quintana Mirón, 2002).

El origen de estas discapacidades puede deberse a factores o causas genéticas o ambientales. Entre las primeras, las anomalías de orden genético suelen producirse durante la concepción o durante el desarrollo temprano del feto. Existen más de 500 defectos genéticos que provocan este tipo de discapacidad (por ejemplo la rotura o las alteraciones de cromosomas, como el Síndrome Down). Las **causas ambientales** que originan discapacidades mentales suelen ser múltiples (multifactorial: factores biomédicos, conductuales, sociales y educativos) y pueden también evolucionar (Milan Calenti, Meleiro Rodríguez, Quintana Mirón, 2002).

Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultades en su capacidad de relación con el entorno, fundamentalmente en todo lo que se refiera a la comprensión en la comunicación. En cuanto a la accesibilidad, pueden tener problemas de comprensión de la información brindada, ya sea oral, escrita o señalética.

Dentro de este grupo, las discapacidades intelectuales más frecuentes son: el Síndrome de Down y la parálisis cerebral, etc. El **Síndrome de Down** es la causa genética más frecuente de retraso mental leve a moderado y de problemas médicos relacionados y se presenta en uno de cada 800 nacidos vivos. El síndrome de Down es un trastorno cromosómico causado por un error de la división celular (National Institut of Child, Health and Human Development).

Por su parte, bajo el término de **Parálisis Cerebral** se conoce la alteración de la postura y del movimiento que a veces se combina con alteraciones de las funciones superiores, producidas por una lesión no progresiva, a nivel del Sistema Nervioso Central. Esta lesión puede suceder durante la gestación, el parto o durante los primeros años de vida, y puede deberse a diferentes causas, como una infección intrauterina, malformaciones cerebrales, nacimiento prematuro, asistencia incorrecta en el parto.

Las afectaciones más comunes son la perturbación del tono muscular, postura y movimiento, así como las interferencias producidas en el desarrollo neuropsíquico. A los problemas del movimiento se pueden asociar otros de diversa índole y no menos importantes⁶⁶.

La Parálisis Cerebral no se puede curar, pero si la persona afectada recibe una atención adecuada que le ayude a mejorar sus movimientos, que le estimule su desarrollo intelectual, que le permita desarrollar el mejor nivel de comunicación posible y que estimule su relación social, podrá llevar una vida plena.

⁶⁶ Se trata de problemas clínicos, sensoriales, perceptivos y de comunicación. Esto hace que exista una enorme variedad de situaciones personales, no generalizables, que dependen del tipo, localización, amplitud y difusión de la lesión neurológica. Así, en algunas personas la Parálisis Cerebral es apenas apreciable, mientras que otras pueden estar muy afectadas y necesitar de terceras personas para su vida diaria.

Las personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades relacionadas, pueden ser asistidos por:

- Itinerarios de circulación simples y señalizados de forma simple (utilizando símbolos tradicionales y colores llamativos).
- Espacios libres de elementos que puedan confundir o desorientar.
- Espacios y/o elementos que no requieran realizar varios movimientos a la vez (apertura de puerta junto a escalera).

En el trato y comunicación con personas con discapacidades intelectuales y otras discapacidades relacionadas se recomienda:

- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de comprensión y aprendizaje. Tener en cuenta que este colectivo tiene dificultades de relación.
- Responder a sus preguntas, asegurándose de que se ha comprendido el mensaje.
- En el caso de dar instrucciones, que éstas sean concretas utilizando un lenguaje sencillo. Repetir las instrucciones si es necesario, sin mostrar desagrado, hacerlo despacio.
- Utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Aplicar refuerzos verbales positivos.
- Limitarse a ayudar lo necesario, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Facilitarles su relación con otras personas.
- Mostrar disposición de empatía hacia la persona con enfermedad mental o discapacidad intelectual.
- Tener en cuenta las posibles limitaciones para el mantenimiento de la atención.
- No crear situaciones de tensión entre las personas que accedan a los servicios públicos, no contribuir a crear rivalidad.
- Ayudar en la resolución de conflictos e imprevistos que puedan presentarse. Salvo en los casos de discapacidades intelectuales severas, se debe tratar a estas personas de acuerdo con su edad.

Personas con discapacidad para hablar

A diferencia de las personas con discapacidad auditiva, estas personas sí tienen capacidad de escuchar algunos sonidos, pero tienen dificultades para hablar. Por ello, las barreras a la comunicación son las principales dificultades que encuentra este colectivo para desenvolverse en su entorno cotidiano.

Para paliar estas dificultades existe una gran variedad de ayudas técnicas que facilita la comunicación, tanto presencial como a distancia. También es frecuente la utilización de sistemas alternativos (interfaces, sintetizadores de voz o teléfonos de texto). Muchas personas conocen y utilizan el lenguaje de signos, y otros eligen la comunicación escrita.

Las personas con discapacidades para hablar pueden estar asistidos por:

- Espacios y servicios que permitan expresarse de forma escrita.
- Ayudas técnicas que faciliten la comunicación (teléfonos de texto y sintetizadores de voz).
- Entornos que no estén sobrecargados que puedan distraer o desorientar. La sobreinformación también dificulta la concentración de estas personas.

En el trato y comunicación con personas con discapacidad para hablar se recomienda:

- Intentar comprender a la otra persona, teniendo en cuenta que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Cuando no se comprende el mensaje, conviene hacérselo saber a la otra persona para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea. No es conveniente aparentar haber comprendido si no ha sido así.
- Utilizar recursos gráficos o escritos como otro canal alternativo de comunicación.

Personas con discapacidades físicas

Nos referimos aquí a las personas cuya movilidad está limitada, condicionando su capacidad de desplazamiento, o su capacidad de maniobra y alcance, o su destreza manual, o su equilibrio y control físico, o su capacidad de resistencia, etc. Las causas son de muy diversa índole: congénitas, lesiones medulares, lesiones vasculares, organopatías, miopatías, neuropatías, accidentes, vejez, enfermedades, etc., pudiendo existir más de una causa y producir pluridiscapacidad.

Como ejemplos, exponemos algunas limitaciones que se producen en determinadas capacidades de orden físico:

- **Capacidad de desplazamiento:** limitada entre otras muchas causas por:
 - Imposibilidad de caminar
 - Caminar con dificultad
 - Utilizar bastones, muletas, prótesis, etc.
 - Marcha lenta
 - Etc.
- **Capacidad de alcance y/o elevación:** limitada entre otras causas por:
 - Limitada capacidad de rotación
 - Miembros pequeños
 - Limitada fuerza o control muscular
 - Limitada flexibilidad
 - Fuerza solo en un lado del cuerpo
 - Etc.
- **Destreza manual:** limitada entre otras causas por:
 - Falta de sensibilidad
 - Limitada movilidad rotacional
 - Limitada flexibilidad
 - Limitado control de la tensión muscular
 - Pérdida de movilidad de los dedos
 - Fuerza solo en un lado del cuerpo
 - Etc.

De todos ellos y a efectos de lograr identificar las adaptaciones o cambios necesarios en el entorno físico y en el trato hacia las personas, en el ámbito de los servicios públicos y de la Administración, nos centraremos aquí en un aspecto clave: la capacidad ambulatoria de las personas. Así, distinguiremos entre:

- *personas semi ambulatorias*
- *personas no ambulatorias*

Personas semi ambulatorias

Las personas con discapacidades físicas semi ambulatorias tienen afectada la capacidad de ambulación y actividades asociadas. Estas personas pueden caminar aunque lo hacen de forma lenta y muchas veces lo hacen con la ayuda de bastones, muletas, trípodes, andadores, etc.

Los principales problemas que afectan a este colectivo son: dificultad de salvar desniveles y escaleras, dificultad en pasar por espacios estrechos, dificultad para ejecutar trayectos largos sin descansar, mayor peligro de caídas por tropiezos o resbalones (de los pies o de las muletas o bastones), dificultad para accionar mecanismos que precisan ambas manos a la vez.

Este grupo de personas se divide, a su vez, en dos grupos según dispongan o no de actividad manual (es decir, la capacidad para mover y utilizar uno o ambos brazos y manos). Entre quienes disponen de actividad manual, generalmente, utilizan sus manos para ayudarse con la movilidad de sus miembros inferiores y, sobre todo, para el sostén de las ayudas para la marcha, por lo que durante la misma, la actividad manual se encuentra transitoriamente limitada a estas tareas (quedando inutilizadas para otras actividades).

Quienes no disponen de actividad manual (hemiplejías, malformaciones, amputaciones) encuentran mayores dificultades a la hora de moverse ya que no pueden utilizar muchas de las ayudas técnicas, como bastones o muletas. Además, tienen dificultades o imposibilidad de aprensión manual, con lo cual requieren de dispositivos adaptados para

utilizar los productos o para realizar las acciones que generalmente se utilizan con las manos.

Principalmente, las necesidades para este colectivo en materia de accesibilidad se relacionan con la movilidad y el desplazamiento: disponibilidad de pavimentos y suelos adecuados (tanto en espacios exteriores como interiores), espacio suficiente para las maniobras de giro, cambio de dirección, etc.; y con el alcance y la utilización: disponibilidad de productos, objetos, etc. a una altura y distancia accesible, y que sean sencillos de usar (por ejemplo: en los ascensores, se recomienda que la botonera esté a la altura de una silla de ruedas y sus botones sean grandes y fáciles de reconocer.)

Personas no ambulatorias

Las personas no ambulatorias son aquellas que no pueden desplazarse sin ayudas técnicas, y en la mayoría de los casos lo hacen mediante sillas de ruedas autopropulsadas, eléctricas o impulsadas por una tercera persona. Las principales dificultades para este colectivo son: **dificultades de maniobra** de la silla de ruedas (tanto en el cambio de dirección, en el giro, en las entradas y salidas según el tipo de puertas, y en los movimientos para instalarse o abandonar la silla), **dificultades para salvar desniveles** (ya sean continuos o aislados, como escalones), **dificultades de alcance** (debido a la posición y altura de la silla de ruedas).

Por lo tanto, se debe intentar que los desniveles no se vuelvan un obstáculo para el uso de la silla. Se recomienda, en la medida de lo posible, la presencia de rampas accesibles cuando sea necesario, así como de espacios, corredores, pasillos y lavabos con una anchura suficiente como para que la silla pueda maniobrar fácilmente. De igual forma, en los casos que haya ascensor, se recomienda que su diseño permita un cómodo acceso de sillas de ruedas, así como facilite el uso de la botonera (altura adecuada).

En general, las personas con deficiencias físicas pueden estar asistidos por:

- Itinerarios sencillos y accesibles desde la vía pública hasta la entrada del establecimiento. En los casos que haya desniveles o escalones se recomienda salvar el desnivel mediante una rampa.
- Ayudas técnicas ante las posibles pérdidas de equilibrio: pasamanos, barras de apoyo, sillas con apoyabrazos.
- Ayudas mecánicas: ascensores y puertas mecánicas (que permitan el acceso a sillas de ruedas).
- Altura adecuada del mobiliario, puertas, botoneras, etc. que permita el fácil alcance y manipulación de objetos desde una silla de ruedas.
- Mobiliario sin salientes y debidamente colocado para que no corte la circulación.
- Buena iluminación de los espacios, para evitar sombras y deslumbramientos.
- Pavimentos regulares, sin resaltes y antideslizantes.

En el trato y comunicación con personas con discapacidad física se recomienda:

- Ayudar a estas personas en el caso que transporten objetos o paquetes.
- Procurar no separles de sus muletas, bastones u otras ayudas técnicas.
- Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas, se debe hablarle de frente y a la misma altura (a ser posible sentados). Dirigirse siempre a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.
- Si se desconoce el manejo de la silla de ruedas, se recomienda preguntar al usuario cómo ayudarlo.
- Preguntar a la persona si necesita algún tipo de ayuda.

6.5. Las personas mayores. Información básica, necesidades de accesibilidad y recomendaciones generales en el ámbito del el servicio público

Características de las personas mayores: sus necesidades de accesibilidad., medidas y recomendaciones para un trato adecuado.

El aumento del número de personas mayores⁶⁷, y las mejoras en su calidad de vida (avances médicos y socio-sanitarios), han favorecido el aumento de la participación activa de este segmento de la población en distintos ámbitos de la sociedad: al día de hoy la mayoría de las personas mayores son y desean ser personas autónomas y vivir de forma independiente. Pero su autonomía no depende solamente de sus condiciones fisiológicas o mentales, sino que también depende de aquello que el entorno puede ofrecerles, de las adaptaciones que se pueden hacer o diseñar para permitir que estas personas sigan participando y disfrutando de sus actividades cotidianas de la manera más independientemente posible.

El conocimiento de las características socio demográficas y biomecánicas de las personas mayores permite detectar algunos de los problemas y dificultades con los que este colectivo se encuentra en la vida diaria que van desde utilizar determinados productos hasta subir a un medio de transporte no adaptado.

Las capacidades funcionales de las personas mayores, con los años, se van modificando y van adquiriendo síntomas y patologías similares a los que tienen las personas con discapacidades. Entre las principales alteraciones se destacan: la disminución en el rango de movimiento de articulaciones (dificultades vinculadas a la motricidad y movilidad), la pérdida relativa de la fuerza de sujeción y del apriete con dedos y manos, el deterioro de la capacidad visual y auditiva, así como la memoria a corto y/o largo plazo (Instituto de Biomecánico de Valencia e Instituto Tecnológico del Juguete, 2004).

La complejidad y la acumulación de estas patologías varía en cada caso y en distintos grados de severidad: hay personas que pueden perder la totalidad del sentido auditivo pero conservar perfectamente su capacidad visual, o viceversa.

⁶⁷ Se calcula que a lo largo del siglo pasado el total de la población en España se duplicó, mientras que las personas mayores de 65 años han aumentado su número alrededor de siete veces, representando en la actualidad al 16% de la población española (IMSERSO - Observatorio de personas mayores, 2002)

Si bien resulta difícil definir las necesidades de accesibilidad de este segmento de la población - ya que es necesario tener en cuenta las características fisiológicas, mentales y la situación social en la que vive cada una de ellos/as – sí es posible identificar los principales “problemas” que con mayor frecuencia se presentan entre las personas mayores:

- **Disminución de su capacidad física**, se agrupan aquí aquellas dificultades que surgen como consecuencia de la **perdida de la fuerza** (dificultades para levantarse y sentarse, así como para sujetar o sostener objetos pesados), de la **disminución del equilibrio** (imposibilidad de realizar movimientos bruscos y rápidos), así como de la **reducción de la movilidad de las articulaciones, y de los trastornos vinculados a la marcha humana** (dificultad para realizar desplazamientos largos y con ritmo rápido).
- **Disminución de la capacidad auditiva**: dificultades de uno o ambos oídos. Puede haber dificultades no solo por el volumen del tono de voz, sino también por la velocidad en que se transmiten los mensajes.
- **Disminución de la capacidad visual**: dificultades para leer y/o visualizar objetos, personas o lugares tanto de lejos como de cerca. Las pérdidas de orientación pueden ser frecuentes.
- **Disminución de otras capacidades sensoriales**: pérdida parcial del olfato y del gusto.
- **Disminución de la capacidad intelectual**: falta de memoria, poca capacidad de concentración, baja capacidad de comprensión, etc.

Teniendo en cuenta que las características, capacidades y necesidades de este grupo tienden a ser similares a las de los grupos de personas con discapacidades - y con el fin de garantizar que estas personas puedan vivir de manera autónoma y puedan seguir disfrutando de una buena calidad de vida – muchas de las medidas de asistencia y ayuda planteadas recientemente (para los distintos colectivos de personas con discapacidades), pueden también ser aplicadas a este colectivo.

Las personas mayores pueden estar asistidos por:

- Itinerarios sencillos y accesibles desde la vía pública hasta la entrada del establecimiento. En los casos que haya desniveles o escalones se recomienda salvar el desnivel mediante una rampa.
- Pavimentos regulares, sin resaltes y antideslizantes.
- Entornos acústicos que minimicen las interferencias y el ruido-ambiente.
- Ventanillas y/ mostradores sin vidrios aislantes (dificultan la transmisión del sonido, a la vez que pueden impedir la visión de las persona que está atendiendo)
- Itinerarios de circulación organizados de forma simple, debidamente señalizados con ayudas como barandas, suelos apropiados (en lo posible, con relieves) y que se encuentren libres de obstáculos que no puedan ser percibidos desde el suelo (obstáculos)
- Espacios con pasamanos y barras de apoyo y asientos para descansar.
- Ayudas mecánicas: ascensores y puertas mecánicas (que permitan el acceso a sillas de ruedas).

6.6. Otras personas con necesidades de accesibilidad. Información básica, necesidades de accesibilidad y recomendaciones generales en el ámbito del el servicio público

Identificación de las necesidades de accesibilidad de las "otras personas con necesidades de accesibilidad": mujeres embarazadas, personas con cargas pesadas, personas que no conocen el idioma, etc.

Además de los colectivos ya comentados, también deben considerarse (dentro del grupo de quienes podrían beneficiarse con la mejora de los entornos, productos y servicios) a aquellos que también se encuentran en contextos que dificultan o limitan su movilidad cotidiana, y que pueden requerir de ciertas ayudas particulares, aunque solo sea durante un tiempo concreto. Entre estas personas se encuentran:

- **Mujeres embarazadas:** las necesidades de accesibilidad de éste grupo se concentran, sobre todo, en el mantenimiento del equilibrio, la seguridad en los movimientos y la comodidad.

Las mujeres embarazadas pueden estar asistidas por:

- Espacios de espera y de atención confortables, con asientos disponibles y ubicados en zonas alejadas de áreas de fumadores.
- Atención prioritaria (en colas de espera)
- Ayudas técnicas ante las posibles pérdidas de equilibrio: pasamanos, barras de apoyo, sillas con apoyabrazos.
- Ayudas mecánicas: ascensores y puertas mecánicas (que permitan el acceso a sillas de ruedas).

- **Personas con cargas pesadas, cochecitos de bebés, etc.:** las personas que se desplazan con cargas pesadas, de gran volumen o de difícil manipulación, también se benefician cuando los entornos son accesibles, permitiéndoles una movilidad y una aprensión a los objetos más fácil, cómoda y más segura.

Uno de los ejemplos más comunes de las dificultades que puede tener este grupo es el de quienes llevan un cochecito de bebé y deben acceder a un edificio por medio de escaleras cargando el cochecito, a falta de rampas o escaleras mecánicas que facilitarían su movilidad.

Estas personas pueden estar asistidas por:

- Ascensores y/o rampas que faciliten el acceso y la salida, así como ascenso y descenso en el interior del edificio.
- Espacios de circulación amplios, que permitan el paso de personas con cargas grandes sin que ellos obstruya el acceso a otras personas.

- o **Niños:** en el caso de los niños, sus necesidades de accesibilidad están relacionadas tanto con sus capacidades físicas (sobre todo por su altura y fuerza) como por sus capacidades de comprensión.

En cuanto a las medidas que se pueden implementar para asistir a los niños:

Se deben considerar al menos dos ámbitos:

- **La seguridad** (en la medida que los niños mismos no pueden evaluar los riesgos que pueden aparecer en el espacio por donde se desplazan). Se recomienda contar con espacios protegidos o aislados de las fuentes de salida de calor o frío que puedan pasar inadvertidas, así como proteger de límites de las paredes o bordes, mediante acabados romos
- **La comunicación** (la transmisión de la información a través de señales o símbolos debe realizarse de una forma sencilla y clara para que ellos también los reconozcan). Se recomienda un vocabulario simple, evitando prisas y estar atento a sus necesidades.

- o **Personas que no conocen el idioma** (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.). En el caso de las personas que no conocen el idioma, las limitaciones más importantes son aquellas vinculadas al manejo de la información y de la comunicación.

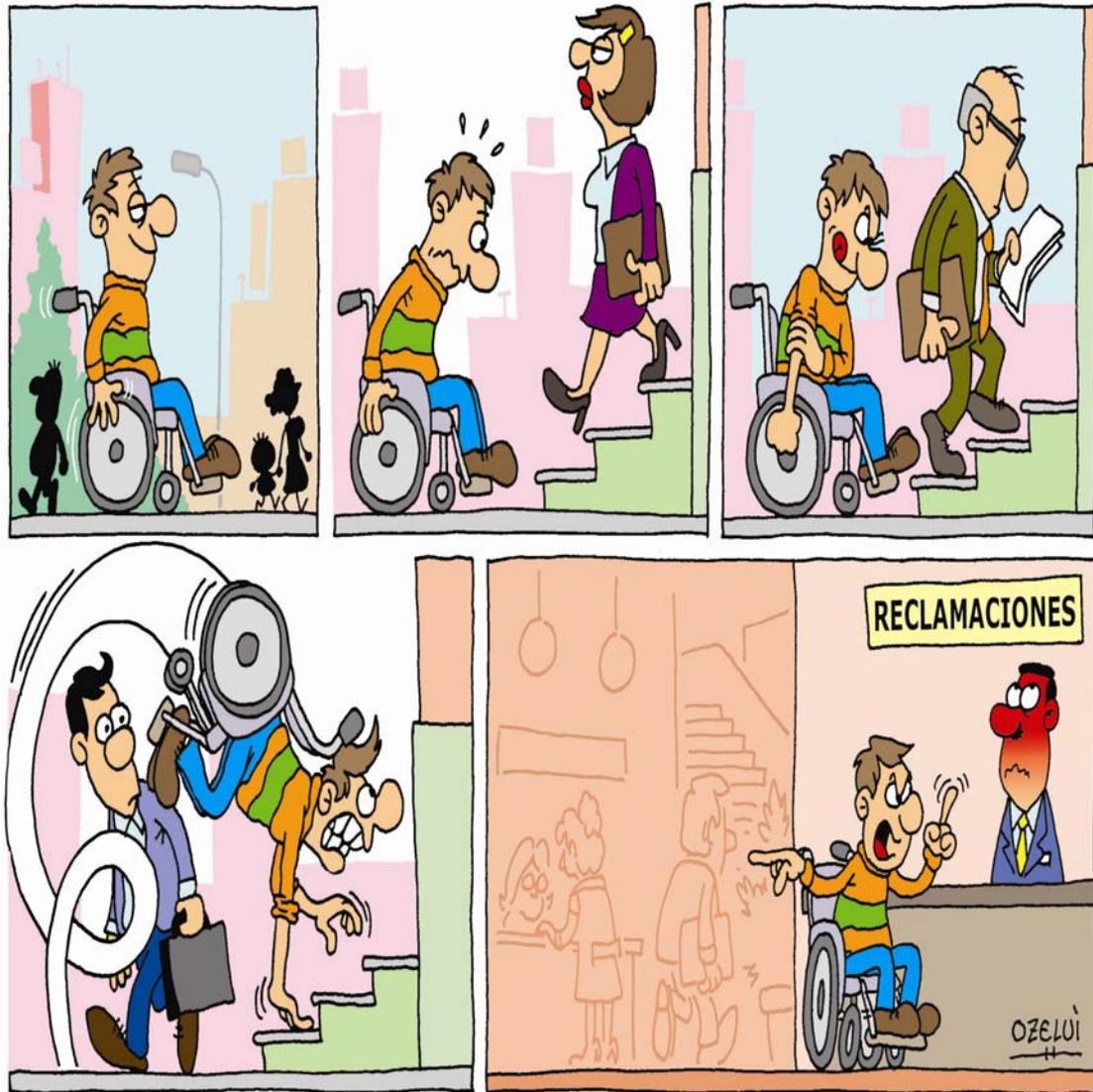
Estas personas pueden estar asistidas por:

- Información sencilla, tanto escrita como oral (multicanalidad).
- Señalización universal, de fácil comprensión.

En síntesis, desde la perspectiva de la accesibilidad, se entiende que al igual que en el caso de las personas con discapacidades, existen otros grupos de personas que también pueden beneficiarse con, por ejemplo, espacios físicos sencillos, de simple circulación y bien señalizados (**entornos**), si cuentan con bienes u objetos fáciles de utilizar, prácticos y cómodos (**productos**), y/o si consiguen que la información que necesitan sea clara y de fácil comprensión (**servicios**).

CAPITULO 7

MEDIDAS Y RECOMENDACIONES PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ACCESIBLE



7.1. El “entorno, producto y servicio accesible” y “la atención adecuada al ciudadano”, pilares fundamentales para lograr una Administración pública accesible.

Los dos pilares de la accesibilidad en el servicio público: la “atención adecuada” y el “diseño accesible de los entornos productos y servicios”. La accesibilidad en el diseño, la gestión y el mantenimiento de los recursos de la Administración. La idea de suplencia en la atención al ciudadano.

En los apartados anteriores se han descrito sintéticamente cuáles son las características y necesidades de accesibilidad de aquellos grupos de personas que pueden requerir, en determinados casos, una respuesta o atención específica en función de las necesidades de accesibilidad que cada uno/a tenga.

Pero además, cabe considerar que todas aquellas soluciones que tengan como objetivo mejorar la situación de las personas con discapacidades o con limitaciones temporales, también son beneficiosas para el resto de las personas, ya que la mejora de los entornos, productos y servicios tanto en términos de calidad y de accesibilidad, hacen que estos se vuelvan más cómodos, fáciles y seguros para toda la población en general.

La Administración Pública, con el fin de mejorar y hacer más accesibles sus entornos (edificación, instalaciones, espacios), productos (mobiliario, maquinas expendedoras, buzones, información) y servicios (transporte, servicios sanitarios, servicios informáticos, webs), y a su vez, para atender a las necesidades de accesibilidad de los colectivos prioritarios⁶⁸, debe, por un lado, favorecer un diseño accesible⁶⁹ en todo aquello que aquí denominamos “entornos, productos y servicios” ya sean físicos y/o virtuales. Por otro lado, las respuestas también deben ir dirigidas a garantizar una “atención adecuada al ciudadano”, con el fin de satisfacer sus demandas de forma apropiada y de esta manera, hacer cumplir el principio de igualdad de oportunidades.

Ambas respuestas son necesarias y, a la vez, deben estar interconectadas, pues pierde sentido intervenir en la mejora de accesibilidad en el entorno de, por ejemplo, una oficina de atención al público, si paralelamente no se presta una atención adecuada.

⁶⁸ Ver “colectivos prioritarios” en Cap. 6

⁶⁹ Se entiende por “diseño accesible” a aquel que tiene en cuenta la filosofía del Diseño para Todos. Ver Cap. 3.2

De esta manera, se considera que los **“entornos, productos y servicios físicos accesibles”** y **“la atención adecuada”** constituyen los dos pilares fundamentales y necesarios para lograr una **Administración pública accesible**.

El objetivo de este capítulo es, entonces, el de ofrecer una serie de criterios básicos y de recomendaciones prácticas destinadas al personal de cualquier organismo público de la Administración, de modo que el servicio prestado a los ciudadanos pueda darse en condiciones de plena accesibilidad, lo que podemos sintetizar en la idea de alcanzar una **“Administración accesible”**.

Los criterios y las medidas que aquí se presentan se basan en las dimensiones de la accesibilidad: la movilidad, la comunicación, la comprensión y *el uso*, que ya fueron desarrolladas en el Cap. 6 apartado 6.2. En ese mismo apartado se planteó que, en la medida de lo posible, se debe intentar garantizar un mínimo nivel de accesibilidad en cada una de las dimensiones, de manera que todo el proceso que envuelve al entorno, al producto o al servicio⁷⁰ sea como una “cadena” de eslabones accesibles. El desarrollo de esas dimensiones ha de estar garantizado tanto en el “entorno, producto o servicio” como en la “atención adecuada” al público (pilares de la accesibilidad en el servicio público). De esta manera, se estará ofreciendo un servicio público que puede ser utilizado y disfrutado por el mayor número de personas, sean o no personas discapacitadas

Entendiendo, por lo tanto, que la Administración pública debe ser accesible tanto en sus entornos, productos y servicios como en la atención que brinda, hemos agrupado los criterios básicos a cumplir en dos clases:

- “Criterios técnicos de accesibilidad de los entornos, productos y servicios”.
- “Criterios generales de atención adecuada al ciudadano”⁷¹.

Estos criterios servirán de base para plantear medidas y acciones posibles destinadas a mejorar la accesibilidad en la Administración pública.

⁷⁰ En el caso de la Administración Pública, el servicio puede ser la gestión de un trámite, una demanda de información, etc.

⁷¹ A partir de aquí, se utilizará indistintamente los términos de “atención al ciudadano” o “atención al público”, cuando se haga referencia al criterio de la “atención adecuada”, sin importar la condición de ciudadanía de las personas en este país (ciudadanos, inmigrantes, turistas, trabajadores temporarios, etc.).

Cuando se habla de “**entornos, productos y servicios**” – uno de los pilares de la Administración pública accesible - se está haciendo referencia a una serie de elementos vinculados tanto al **diseño** del entorno, servicio o producto como a la **gestión y mantenimiento** del mismo⁷²:

- el acceso y la salida al establecimiento, la circulación interna: espacio de paso, cambios de nivel, puertas, ascensores, aseos, etc.
- la señalización interna: carteles y símbolos indicativos (de información y de seguridad)
- el mobiliario y equipamiento que exista en el edificio: mostradores, escritorios, estanterías, contenedores, etc.
- los recursos materiales que se utilizan para brindar el servicio público: ordenadores, páginas webs, teléfonos, máquinas expendedoras de información, carteles y paneles, material escrito, etc.

Cuando los entornos, productos o servicios ya están diseñados y construidos, la intervención que sobre ellos puede hacerse en materia de accesibilidad es de menor impacto que si se realiza durante el período de diseño y la construcción. Sin embargo, es importante resaltar que las tareas vinculadas a la gestión y al mantenimiento de estos espacios (físicos y virtuales) pueden ayudar a mejorar muchos de los “problemas” de diseño y construcción (Building for everyone, 2002). En otras palabras: cuando la prestación o utilización de los entornos, productos o servicios se gestiona correctamente, es posible minimizar algunos de los impactos negativos causados en el momento de su diseño o construcción. Así, por ejemplo:

- En un pasillo o un corredor estrecho por donde diariamente pasan muchas personas, se debe vigilar que no se coloquen obstáculos (papeleras, paragüeros, macetas, etc.) que puedan obstruir aún más el paso.
- El mantenimiento de las páginas web: cuando se realizan las actualizaciones se debe procurar cumplir con las normas específicas de accesibilidad para los sitios y páginas web.

⁷² En el punto 7.4. se profundizará sobre estos temas (parámetros de diseño accesibles).

Por su parte, entendemos por una **“atención adecuada al ciudadano”** a aquella que se brinda bajo unas condiciones de comunicación y un trato flexible, amable y sensible a las necesidades de las personas. Además de la predisposición personal que se necesita para lograr una buena comunicación y, por lo tanto, una buena atención, también se debe contar - para los casos que sea necesario- con instrumentos y herramientas que ayuden a la comunicación y a la comprensión entre el emisor y el receptor, así como con espacios bien señalizados, bien sonorizados, ayudas técnicas auditivas, visuales, etc.

Dentro de todo lo que implica la “atención adecuada” también debe considerarse la idea de “suplencia”:

La idea de “suplencia”

Siempre que sea posible, los “entornos físicos y virtuales” y la “atención adecuada” deben funcionar de forma integrada y complementarse siempre que sea necesario.

En los casos en que las barreras físicas o sensoriales sean un obstáculo absoluto para las personas, la Administración debe responder con los medios que sea necesario para garantizar la atención de los ciudadanos. Tomemos como ejemplo el caso de una persona en silla de ruedas que no logra acceder a un edificio de la Administración porque el mismo no cuenta con una rampa de acceso. En este caso, el personal de la Administración deberá trasladarse al exterior del edificio (en la acera, donde se encuentre esta persona), de forma que su atención quede garantizada.

La idea de “**suplencia**” debe tenerse siempre en cuenta y, sobre todo, cuando los obstáculos físicos, sensoriales o virtuales perjudican de tal forma a las personas impidiendo su participación en los entornos productos y servicios.

Decimos, entonces, que para que el servicio público sea “accesible”, además de cumplir con los criterios de diseño accesible de los entornos físicos, se requieren unas condiciones de interacción, un trato adecuado y flexible, especialmente en cuanto a los aspectos de atención y comunicación. **Las condiciones de interacción y el trato hacia las personas son, con independencia de las condiciones del entorno, elementos imprescindibles para que la accesibilidad sea posible y efectiva.**

7.2. Criterios generales de "la atención adecuada al ciudadano".

La información y la comunicación en el servicio público, como fuente de derechos de los ciudadanos. Los requisitos que se deben cumplir para lograr una atención accesible, justa y de calidad.

Los criterios que a continuación se presentan conforman la base de las recomendaciones destinadas al personal de la Administración en puestos de atención al público. Los mismos, hacen referencia a las premisas básicas sobre la forma en que la información y la comunicación deben gestionarse para lograr una atención accesible y de calidad.

Las oficinas, departamentos, los centros o los puntos de atención de la Administración pública (ya sean presenciales, telefónicas o virtuales) representan el "punto de encuentro" con el ciudadano; el ámbito donde las personas hacen efectivos sus derechos y también sus obligaciones. Por ejemplo: cuando el ciudadano recibe una información que puede beneficiarle (como puede ser el caso de una prestación económica), se está cumpliendo con el derecho de recibir aquello que le corresponde. Así mismo, cuando se informa al ciudadano sobre el pago de impuestos, se está haciendo cumplir sus obligaciones como tal.

Es importante, entonces, lograr que estos espacios - presenciales o virtuales – además de cumplir con los requisitos técnicos y de diseño, sean receptivos, abiertos, flexibles y útiles desde el punto de vista del trato y la atención que se presta en ellos. Se trata de conseguir una Administración eficiente en sentido amplio: que pueda ofrecer una atención adecuada, capaz responder a las demandas de todas las personas, atendiendo a sus necesidades de accesibilidad así como sus posibilidades de acción.

Uno de los principales elementos que se requieren para lograr una adecuada atención al ciudadano es la **información**. La información, en el servicio público, representa uno de los elementos centrales, tanto para el ciudadano como para la misma Administración. A continuación, se describen las principales funciones respecto a la información que se brinda en el ámbito del servicio público.

La centralidad de la información en la prestación del servicio público

Debido a su importancia, el sistema normativo español, mediante el Real Decreto 208/1996⁷³, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, declara que:

“la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.” (Artículo 1, Cap. I)

Como se dijo recientemente, la información que se brinda en los puntos de atención al ciudadano, constituye el elemento fundamental sobre el que se funda todo el edificio de servicios de las administraciones públicas. Se trata de un elemento imprescindible tanto para los ciudadanos como para la Administración misma, ya que de ella depende la provisión de la mayoría de los servicios públicos.

En el Real Decreto citado, en Art. 4 del mismo capítulo, se establece que cada organismo de la Administración Pública que preste servicios de información debe ofrecer, al menos, una serie de funciones que garanticen el normal cumplimiento y desarrollo de la información. En el siguiente cuadro se exponen dichas funciones:

⁷³ Ver texto completo de la Ley en <http://www.igsap.map.es/cia/dispo/12595.htm#c1>

Artículo 4. Las funciones de atención al ciudadano:

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.

b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

Aquellas que se presenten en las oficinas y centros de Información Administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias con arreglo a las prescripciones contenidas en el capítulo III de este Real Decreto.

e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. Las reclamaciones que se formulen ante las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo III.

f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.

Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

(Capítulo I, art. 4 del Real Decreto 208/1996.)

A través de este Decreto, que tiene por objetivo ordenar y garantizar el mínimo de funciones que debe cumplir cualquier organismo de la Administración pública que preste servicios de información, se busca garantizar que todas las dependencias de la Administración (independientemente de la estructura que tenga cada centro de atención y más allá de la forma en que se organicen los recursos humanos) cumplan con las condiciones necesarias para brindar la información que corresponde en cada caso.

La calidad de la información en la prestación del servicio público

Además del cumplimiento de estas funciones mínimas que establece el decreto ya citado, y con el fin de garantizar una información completa y para todos los ciudadanos, es fundamental que se cumplan una serie de requisitos de "calidad". Estos criterios de calidad de la información apuntan al mejoramiento de los procesos de circulación y por tanto a mejorar el servicio y la atención al ciudadano.

A continuación se presentan los criterios más importantes orientados a lograr una atención adecuada y de calidad (Elena Córdoba, 2004):

- **Muticanalidad de la información:** Toda la información que las oficinas de atención ofrecen y difunden al conjunto de la población debe estar disponible tanto por los canales presenciales (en las oficinas, in situ) como a través de los canales no presenciales: canales electrónico (Internet) y telefónico.

La incorporación de nuevos canales de atención para los ciudadanos debe resultar ventajosa tanto para las administraciones (economía de recursos) como para los ciudadanos (ahorro de tiempo para realizar sus gestiones).

- **Integración de la información:** La información que brindan las oficinas de atención, y fundamentalmente aquella información requerida con mayor frecuencia por los ciudadanos, debe estar organizada y ordenada de manera tal que las personas que acuden no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro del edificio. Se trata, de esta manera, de facilitar y agilizar la búsqueda y recolección de la información.

Un diseño sencillo y ordenado de la información agiliza y simplifica los procesos de recolección de la información para el ciudadano.

- **Integración de los servicios de atención (ventanilla única):** Ligado al criterio anterior, el objetivo de la integración de servicios o de la "ventanilla única" es el de poder realizar todas las gestiones que el ciudadano necesite en un mismo momento y lugar (presencial o virtual). De esta manera se intenta conseguir una atención más rápida y más eficiente.

La "ventanilla única" es una estrategia de gestión de los servicios que busca mayor eficacia: simplifica los procesos a la vez que le ahorra tiempo al ciudadano.

- **Lenguaje claro y sencillo:** Es fundamental utilizar un lenguaje claro y comprensible de la información que se ofrece en todos los canales que se utilicen. Esto facilita la comunicación entre Administración y ciudadanos, especialmente con aquellas con discapacidades sensoriales (auditivas, visuales) y cognitivas.

Utilizar un lenguaje claro y simple posibilita una mejor comprensión de la información que se ofrece. "Información" no es sinónimo de "comprensión".

- **Aplicación de soluciones tecnológicas:** La introducción de las nuevas tecnologías representa una gran ayuda para poder cumplir y hacer posible los criterios anteriores; por otra parte, el uso de las tecnologías también permite personalizar la relación con el ciudadano en función del perfil de sus capacidades y necesidades (extranjero, joven, anciano, etc.).

La incorporación de las nuevas tecnologías es fundamental para conseguir una Administración accesible y de calidad.

En el próximo apartado, todos **estos criterios vinculados a la información** (elemento fundamental de la Administración pública), **se traducirán en una serie de recomendaciones concretas**, pensadas especialmente para el ámbito de atención de la Administración, con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano y por lo tanto, la accesibilidad en el servicio público.

7.3. Recomendaciones prácticas para el personal de la Administración Pública

Ideas y recomendaciones para mejorar la accesibilidad en el servicio público, según funciones de trabajo.

Partiendo de los criterios de diseño de los "entornos, productos y servicios" y de la "atención adecuada" - pilares de la accesibilidad en la Administración pública- a continuación, se describen una serie de recomendaciones prácticas destinadas fundamentalmente a los empleados que trabajan diariamente en contacto con el público en sus distintas modalidades, ya sea de forma presencial o no presencial mediante teléfono, fax o Internet.

El objetivo de estas recomendaciones es el de ofrecer a todos los empleados de la Administración que trabajen en puestos de atención, algunas de las herramientas necesarias para poder mejorar la accesibilidad de los lugares, espacios o entornos donde cada uno trabaja. Estas recomendaciones van, fundamentalmente, dirigidas a optimizar **la gestión y el mantenimiento** de los recursos físicos, sensoriales y virtuales, ayudando de esta manera, a mejorar la accesibilidad en los entornos, productos y servicios.

Hemos agrupado las recomendaciones en una serie de categorías que intentan reflejar las distintas "funciones o puestos de trabajo" de la Administración. En todos los casos estas categorías responden a las "funciones de atención al ciudadano" establecidas en el Art. 4, Cap. I, del Real Decreto 208/1996⁷⁴, comentado recientemente.

La agrupación se ha realizado tomando exclusivamente aquellos puestos de trabajo que diariamente tienen contacto directo con el público, ya sea de forma personal o vía telemática (teléfono, fax e Internet). Las categorías que aquí se presentan no pretenden ser exhaustivas ni pretenden reducir la organización administrativa de los recursos humanos a ellas. El objetivo final de esta clasificación es poder identificar para cada uno de estos grupos, los elementos centrales relacionados con la accesibilidad, y a partir de ellos, proponer una serie de medidas básicas de control y mantenimiento, vinculadas a mejorar la accesibilidad.

⁷⁴ Ver apartado 7.2, La centralidad de la información.

Las recomendaciones que aquí se proponen para los empleados, no son las únicas que pueden realizarse para mejorar la accesibilidad. Son tan solo una muestra de aquello que puede hacerse con medidas básicas y de fácil aplicación.

Clasificación del personal de atención al público que ha de prestar servicios en condiciones de accesibilidad:

1. Personal con funciones de control en el acceso de los establecimientos: se incluye en este grupo a los empleados de la Administración o contratados por una empresa privada encargados de realizar los controles de seguridad del acceso de los edificios.

2. Personal con funciones de atención al público en puntos de información: se agrupan aquí a los empleados encargados de orientar y dirigir al público que acude personalmente a las oficinas de la Administración pública, según el tipo de trámites, gestión y/o demandas que tengan que realizar. Generalmente estos puestos de trabajo están ubicados en el hall de entrada del edificio.

3. Personal con funciones de atención al público en la gestión y resolución de demandas, reclamos, etc.: se trata del personal que normalmente atiende al público respondiendo y resolviendo las demandas, consultas, pedidos, reclamos, etc., correspondientes al servicio público que se ofrece en el edificio donde trabajan. Generalmente estos puestos de trabajo están ubicados en los mostradores o ventanillas de atención.

4. Personal con funciones de atención al público para casos particulares: Se incluye en este grupo a los empleados que atienden al público solo cuando la gestión del trámite no puede ser realizada (por la razón que sea) por el anterior grupo. Se trata, por lo general, de casos que exceden el protocolo normal o que requieren de una atención particular. Generalmente estos puestos de trabajo suelen estar ubicados en oficinas particulares, menos visibles que los anteriores puestos de trabajo.

5. Personal con funciones de atención al público por canales no presenciales: Se agrupan aquí a los empleados que atienden consultas, demandas, reclamos, etc. a través de los canales telemáticos como el teléfono, y la web.

6. Personal con funciones de mantenimiento y cuidado de los espacios. Corresponde a esta categoría todo el personal dedicado a tareas de limpieza y mantenimiento de los edificios de la Administración pública.

Recomendaciones particulares según puestos de trabajo

NOTA PARA LA LECTURA DE LAS TABLAS: Las recomendaciones, además de agruparlas por los puestos de trabajo anteriormente definidos, las hemos ordenado en función de las dimensiones de la accesibilidad: movilidad, comunicación, comprensión y uso. Sobre esta ordenación se deben aclarar dos cuestiones metodológicas: a) en algunos casos se encontrará la leyenda “no corresponde”, que significa que para el personal en cuestión no corresponde hacer recomendaciones vinculadas a dicha dimensión, y b) hemos agrupado en una sola categoría las recomendaciones de la comunicación y de la comprensión, ya que, como se dijo en el cap. 6, éstas se encuentran estrechamente ligadas

Tabla 1. Personal con funciones de control en el acceso de los establecimientos

(1) Personal con funciones de control en el acceso de los estableci- mientos	Recomendaciones vinculadas a la MOVILIDAD (acceso y circulación)	La circulación de acceso al edificio desde el exterior debe encontrarse libre de obstáculos (carteles, basura, bicicletas, motos y coches mal estacionadas) que puedan dificultar el ingreso de las personas, sobre todo de aquellas que se desplazan en sillas de ruedas, o con ayuda de muletas, personas con discapacidades visuales, etc.
		En los casos que sea necesario (personas con discapacidades físicas o visuales), ayudar a las personas a entrar o salir del edificio.
		Permitir el paso con perros guía.
	Recomendaciones vinculadas a la COMUNICACIÓN y COMPRESIÓN	Explicar a las personas que ingresan cuáles son las medidas de control y/o seguridad
		En el caso de que se presenten personas en silla de ruedas y éstas no tengan las medidas para pasar por los arcos detectores de metales, buscar maneras alternativas de pasar este control, de forma que la persona permanezca con su ayuda técnica. La misma recomendación sirve para el caso de personas con muletas o bastones. Se debe intentar no separar nunca a la persona de su ayuda técnica.
		Evitar apuros o situaciones que puedan provocar un momento difícil para las personas. Tener en cuenta que muchas personas con discapacidades utilizan ayudas técnicas que no son siempre perceptibles visualmente pero pueden ser detectadas por los sistemas de detección de metales y/o escáner.
	Recomendaciones vinculadas al uso	En los casos que el sistema de control o seguridad no sea personalizado y se realice a través de algún tipo de detector de metales (arco, puerta, etc.) procurar que se encuentre debidamente señalizado con indicaciones precisas sobre qué se debe hacer en casos particulares (sillas de ruedas, audífonos, marcapasos, etc.).

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Personal con funciones de atención al público en puntos de información

(2) Personal con funciones de atención al público en puntos de información	Recomendaciones vinculadas a la MOVILIDAD (acceso y circulación)	El punto de información debe estar ubicado de manera tal que sea fácilmente reconocible desde el acceso al edificio. Evitar cualquier tipo de elemento (carteles, posters, banderas, cuadros, etc.) que pueda confundir o impedir su fácil localización y/o reconocimiento.
		El punto de información debe ubicarse de manera de no obstruir o entorpecer la circulación del edificio.
		Vigilar que las entradas y salidas permanezcan libres de obstáculos que puedan dificultar el acceso de las personas: papeleras, paneles informativos, carritos de limpieza, etc.
		Procurar que los ascensores, próximos a los puestos de trabajo y de uso público, funcionen correctamente; controlar que las rampas y escaleras estén libres de obstáculos.
		Cuidar que los espacios de circulación dentro del edificio como los corredores, pasillos, distribuidores, patios, etc., estén siempre despejados para el paso de una persona (tener en cuenta a las personas con discapacidades que utilizan sillas de ruedas).
	Recomendaciones vinculadas a la COMUNICACIÓN y COMPRESIÓN	Al menos una parte del mostrador o mesa de atención ha de estar a la altura de una mesa de trabajo, para atender tanto a personas de pie así como aquellos que están en sillas de ruedas, muletas, personas que necesiten sentarse, etc.
		Ofrecer explicaciones claras y asegurarse que la persona ha comprendido el mensaje que se ha transmitido. Recordar que <i>"información" no es sinónimo de "comprensión"</i> .
		Contar con información básica gráfica (en papel): dibujos, mapas explicativos, y señalización que faciliten la comprensión sobre lugares y recorridos.
		Procurar la emisión simultánea de la información, por medios sonoros y visuales; utilizar sistemas de amplificación magnéticos o de compatibilidad con las ayudas técnicas y el aislamiento acústico de los espacios.
		En los casos que exista señalización móvil (paneles, pizarras o similar) procurar que estén correctamente señalizados (señalización simple y clara. Tipografía grande).

		Cuando sea necesario, si se observa que la persona tiene dificultades para orientarse, se recomienda acompañar a la persona hasta el lugar a donde se dirige.
	Recomendaciones vinculadas al uso	<p>En los casos que el "punto de información" no sea personalizado, y se trate de un sistema información mecánico (maquinas de números para turnos) o informático (ordenadores), en cualquier caso se deberá cuidar al menos las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Que se encuentre en un lugar visible y reconocible por todos/as, y al alcance de todos/as (altura de fácil acceso para personas en sillas de ruedas, niños, etc.)- Que el sistema sea simple, fácil de utilizar y de comprender: indicaciones o instrucciones cortas, directas y sencillas- Que haya junto a la maquina, ordenador o similar, una guía o servicio de asistencia para su manejo con indicaciones o instrucciones cortas, directas y sencillas- Que se trate de un sistema seguro.

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Personal con funciones de atención al público en la gestión y resolución de demandas

(3) Personal con funciones de atención al público en la gestión y resolución de demandas	Recomendaciones vinculadas a la MOVILIDAD (acceso y circulación)	Procurar que el espacio cercano al puesto de trabajo, el espacio de circulación inmediato, se encuentre despejado de obstáculos, tanto físicos (papeleras, plantas, etc.) como visuales (carteles o similar).
		En los sitios donde sean frecuentes las colas de espera, se recomienda ofrecer asientos, sobre todo para las personas con necesidades de accesibilidad: personas con discapacidades, mujeres embarazadas, personas mayores, etc
	Recomendaciones vinculadas a la COMUNICACIÓN y COMPRESIÓN	Generar un clima de dialogo amigable y calido. Esto permitirá una comunicación más fluida y sencilla para ambas partes.
		Intentar utilizar un vocabulario sencillo, con palabras fáciles y de uso común, para hacer que la persona atendida se sienta en confianza y pueda preguntar todo lo que no entienda.
		Se recomienda contar con versiones simplificadas de información básica que puedan requerir personas que no conocen el idioma, o personas con discapacidades intelectuales o con problemas de comprensión escrita.
		Controlar que la persona entienda todo lo que se le dice, dándole la posibilidad que pregunte todo lo que necesita. Cuando la persona no comprende algo, buscar otras maneras de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
		Se recomienda la instalación de sistema de audición como el "bucle magnético", que facilitan la comunicación con personas sordas o con discapacidades auditivas que utilicen audífono.
		Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el dialogo.

		Ofrecer asistencia personalizada en los procesos más complejos, que impliquen seguimiento de protocolos o secuencias. Por ejemplo, si la persona atendida debe llenar un documento, solicitud, etc., y por motivos de discapacidad, o porque no conoce el lenguaje o por cualquier otra razón, no puede hacerlo por sus propios medios, se debe ofrecerle algún de tipo ayuda para que pueda realizar ésta tarea.
		Vigilar que el espacio visual entre el trabajador y la persona esté libre de obstáculos para facilitar la comunicación: se debe evitar, por ejemplo, que el monitor del ordenador esté ubicado de manera que corte la visibilidad entre el empleado y la persona. Sobre todo, se debe pensar en el caso de personas sordas o con discapacidades auditivas ya que utilizan la labio lectura. Por esta misma razón no se recomiendan cristales opacos que dificultan la visibilidad.
		Cuando se presenta personas sordas o con discapacidades auditivas, se recomienda hablar normalmente, vocalizar bien, mirar siempre a la cara, con frases cortas y simples, y ayudarse con gestos y/o palabras escritas. También se recomienda que al menos alguno de los empleados del establecimiento reciban una capacitación sobre lenguaje de señas
	Recomendaciones vinculadas al uso	No corresponde.

Fuente: elaboración propia

Personal con funciones de atención al público para casos particulares

Debido a que el personal que encargado de llevar los "casos particulares" no está en contacto frecuente con la mayoría de las personas que acuden a la Administración, es común, que sus oficinas o lugares de trabajo, se encuentren en sitios menos visibles y accesibles como los dos anteriores grupos. Pese a ello, su espacio de trabajo también debe ser accesible para el público que necesite llegar hasta allí. Por lo tanto, se debe atender a lo siguiente:

Tabla 4. Personal con funciones de atención al público para casos particulares

(4) Personal con funciones de atención al público para casos particulares	Recomendaciones vinculadas a la MOVILIDAD (acceso y circulación)	Cuidar la circulación desde el hall de entrada hasta esta oficina, procurando que no haya obstáculos difíciles de sortear en el recorrido, y cuando corresponda, que los ascensores funcionen correctamente.
		En los casos que sea necesario – cuando la oficina, sitio o espacio no es de fácil acceso - el empleado deberá desplazarse hasta donde se encuentre la persona que requiere la atención.
	Recomendaciones vinculadas a la COMUNICACIÓN y COMPRENSIÓN	En los casos que la persona que tiene que realizar el trámite, gestión o consulta, necesite o desee estar acompañado, se recomienda dejar pasar a la otra persona junto con ella. Algunos casos a tener en cuenta: personas mayores acompañados de sus hijos, personas con discapacidad intelectual acompañados de sus familiares o acompañantes, personas con discapacidad visual acompañado de perro- guía), etc.
		Intentar utilizar un vocabulario sencillo, con palabras fáciles, de uso común para hacer que la persona atendida se sienta en confianza y pueda preguntar todo lo que no entienda.
		Controlar que la persona entienda todo lo que se le dice, dándole la posibilidad que pregunte todo lo que necesita. Cuando la persona no comprende algo, buscar otras maneras de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
		Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el dialogo.

		Ofrecer asistencia personalizada en los procesos más complejos, que impliquen seguimiento de protocolos o secuencias. Por ejemplo, si la persona atendida debe llenar un documento, solicitud, etc., y por motivos de discapacidad, o porque no conoce el lenguaje o por cualquier otra razón, no puede hacerlo por sus propios medios, se debe ofrecerle algún tipo de ayuda para que pueda realizar ésta tarea.
		Vigilar que el espacio visual entre el trabajador y la persona esté libre de obstáculos para facilitar la comunicación: se debe evitar, por ejemplo, que el monitor del ordenador esté ubicado de manera que corte la visibilidad entre el empleado y la persona. Sobre todo, se debe pensar en el caso de personas sordas o con discapacidades auditivas, que utilizan la labio lectura.
		Cuando se presenta personas sordas o con discapacidades auditivas, se recomienda hablar normalmente, vocalizar bien, mirar siempre a la cara, con frases cortas y simples, y ayudarse con gestos y/o palabras escritas. También se recomienda que al menos alguno de los empleados del establecimiento reciba una capacitación sobre lenguaje de señas.
	Recomendaciones vinculadas al uso	No corresponde.

Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Personal con funciones de atención al público por canales no presenciales

(5) Personal con funciones de atención al público por canales no presenciales	Recomendaciones vinculadas a la MOVILIDAD (acceso y circulación)	No corresponde
	Recomendaciones vinculadas a la COMUNICACIÓN y COMPRENSIÓN	Cuando la comunicación es vía telefónica se recomienda hablar sin prisas, de forma pausada de manera que el mensaje sea lo más claro posible. Sobre todo en el caso de las personas mayores, es importante hablar con un ritmo lento y tranquilo para asegurar la comprensión
		Al no haber contacto visual, se recomienda asegurarse que la persona ha comprendido lo que se le ha dicho y ofrecerle realizar alguna otra pregunta
		Cuando la información se da via telefónica, se recomienda contar con sistemas de "tele texto"(*) (TDD) y que el personal esté entrenado para su correcta utilización
Recomendaciones vinculadas al uso	Cuando la información se ofrece a través internet es fundamental respetar los requisitos del diseño para crear paginas webs accesibles. Estos criterios han sido ordenados y normalizados en las pautas "WAI" (**)	

Fuente: elaboración propia

(*) El teléfono de texto, o tele texto, es un sistema de comunicación dotado de un teclado y una pantalla conectados a la red telefónica, permitiendo de esta manera que dos personas que posean este sistema puedan comunicarse a través de mensajes escritos que se reciben y se leen desde la pantalla del aparato (Fiapas).

(**) Las "**Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0**" (WAI) son una especificación del W3C (World Wide Web Consortium) donde se ofrecen los criterios técnicos para la correcta codificación, de cara a su accesibilidad, del contenido de las páginas y sitios Web, así como para una correcta estructuración del mismo y su funcionalidad (o utilización).⁷⁵

Estas pautas van dirigidas a diseñadores y desarrolladores de sitios y páginas Web, a aquellos que tratan de verificar la accesibilidad de los mismos, así como para aquellas organizaciones o interesados en garantizar el acceso sin barreras tecnológicas en la Web.

La implementación de estas Pautas es de particular utilidad para personas que tienen limitaciones visuales, auditivas, físicas o neurológico-cognitivas. Pero los beneficios de su aplicación no se reducen al colectivo de personas con discapacidad ya que proporcionan facilidades para:

- Quienes acceden con equipos informáticos anticuados o conexiones lentas.
- Quienes acceden a la Red mediante sistemas alternativos (por ejemplo, lectores de pantalla).
- Quienes utilizan tecnologías avanzadas con dispositivos de salida reducidos (teléfonos móviles, palmtops, etc.).
- Quienes acceden a la Web en entornos ruidosos o mal iluminados (cibercafés, pantallas de consulta de información en la calle, etc.).
- Quienes por su edad tienen mermadas ciertas facultades físicas.
- Quienes por motivos culturales o sociales tienen un nivel de conocimiento bajo (analfabetismo tecnológico, inmigración, etc.).

⁷⁵ La explicación sobre las pautas WAI fue extraída de la página web de Discapnet: <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/art/Tecnoneet02.htm> . Para más información, ver: : <http://www.w3.org/WAI/> (en inglés), o <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/PautaWAI/WCAG10.htm> (en castellano)

Tabla 6. Personal con funciones de mantenimiento y cuidado de los espacios

(6) Personal con funciones de mantenimi ento y cuidado de los espacios	Recomendaciones vinculadas a la MOVILIDAD (acceso y circulación)	Cuidar que las rutas de circulación y los espacios estén libres de obstáculos.
		Comprobar que las instalaciones funcionen y permanezcan limpias.
		Si se el piso del establecimiento se encuentra húmedo y puede resbalar, dar cuenta con carteles o impidiendo el paso por la zona peligrosa.
		Regular el nivel general de luz para que sea el adecuado.
		Vigilar que los espacios preparados específicamente para personas con discapacidades estén bien cuidados y que no sea utilizado como espacios de almacenamiento de materiales, papeles, cajas, etc.
		Controlar que los equipamientos especiales (plataformas monta escaleras, ascensores, bucle magnético, teléfonos de teletexto y paginas webs accesibles) estén funcionando correctamente.
	Recomendaciones vinculadas a la COMUNICACIÓN y COMPRENSIÓN	Procurar que las ayudas de orientación como luces y señales así como los equipamientos de seguridad estén accesibles y sean renovados cada vez que sea necesario.
		Controlar que la señalización en paneles, pizarras y demás información que sea susceptible de cambios frecuentes, sea clara y legible y revisada después de cada modificación en el edificio (para asegurar la correcta orientación).
		Asegurarse que el mantenimiento de la página web cumpla con las pautas de accesibilidad (pautas WAI).
	Recomendaciones vinculadas al uso	No corresponde.

Fuente: elaboración propia

7.4. Criterios técnicos de accesibilidad para el diseño en los entornos, productos y servicios⁷⁶

Los parámetros básicos de diseño (en el acceso, la circulación, la comunicación y el uso de los entornos productos y servicios) que deben considerarse para lograr un servicio público accesible.

En relación con los entornos, productos y servicios que ofrecen las Administraciones públicas, nos centraremos en este apartado, en las características de diseño que se requieren para garantizar que éstos sean accesibles.

Los elementos que forman parte de los entornos, productos y servicios, pueden agruparse según sean parte de:

- **El diseño** del espacio físico como a las condiciones de comunicación que en él se presta: aquellos elementos relacionados con la arquitectura y el diseño del establecimiento (edificio), tanto en el exterior como en el interior del mismo, y la señalización. Se incluyen aquí los siguientes aspectos: el acceso y la salida al establecimiento y la circulación interna: espacio de paso, cambios de nivel, puertas, ascensores, aseos. También se incluye aquí toda la señalización fija (aquella que no puede ser movida como una pizarra o un panel, ni puede ser modificada).
- **La gestión y mantenimiento** del entorno, producto o servicio: todo aquello relacionado con su uso y su aprovechamiento. Esto incluye tanto el mobiliario y equipamiento que exista en el edificio, como todos aquellos recursos materiales (no humanos) que se utilizan para brindar el servicio público, ya sea de forma presencial o no presencial: ordenadores, páginas webs, teléfonos, máquinas expendedoras de información, carteles y paneles, material escrito, etc. Se incluirán aquí también todo aquello vinculado a la señalización de los espacios (destinadas a discapacidades sensoriales, fundamentalmente a las discapacidades visuales y auditivas).

⁷⁶ Los gráficos y los textos que acompañan a los mismos, han sido realizados por “Fonollá arquitectura”.

Los criterios que a continuación se presentan se basan en unos parámetros generales cuyo cumplimiento garantizan la accesibilidad a los edificios de titularidad pública y/o de uso público⁷⁷.

Cabe recordar que en materia de accesibilidad las comunidades autónomas tienen las competencias propias para actuar y disponer, de acuerdo con la normativa específica de accesibilidad de las que se han dotado, y de las competencias por ellas asumidas (en cuanto a edificación, urbanismo o transporte). Las pautas que aquí se sugieren pueden ser levemente diferentes en algunos casos de las normativas autonómicas, ya que el criterio aquí escogido no es el de ninguna CCAA, sino el de la máxima funcionalidad y aplicabilidad acorde con los criterios más aceptados.

Los criterios que aquí se presentan se corresponden con las dimensiones de la accesibilidad. Destacamos, por último, que la dimensión de la "movilidad" se encuentra aquí desagregada en "acceder" y "circular".

⁷⁷ En todas las CCAA la legislación sobre accesibilidad regula bajo los mismos parámetros a los edificios de uso públicos, ya sean de titularidad pública (edificios de la Administración Pública) o privada (hoteles, cines, residencias, etc.).



Acceder

Entendemos por acceder, toda acción de entrada o ingreso a un espacio o servicio. Los aspectos que condicionan el acceso son básicamente dos:

- En caso de que exista una puerta, sus características dimensionales y de diseño y sus mecanismos de apertura o cierre. Las características dimensionales y de diseño del umbral o del ámbito inmediato a la puerta (delante y detrás de ella).
- Poder acceder a nivel o mediante una suave rampa (en el caso de que exista desnivel en el punto de acceso) es otro de los requerimientos básicos para poder garantizar la accesibilidad.



Sin resalte

- El acceso deberá estar preferentemente a nivel.
- En el caso de existir un desnivel en el acceso, éste deberá salvarse mediante una suave rampa (acompañada o no de peldaños). (Ver diseño de **RAMPAS** y **ESCALERAS**).



Puerta:

- Ancho mínimo libre de paso de 90 cm. En el caso de puertas de dos o más hojas, al menos una de ellas deberá tener un ancho mínimo de 90 cm.
- Altura mínima libre de paso 2.10 m.
- La puerta debe ser practicable (ángulo mínimo de apertura 90°) o corredera. No son recomendables las puertas giratorias.
- Deberá existir un espacio libre de 1.50 m. a ambos lados de la puerta sin invadir el espacio de barrido de la misma. En el caso de las puertas de cabina de WC, si son practicables, deberán abrir hacia afuera.
- En las puertas cortavientos, en el ámbito intermedio, deberá existir un espacio que permita inscribir un círculo de 1.50 m de diámetro libre de obstáculos.
- La puerta deberá ser perceptible visualmente. En caso que sea de cristal transparente debería tener un elemento pictográfico colocado entre 1.50 y 1.70 m de altura y otro entre 85 cm y 1.10 m, de un color con el contraste suficiente.
- Se recomienda la colocación de un zócalo de protección de como mínimo 30 cm para evitar el deterioro de la parte baja de las puertas.



Mecanismos de apertura / cierre:

- Puertas automáticas: se recomienda la instalación de células fotoeléctricas.
- Los mecanismos de apertura deberán accionarse mediante presión (pulsadores), palanca (manetas) o bien lectores de tarjeta u otros sensores electrónicos o dispositivos automáticos, y deberán estar situados a una altura comprendida entre 85 y 105 cm (ver descripción en **USAR**).
- Las puertas con mecanismo de cierre (pestitillo) deberán permitir ser abiertas desde el exterior mediante sistema de desbloqueo.
- En puertas que dan acceso a ámbitos donde el espacio de maniobra es reducido, la instalación de una asa o tirador complementario en la cara interior, ayuda al cierre de la misma de forma más cómoda y sin necesidad de realizar tantos desplazamientos. Se recomienda especialmente su instalación en las cabinas de WC.
- En el caso de haber timbres o mecanismos de apertura remota de puertas deberán cumplir los parámetros descritos en **USAR**.



Deben evitarse siempre los accesos alternativos o secundarios para personas discapacitadas.



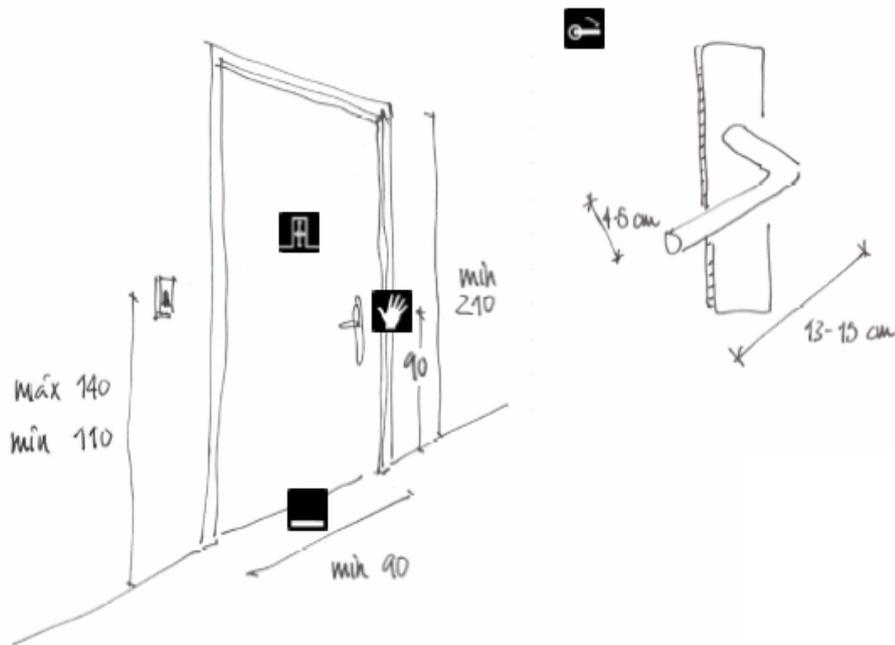
Las puertas grandes, además de garantizar la accesibilidad para todos, permiten un acceso cómodo, rápido y sin problemas para carros de servicio, con maletas, aparatos de mantenimiento... La apertura automática también hace mucho más cómodo el acceso.



Los sistemas de apertura mediante tarjeta electrónica, son cómodos y facilitan el uso.

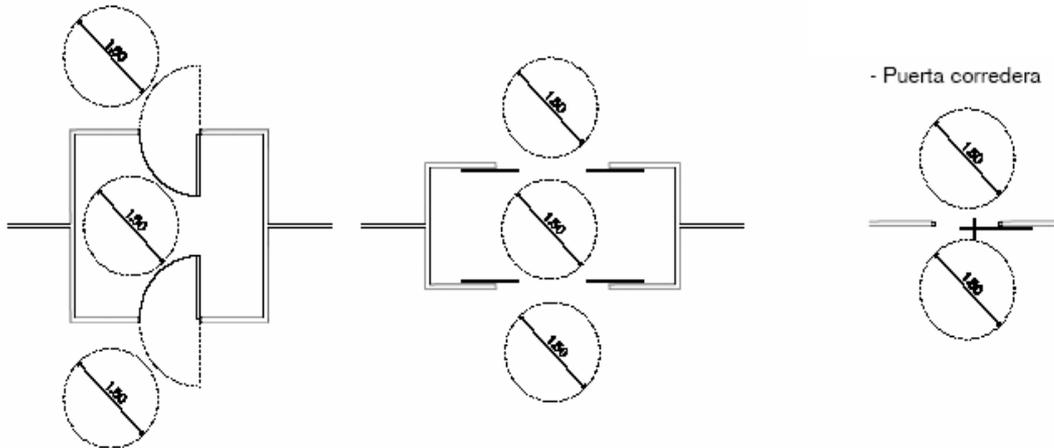


Acceder



- Puertas cortavientos batientes,
con doble sentido de apertura

- Puertas cortavientos correderas



- Puerta corredera



Es interesante la utilización de sensores fotoeléctricos de presencia para la activación de la iluminación, especialmente al acceder a la habitación o a los baños (ahorro energético, comodidad de uso para todos...)



En los grupos de lavabos y cabinas de WC adaptadas no deben usarse sistemas de iluminación temporizados.

Circular

Cuando hablamos de circular, estamos considerando la posibilidad de desplazarnos cómodamente tanto en el interior de un espacio determinado, como en los recorridos que unen unos espacios con otros (espacios de conexión).

En primer lugar se analizan las condiciones generales que cualquier espacio, sea específicamente de circulación (conexiones) o no, debe cumplir para permitir una correcta circulación a través de él.

Se analizan también de forma específica las rampas, escaleras y ascensores por las especificidades que implica "circular" por cada uno de ellos.



Anchura y altura de paso:

- En espacios de circulación, y en las zonas de paso dentro de cualquier espacio, se recomienda un ancho mínimo de paso libre de obstáculos 1.80 m. (90+90) o 1.50 m, dependiendo del volumen de circulación del recorrido. Puntualmente se puede reducir a un ancho de 1.20 m siempre y cuando se asegure un espacio cercano de 1.50 m. para maniobrar y realizar cambios de dirección, y el tránsito no sea muy intenso.
- Altura mínima de paso libre sin obstáculos de 2.20 m, aunque es recomendable que no sea inferior a 2.50 m.
- En caso de encontrarse una puerta a lo largo del espacio de circulación deberá cumplir los parámetros que se describen en **ACCEDER**.



Pavimento / pendientes:

- El pavimento deberá ser continuo, liso o con los relieves propios de la pieza, sin contrastes excesivos en el color y el despiece y antideslizante (tanto en seco como en mojado).
- Las rejillas, sumideros u otros elementos colocados en el suelo, deberán estar enrasados con el pavimento y sus orificios no deben exceder de 2 cm, aunque se recomienda que no sean mayores de 1.5 cm. En el caso de agujeros alargados, la dimensión mayor deberá orientarse de forma perpendicular a la dirección de paso (para evitar la introducción de tacones, ruedas o bastones).
- Todos los elementos utilizados para cubrir pavimentos (alfombras, moquetas...) deben permanecer fijos al suelo de modo que no puedan deslizarse. Debe hacerse especial atención en evitar que los bordes de éstas se levanten. Deben también evitarse las de pelo largo, ya que pueden dificultar el desplazamiento.
- No debe existir ningún escalón aislado. Los cambios leves de nivel deberán ser resueltos mediante suaves rampas.
- La pendiente transversal máxima (perpendicular a la dirección de circulación) será del 2 %, y la longitudinal (en la dirección de la circulación) como máximo del 6 %. Pendientes superiores pasarán a considerarse rampas (ver diseño de **RAMPAS**).



Iluminación:

- La iluminación de los espacios deberá ser en todo momento la adecuada para cada una de las actividades que en ellos se desarrolle, y lo más uniforme posible.
- Se procurará que los puntos de luz no provoquen deslumbramientos ni sensaciones de contraluz.



Los recorridos y espacios de circulación deben estar señalizados con dispositivos de emergencia que indiquen claramente y sin equívocos las vías de evacuación. Las señales deberán emitirse en modalidad visual y acústica (ver **COMUNICARSE**).



Circular



Disposición de mobiliario:

- Al colocar el mobiliario, tanto móvil como fijo, no deben reducirse las anchuras mínimas libres de paso.
- No deben existir elementos salientes que vuelen más de 15 cm por debajo de 2.10 m si no pueden ser detectados a nivel de suelo.
- Todos los elementos de mobiliario (descanso, atención...) situados a lo largo de los espacios y recorridos de circulación deberán cumplir los parámetros descritos en **USAR**.



Es muy importante que cuando se realicen obras que afecten a los espacios de circulación, tanto en el interior como en el exterior del edificio, éstas estén perfectamente señalizadas y que se respeten siempre las dimensiones mínimas de paso y los requisitos de accesibilidad. De no ser esto posible deberán crearse recorridos alternativos que sí los cumplan.

Las señalizaciones deberán ser claramente visibles y las protecciones dispuestas y diseñadas de modo que puedan ser detectadas correctamente por las personas invidentes.



Rampas:



- El ancho libre de paso se recomienda que no sea inferior a 1.50 m o 1.80 m (90+90), dependiendo del volumen de tránsito.
- Se recomiendan las siguientes pendientes longitudinales máximas:
 - tramos de menos de 3 m de largo: máx. 10 % (siempre que sea posible no se excederá del 8 %).
 - tramos de entre 3 y 10 m de largo: máx. 8 % (se recomienda no exceder del 6%).
- Se recomienda que cada tramo de rampa sea como máximo de 10 m.
- La pendiente transversal será como máximo del 2 %.
- Entre los diferentes tramos deberá existir un rellano en el que como mínimo pueda inscribirse un círculo de 1.50 m de diámetro.
- Al inicio y al final de la rampa deberá existir un espacio libre de obstáculos que permita la inscripción de un círculo de 1.50 m de diámetro.



- El pavimento debe ser duro, antideslizante y sin otros resaltes que los propios del grabado de las piezas.



- Se recomienda que al principio y al final de la rampa, exista una franja de pavimento de textura diferenciada de 1.20 m como mínimo, para posibilitar su detección a las personas con deficiencias visuales.



- Existirán barandillas o pasamanos a ambos lados de la rampa (ver características en **USAR**).

- Cuando entre la rampa y la zona adyacente haya un desnivel igual o superior a 0.20 m, la barandilla debería disponer de un zócalo de protección longitudinal de 10 cm de altura por encima del nivel del pavimento de la rampa.
- Debe tenerse en cuenta la altura de los niños a la hora de diseñar las barandillas. Debe evitarse la existencia de elementos horizontales dispuestos de forma que hagan posible que los niños puedan escalarla.
- En aquellos casos en que se genere un espacio vacío bajo la rampa, éste deberá estar protegido como mínimo hasta una alcanzar una altura libre de paso de 2.10 m.

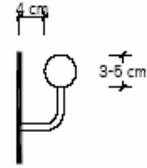
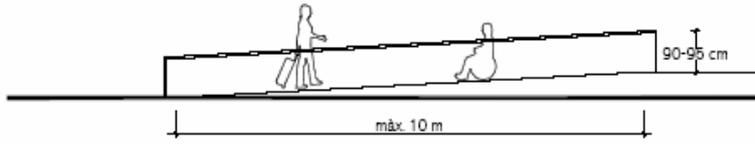


Para que una rampa cumpla su función es imprescindible respetar las pendientes y longitudes máximas recomendadas, de otro modo puede ser inútil e incluso peligrosa.



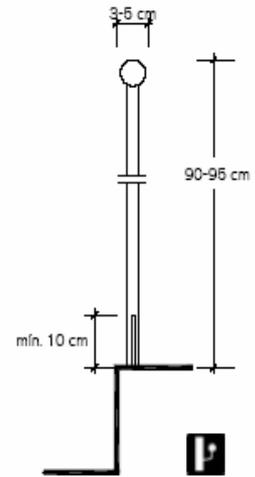
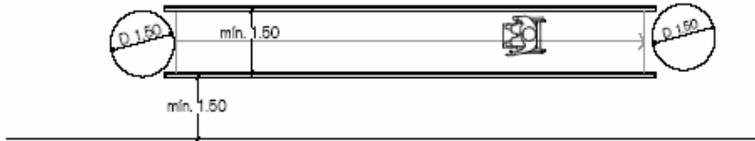
3.2 Circular

- Rampa



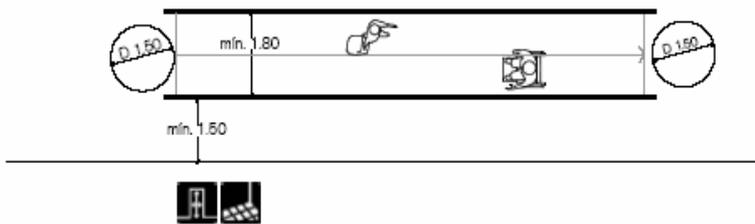
- Pasamanos

- Permite el paso de una persona en silla de ruedas y el cruce de dos personas a pie.



- Barandilla

- Permite el cruce de una persona en silla de ruedas y otra a pie portando bultos, e incluso el de dos usuarios de sillas de ruedas.



Circular



Escaleras:



- El ancho libre mínimo de paso deberá ser de 1.50 m, aunque dependiendo del volumen de tránsito se recomienda aumentar este mínimo hasta 1.80m, o puede reducirse hasta un mínimo de 1.20 m en caso de escaleras poco transitadas.

- No deberán realizarse tramos de más de 12 peldaños sin un rellano intermedio. Se recomienda que no excedan de 10.
- La longitud del rellano deberá ser como mínimo de 1.50 m, o de 1.20 m en el caso de escaleras de este ancho.
- La altura de los peldaños no debe ser superior a 16 cm.
- Todos los peldaños deben tener la misma altura.
- La huella tendrá como mínimo 30 cm.



- La huella debe ser antideslizante y no debe presentar ningún resalte ni discontinuidad en el punto de encuentro con la contrahuella o tabica.



- Se recomienda que al principio y al final de la escalera, exista una franja de pavimento de textura diferenciada de 1.20 m como mínimo, para posibilitar su detección a las personas con deficiencias visuales.



- Existirán barandillas o pasamanos a ambos lados de la escalera. (ver características en **USAR**).

- En el caso de escaleras de anchura superior a 5.00 m, y de cierto volumen de circulación, se recomienda la colocación de un pasamanos central.
- Las barandillas y pasamanos deben ser continuos y se prolongarán 30 cm al inicio y al final de la escalera.
- El diseño de los extremos de los pasamanos se realizará de modo que no constituyan un elemento no detectable o peligroso en caso de choque, por ejemplo haciéndolos girar hasta llegar al suelo o la pared.
- Debe tenerse en cuenta la altura de los niños a la hora de diseñar las barandillas. Debe evitarse la existencia de elementos horizontales dispuestos de forma que hagan posible que los niños puedan escalarla.
- En aquellos casos en que se genere un espacio vacío bajo la escalera, éste deberá estar protegido como mínimo hasta una alcanzar una altura libre de paso de 2.10 m.

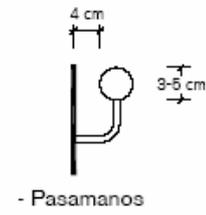
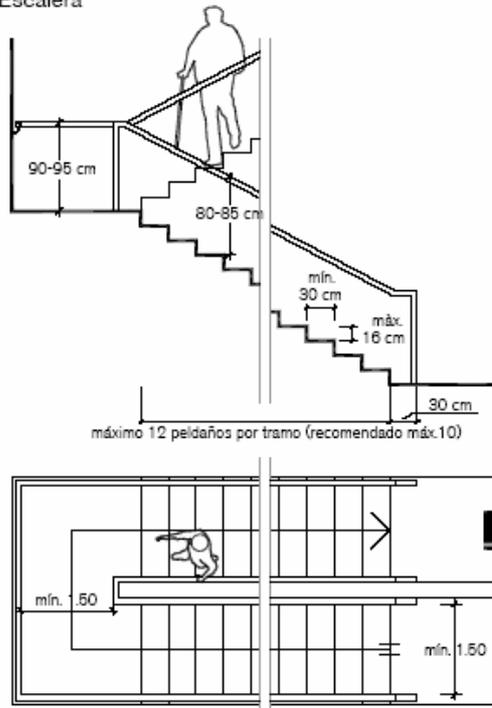


No se recomienda la instalación, en la medida de lo posible, de aparatos como salvaescaleras, plataformas elevadoras... Su uso a menudo es incómodo y requiere de la ayuda del personal.

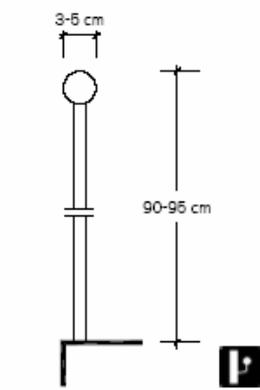


Circular

- Escalera



- Pasamanos



- Barandilla

Circular



Ascensor:



- Las puertas de acceso tendrán una anchura mínima libre de paso de 90 cm y una altura mínima de 2.10m y serán de apertura automática.

- La anchura mínima interior de la cabina será de 1.10 m.

- La profundidad mínima interior de la cabina será de 1.40 m.

- En el exterior, delante de la puerta de cada ascensor deberá poder inscribirse un círculo de 1.50 m de diámetro libre de obstáculos.



- En todas las paradas el pavimento de la cabina deberá quedar perfectamente enrasado con el exterior.



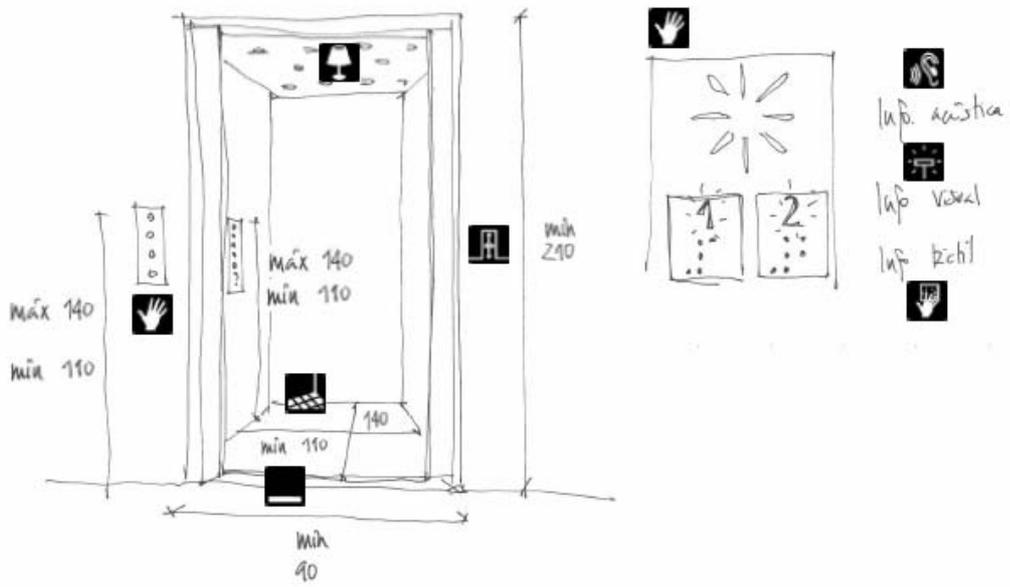
- El pavimento de la cabina deberá cumplir con las mismas condiciones que el resto de pavimentos. Deberá ser continuo, liso o con los relieves propios de la pieza, sin contrastes excesivos en el color y el despiece y antideslizante (tanto en seco como en mojado).



- Todos los mecanismos interiores que precisen manipulación (botoneras, intercomunicador...) deberán cumplir los parámetros de **USAR**.



Circular



Comunicarse

En este apartado se ha intentado identificar las diferentes modalidades de comunicación que pueden darse en el ámbito de la Administración Pública (tanto interactiva como no interactiva) y destacar los principales parámetros que inciden en cada una de ellas.



Comunicación no interactiva:

- Es muy importante que las condiciones acústicas y lumínicas de los espacios sean las adecuadas para poder percibir correctamente las diferentes señales (señalización visual, señalización acústica, señalización táctil...).
- Los pulsadores, interruptores, teclados, ranuras de inserción de tarjetas o monedas y dispositivos similares se colocarán a una altura entre 80 cm y 1.40 m, y preferentemente entre 80 cm y 1.20 m. Ver parámetros descritos en **USAR**.
- La señalización de seguridad y emergencia debe emitirse siempre en dos modalidades: la visual y la sonora. No se debe utilizar para transmitir otro tipo de mensajes distintos o adicionales. Debe ser clara y estar perfectamente ubicada.



Señales táctiles

- Los pulsadores, teclados, ranuras de inserción de tarjetas o monedas y dispositivos similares deben identificarse mediante el uso de sistemas táctiles (Braille o equivalente), como método COMPLEMENTARIO a otros métodos de identificación utilizados. Debe confirmarse la activación de estos mecanismos mediante algún método visual y acústico.
- Es recomendable disponer también de planos guía en relieve en lugares fácilmente ubicables.



Señales visuales



Comunicación gráfica y escrita:

- Debe ser fácilmente comprensible y utilizar pictogramas normalizados reconocidos universalmente, tanto en su forma como en sus colores según el tipo de señal que se trate.
- El tipo de letra debe ser sencillo, legible y sin deformar.
- Debe garantizarse el contraste visual entre fondo y figura (ver cuadro).
- Sus dimensiones, características colorimétricas y fotométricas y la composición del pictograma deben ser claras. Se deben situar de modo que, sin perder su función abarquen al mayor campo visual posible. Deben tener dimensiones adecuadas al mensaje que se quiere transmitir y a su ubicación respecto a los posibles usuarios.
- Los paneles deben estar convenientemente iluminados, evitando contrastes y brillos.
- Es recomendable que existan versiones en diversos idiomas de las cartas del restaurante y que el tamaño de letra sea el suficiente.

a	b	c
---	---	---

a	b	c
---	---	---

Distancia m	Altura letra m	Cuerpo letra
0.5	3	12
1.0	6	24
5.0	29	106
10.0	58	212
100.0	580	2120

Comunicarse

Símbolo o letra	Fondo			
Blanco	Azul oscuro	a	b	c
Negro	Amarillo	a	b	c
Verde	Blanco	a	b	c
Rojo	Blanco	a	b	c
Azul	Blanco	a	b	c
Negro	Blanco	a	b	c
Amarillo	Negro	a	b	c
Blanco	Rojo	a	b	c
Blanco	Verde oscuro	a	b	c
Blanco	Negro	a	b	c



Señales luminosas

- Deben emitir luz que provoque un contraste adecuado respecto a su entorno, de una intensidad tal que permita su percepción sin que produzca deslumbramiento.
- En señales luminosas intermitentes, se debe asegurar que la frecuencia y duración de los destellos permitan la correcta percepción del mensaje.



Señales acústicas

- Los avisos, voz digitalizada, zumbidos, sirenas... deben tener un nivel sonoro que permita su percepción en los espacios donde se encuentran los usuarios a quien vaya dirigido el mensaje.



Comunicación interactiva



Atención al público:

- Es muy importante que las condiciones acústicas y lumínicas de los espacios sean las adecuadas para poder comunicarse correctamente en las diferentes modalidades (comunicación oral, mediante signos, lectura de los labios...).
- También es recomendable la instalación de sistemas de bucle magnético o infrarrojos, especialmente en los puestos de atención o salas de conferencias, ya que mejoran notablemente la percepción a las personas con deficiencias auditivas que son usuarios de audífonos o implantes cocleares.



Teléfono / Interfonía:

- Los fabricantes de equipos telefónicos pueden suministrar múltiples accesorios y ayudas técnicas para las personas con deficiencias visuales o auditivas. Es conveniente disponer de algunos aparatos equipados con estas ayudas para ponerlos al servicio de aquellos clientes que los necesiten.
- Existen teclados con números grandes, en relieve, sistemas de aviso luminoso, pantallas de texto, etc.
- Los aparatos de teléfono o interfonía deberán estar situados y diseñados de acuerdo con los parámetros descritos en **USAR**.



Internet

- Deberán disponerse puntos de conexión accesibles y que cumplan con los parámetros descritos en **USAR**. Estos parámetros definen la altura y diseño de la mesa, posición y altura del punto de conexión, etc.



Usar

Para facilitar en todo momento la utilización de un objeto o mecanismo debemos asegurarnos de que la aproximación al objeto es posible, y de que éste cumple los requisitos de alcance correspondientes a cada situación, de accionamiento y de agarre (en los casos en que sea necesario).

El conjunto de objetos que requieren alguna manipulación o accionamiento por parte del usuario es muy diverso: manecillas o pestillos en puertas, agarraderos y pasamanos, timbres e interfonos, botoneras de ascensor, pulsadores de luz, máquinas expendedoras y de pago, cajeros automáticos, ordenadores, etc.

Los parámetros antropométricos, directamente relacionados con las medidas del cuerpo humano, son también especialmente relevantes en este caso, por lo que se ha desarrollado una tabla gráfica en la que podemos ver las diferentes situaciones en función de la posición de los objetos en cuestión, el modo de aproximarnos a ellos y las características de cada usuario.



Alcance:

Alcance máximo lateral o frontal sobre un plano vertical:

-Altura:

Para una persona de pie: 2.00 m.

Para una persona sentada: 50 cm - 1.40 m.

Para un niño: 1.20 -1.40 m.

Alcance preferente lateral o frontal sobre un plano vertical:

-Altura:

Para una persona de pie: 1.40 m.

Para una persona sentada: 80-100 cm.

Para un niño: 80-100 cm.

Alcance lateral y frontal sobre un plano horizontal :

-Alturas:

Para una persona de pie: 85 cm - 1.20 m. (altura del plano de trabajo: barra, mostrador, lavabo...)

Para una persona sentada: 70 - 85 cm. (altura del plano de trabajo: mesa, barra, mostrador, lavabo...)

Altura del asiento: 43-45 cm.

Altura libre bajo el plano para acercarse frontalmente: 67-70 cm. (para poder introducir los brazos

de la silla de ruedas bajo el plano).

- Profundidad:

Alcance frontal y lateral máximo en el plano: 50 cm. (distancia desde el borde a un objeto situado

sobre el plano).

Profundidad mínima libre bajo el plano para acercarse frontalmente: 60 cm.



Accionamiento

- Todos los elementos y mecanismos (manetas, pestillos, grifos, mecanismos eléctricos...) deben ser fácilmente manipulables por personas con movilidad reducida, por lo que debe evitarse elementos que exijan el giro de la muñeca al girar sobre su propio eje (pomos, llaves, grifos de cruceta...). Deberán usarse mecanismos que se activen mediante presión o palanca (manetas, pulsadores, grifos tipo monomando...). Estos elementos no deben ofrecer una resistencia excesiva ni exigir al usuario un alto grado de precisión.

- En el caso de mecanismos de cierre de puertas (pestillo), además de todo lo anterior, es imprescindible que sean practicables desde el exterior para permitir el rescate en caso de emergencia.



Usar



Agarre

- Todos los objetos susceptibles de ser agarrados (pasamanos, asas, barras de apoyo...) deben tener una sección anatómica funcionalmente equivalente a la de un tubo circular con un diámetro de entre 3 y 5 cm . La superficie de éstos no debe ser deslizante, ni suponer un peligro para los usuarios (aristas vivas, desperfectos...).
- La longitud de asideros, manetas, picaportes será como mínimo de entre 13 y 15 cm.
- En el caso de barras de apoyo, si debe usarlas una persona de pie, deberán estar situadas a una altura comprendida entre 90 y 95 cm, y si debe usarlas una persona que está sentada, deberán estar situadas a una altura de 20-25 cm por encima del plano del asiento.
- La colocación de estas ayudas técnicas no debe obstaculizar el movimiento y la maniobra.

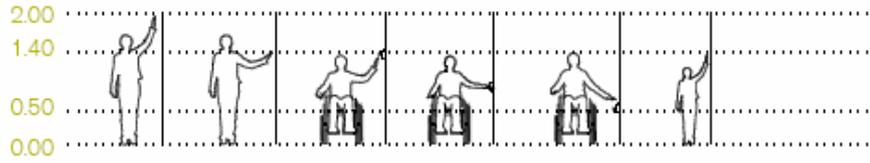


Todos los elementos deben estar al alcance de todos los usuarios, no sólo en altura sino también en PROFUNDIDAD

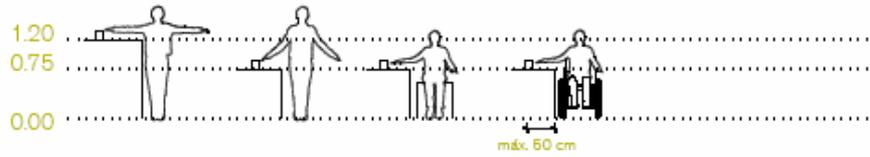
Usar



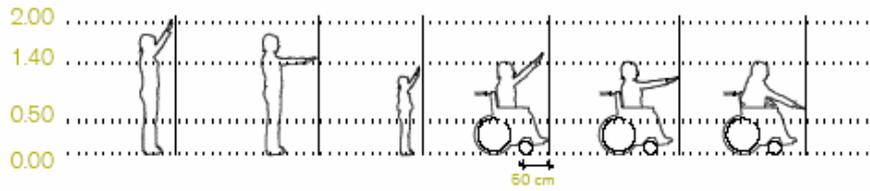
- Alcance lateral sobre un plano vertical



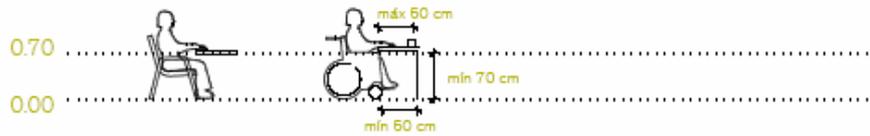
- Alcance lateral sobre un plano horizontal



- Alcance frontal sobre un plano vertical



- Alcance frontal sobre un plano horizontal



7.5. Lista de comprobación para oficinas públicas

Listado de los principales elementos para evaluar la accesibilidad en el servicio público.

A modo de resumen y para facilitar su implementación, presentamos una lista de comprobación con los principales elementos que se deben tener en cuenta en el servicio público, a la hora de evaluar el estado de la accesibilidad en las oficinas y edificios públicos.

MOVILIDAD (acceso y circulación)

- ✓ Seguridad de acceso y evacuación
- ✓ Vías de circulación despejadas y correctamente señalizadas
- ✓ Ancho de pasillos y corredores
- ✓ Suelo antideslizante y sin obstáculos
- ✓ Rampas (si las hay) con pendiente adecuada
- ✓ Rampas (si las hay) con ancho y protección suficientes
- ✓ Desplazamientos minimizados
- ✓ Uso de carros o medios auxiliares para trasladar y levantar pesos
- ✓ Pasamanos de seguridad en pasillos, ascensores, escaleras...
- ✓ Zonas de descanso próximas a las zonas donde se deba permanecer de pie.

COMUNICARSE

- ✓ Ruido ambiente bajo que no interfiera la comunicación
- ✓ Señalización bien localizada, iluminada y legible
- ✓ Señales de aviso o alarma bien visibles y multicanal
- ✓ Multicanalidad de la información
- ✓ Trato adecuado y atento a las necesidades de accesibilidad.

USO

- ✓ Apoyos adecuados
- ✓ Seguridad y confort en todo el equipamiento utilizado
- ✓ Altura de mostradores y mesas. Considerar personas de tallas diferentes
- ✓ Zonas de aseo y servicios higiénicos adaptados y en buen estado

ENTORNO

- ✓ Iluminación adecuada: preferible luz natural, minimizar cambios de luminosidad, evitar deslumbramientos y brillos
- ✓ Colores ambientes claros
- ✓ Temperatura adecuada
- ✓ Implicación de los trabajadores en la mejora de su entorno de trabajo y atención al público.
- ✓ Limpieza, orden y mantenimiento periódicos

7.6. Compras públicas

Consideraciones sobre los criterios de la accesibilidad en cuanto a las compras que realiza la Administración. Normativa relacionada.

La “contratación pública” o “compras públicas” son todas aquellas adquisiciones de **bienes** (ordenadores, equipamiento de oficina, transporte público, etc.), **servicios** (de limpieza, restaurante, etc.) y **obras** (mejoramiento de espacios urbanos, infraestructura, transporte, edificación, etc.) por parte de los gobiernos y autoridades públicas. A diferencia de las compras que se realizan en el ámbito privado, las autoridades públicas deben garantizar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de la inversión en recursos públicos que se realice.

¿Por qué es importante considerar las compras públicas? Por que las compras públicas tienen impacto directo en la vida diaria de las personas en cuanto a:

- El transporte público
- El planeamiento urbano
- El entorno de trabajo de los empleados públicos
- El equipamiento (ordenadores, mobiliario, etc.) de las oficinas
- El entorno físico de los edificios públicos
- Servicios públicos (escuelas, hospitales, etc.)

En el ámbito de la Administración las compras públicas tienen un efecto directo tanto sobre los ciudadanos y el público en general, como sobre el personal que trabaja en la Administración. Ejemplos de compras públicas que afectan a ciudadanos y empleados son: aseos, ordenadores, máquinas expendedoras, mesas y sillas de atención o de trabajo, etc.

Por lo tanto, en la medida que las compras públicas afectan a un gran número de personas es fundamental tener presente que, según cómo se tomen las decisiones acerca de qué se compra y bajo qué condiciones o criterios, éstas pueden afectar o beneficiar a las personas con discapacidades.

Incluir criterios y requisitos de accesibilidad en los procedimientos de “compras públicas” (criterios que tengan en cuenta las necesidades de accesibilidad de las

personas con discapacidad a la hora de adquirir un servicio o un producto) contribuye a mejorar la integración de las personas con discapacidad, asegurando de esta manera, el principio de "igualdad de oportunidades".

Al mismo tiempo, el hecho de incorporar criterios de accesibilidad es una manera de cambiar las "prácticas" de diseño, producción y/o compra tanto en el sector público como en el sector privado. En la medida que el sector público exija criterios de accesibilidad en sus productos y servicios, la industria que provee a este sector deberá adaptar el diseño de sus productos para cumplir con estos criterios; y de esta manera comenzará a ver más rentable y conveniente producir productos y servicios accesibles tanto para sus clientes públicos como privados.

Compras públicas: políticas relacionadas y normativa vigente

El sistema normativo español cuenta con una normativa específica para todo lo relativo a compras y contrataciones públicas. Esta **normativa** parte del Real Decreto legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de contratos de las administraciones públicas, y del Real Decreto 1908/2001, de 12 de octubre, que aprueba el reglamento general de la ley citada. La normativa citada establece cuáles son los órganos competentes en cuanto a las compras públicas que se realicen. Estos órganos se dividen en dos tipos:

a) órganos consultivos: tanto en la Administración General del Estado como en las CCAA existe una "Junta de Contratación Administrativa" cuya función principal es la de promover las normas o medidas de carácter general que se consideren procedentes para la mejora del sistema de contratación en sus aspectos administrativos, técnicos y económicos.

b) órganos de contratación: A nivel de la AGE estos órganos están representados por los Ministros y Secretarios de Estado, así como los representantes de los organismos autónomos y demás entidades públicas estatales y los Directores generales de las distintas entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social. A nivel autonómico, los Consejeros son los órganos de contratación de la Administración de las distintas CCAA. En el ámbito local, el alcalde a quien le corresponden las funciones de contratación.

En esta normativa también se encuentran los "requisitos actuales" que debe de cumplir cualquier contrato que adjudique la administración. Sin embargo, **cabe destacar como un aspecto negativo que entre estos requisitos no existe ninguno que esté destinado, de forma explícita, a garantizar los parámetros o condiciones mínimas de accesibilidad para el contratista adjudicatario.**

A nivel europeo, las reglas que rigen la provisión de estos bienes y servicios van a sufrir cambios en toda la Unión Europea en los próximos años, como consecuencia de dos nuevas Directivas europeas⁷⁸ aprobadas en 2004:

- * **Directiva 2004/17/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre la coordinación de los procedimientos de adjudicación de contratos en los sectores del agua, de la energía, de los transportes y de los servicios postales.
- * **Directiva 2004/18/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios

Estas directivas tienen por objeto principal regular todo lo referido a la contratación pública de obras, de suministro y de servicios, con el fin de asegurar que, entre los países miembros de la UE, se utilicen los mismos criterios de contratación, y por lo tanto, se garantice la igualdad de competencia en el mercado.

En materia de accesibilidad cabe resaltar que a pesar de que se trata de normativas relativamente nuevas, éstas apenas recogen unos principios generales donde tan solo se recomienda o se advierte la necesidad de "tener en cuenta los criterios de accesibilidad para personas con discapacidades o el diseño para todos los usuarios".

Así, en la Directiva **2004/18/CE**, el concepto de accesibilidad aparece solamente de forma directa en el CAPÍTULO IV sobre "Normas específicas relativas al pliego de condiciones y los documentos del contrato", Artículo 23 de Especificaciones técnicas, se dice que: *"1. Las especificaciones técnicas definidas en el punto 1 del anexo VI figurarán en la documentación del contrato, como los anuncios de licitación, el pliego de condiciones o los documentos complementarios. En la medida de lo posible, estas especificaciones técnicas deberían definirse teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad para personas con discapacidades o el diseño para todos los usuarios."*

⁷⁸ Ver texto completo de las dos directivas en: <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/l22009.htm>

Esto mismo ocurre con la Directiva **2004/18/CE**: el concepto de accesibilidad aparece mencionado en el CAPÍTULO IV, dentro de las "Normas específicas relativas al pliego de condiciones y a los documentos del contrato", Artículo 34, Especificaciones técnicas: *"1. Las especificaciones técnicas definidas en el punto 1 del anexo XXI figurarán en la documentación del contrato, tal como los anuncios de licitación, el pliego de condiciones o los documentos complementarios. **En la medida de lo posible, estas especificaciones técnicas deberían definirse teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad para personas con discapacidades o el diseño para todos los usuarios.**"*

Por su parte, en lo que se refiere a las **acciones** o **políticas** efectivas que se realizan en España para promover la accesibilidad en el ámbito de las compras públicas, cabe mencionar la inclusión de una Estrategia concreta en el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Se trata de la Estrategia N° 8: *"Incorporación de accesibilidad como requisito indispensable de las compras y contratos públicos"*, donde se contempla la incorporación de medidas de accesibilidad en las compras públicas. Esta medida forma parte de uno de los objetivos principales del Plan que es el de "Introducir la accesibilidad como criterio básico de calidad de la gestión" (Objetivo N° 2 del PNdA).

En síntesis: si bien a día de hoy España no cuenta con una legislación que recoja en su normativa unos criterios básicos que garanticen la accesibilidad en temas de contratación pública, en el futuro esto debería contemplarse, ya que es fundamental que la Administración Pública cuente con una legislación adecuada, donde se contemplen los criterios básicos que aseguren que la compra o contratación de un bien o un servicio público sea beneficiosa (aprovechable y accesible) para todas las personas, incluyendo a aquellas con discapacidades. Así mismo, también es muy importante que tanto empleados, trabajadores y técnicos relacionados con la gestión (compra o contratación) de materiales (productos y servicios), conozcan estos temas para que los criterios de accesibilidad se vayan incorporando en todas las compras públicas que se realicen, y se garantice así, el "uso" de todos los recursos que la Administración adquiera.

CAPITULO 8

ACCESIBILIDAD Y ERGONOMIA EN EL ENTORNO DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS⁷⁹



⁷⁹ Las ideas y conceptos principales de éste capítulo se basan en el trabajo de Tortosa Lotanda, García Molina, Page del Pozo, Ferreras Remesal, “Ergonomía y Discapacidad”, (2002). Editado por el Instituto de Biomecánica de Valencia.

8.1. El entorno de trabajo: ergonomía y accesibilidad

La accesibilidad para los empleados de la Administración pública: puestos de trabajo accesibles, acordes a las necesidades y capacidades de cada uno.

Generalmente, en el mundo del trabajo, se considera que los trabajadores que pueden realizar las actividades laborales y que se adaptan a las funciones, espacios y lugares de trabajo, son "aptos" para dicho trabajo. Pero en muchos casos, y debido a las diversas características físicas y sociales, no todas las personas pueden adaptarse fácilmente a los espacios o funciones que el trabajo implica. Debido a ello hay muchas personas que son excluidas de ciertos puestos de trabajo por que se considera que no se adaptan a los requerimientos (competencias, habilidades, conocimiento) que estos puestos exigen.

Por su parte, la filosofía de la accesibilidad universal y el "diseño para todos"⁸⁰ propone una mirada distinta sobre la relación entre el trabajo y las personas: partiendo de la idea de "diversidad humana" y, entendiendo cada persona tiene características y necesidades distintas, se considera que es el medio el que debe adaptarse a las personas, y no al revés.

Así mismo lo entiende la "Ley 51/2003 de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad", al establecer en el Cap. II, art. 10.d que se deberán adoptar "*normas internas en las empresas o centros que promuevan y estimulen la eliminación de desventajas o situaciones generales de discriminación en el ámbito de que se trate*".

Las personas con discapacidades físicas, sensoriales y/o intelectuales son el segmento de población que más padece la falta de un diseño apropiado del entorno donde trabaja, aquel que permita una mejor utilización y un mejor aprovechamiento del mismo.

⁸⁰ Ver ideas del "Diseño para Todos" en capítulo 2

La plena integración⁸¹ de las personas con limitaciones o con discapacidades en el ámbito laboral es un proceso complejo que depende de una serie de factores:

- Que se conozcan las características del sujeto (capacidad funcional, aptitudes, habilidades, preferencias, formación, experiencia, etc.)
- Que se trabaje de una forma integrada conociendo los datos de las personas así como las funciones (tareas, habilidades, exigencias) del puesto de trabajo que se deben cumplir, para poder seleccionar y adecuar las necesidades del trabajo con las capacidades de las personas.
- Que se propongan soluciones o medidas de adaptación y se evalúe su viabilidad (posibilidades de adaptación del entorno o del trabajo, posibilidades de formación, entrenamiento, asistencia médica, etc.)

Así como las Administraciones Públicas deben tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos para ofrecer una atención adecuada en función de sus necesidades de accesibilidad (ver cap. VI), también es necesario que las Administraciones Públicas tengan en cuenta las ideas del "Diseño para todos" a la hora de pensar en las necesidades de las personas que trabajan en sus establecimientos (los empleados públicos), garantizando así el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades para los empleados de la Administración⁸².

En este sentido, los objetivos de la accesibilidad y de la ergonomía en el ámbito laboral son: 1) lograr que a ninguna persona se le pueda negar la oportunidad de un empleo por razones que no estén relacionadas con su capacidad para hacer su trabajo; y 2) corregir las condiciones de desventaja que puedan sufrir las personas en su lugar de trabajo.

El objetivo de este capítulo es el de resaltar el lugar de la accesibilidad en cuanto a las condiciones de trabajo de los empleados. Para ello, se utilizarán criterios y herramientas de la ergonomía.

"La ergonomía [en el ámbito laboral] es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia" (OIT, Ergonomía)

⁸¹ Entendiendo la integración como una acción directa a favor de la igualdad de oportunidades en el empleo.

⁸² Si bien se reclama que toda organización laboral, privada o pública, tenga en cuenta las premisas del Diseño para todos, las Administraciones públicas deben ser, de alguna manera, el ejemplo para el resto de la sociedad, en la medida que como institución pública debe garantizar los derechos y deberes de la población.

De esta manera, entendemos que los criterios de la accesibilidad y en este caso, también, los ergonómicos, además de ser fundamentales para ofrecer un servicio público de calidad, también deben beneficiar a los empleados de la Administración, ya sea garantizando la igualdad de oportunidades frente al empleo y/o mejorando sus puestos de trabajo en función de sus necesidades.

8.2. La valoración del puesto de trabajo y de las capacidades personales

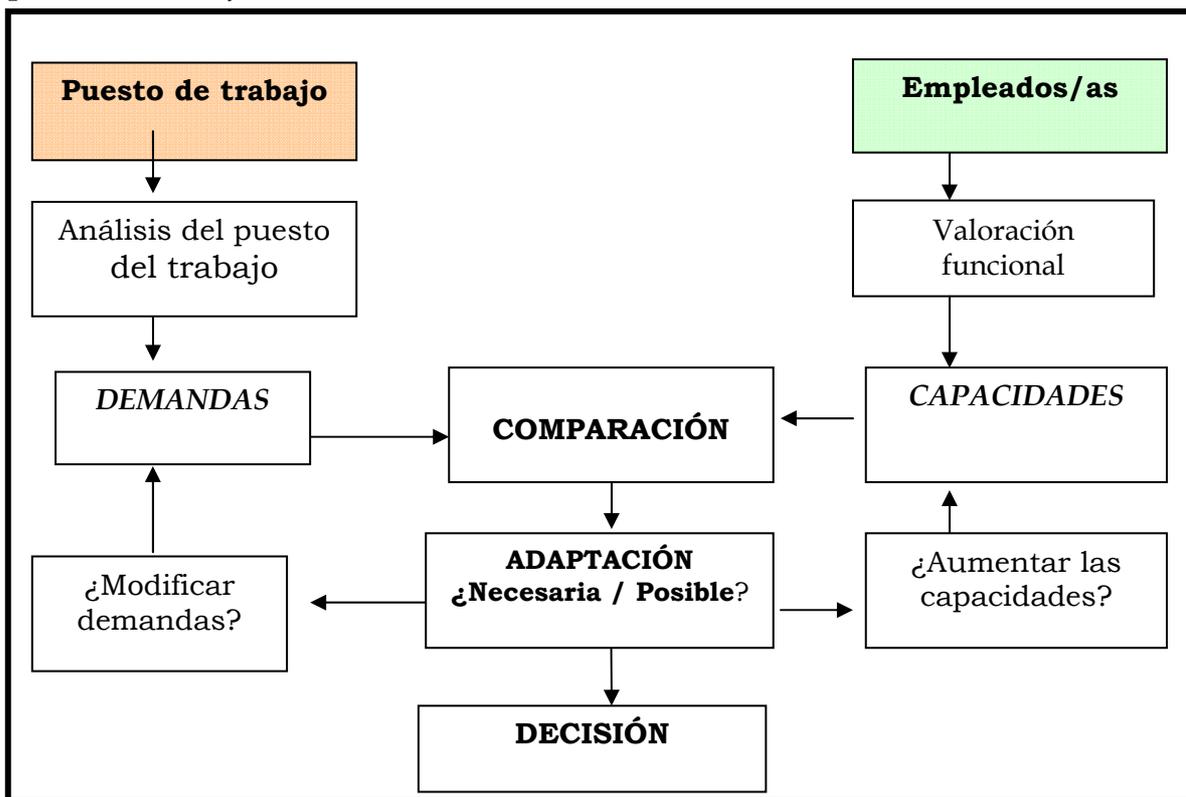
¿Qué es el análisis del "puesto de trabajo" y la valoración de la "capacidad funcional"? Variables principales a tener en cuenta en los procesos de evaluación y análisis del puesto de trabajo y las capacidades personales del trabajador.

Con el fin de determinar si el puesto de trabajo de un empleado es accesible y se adecua a las necesidades y capacidades de este, se deben analizar y evaluar dos variables: el puesto de trabajo y la capacidad funcional del empleado/a (Tortosa Lotanda, García Molina, Page del Pozo, Ferreras Remesal, 2002). En el estudio de la primera variable se ha de tener en cuenta todo lo relativo al trabajo que se exige en dicho puesto, es decir las demandas que requiere dicho puesto: el tipo de tarea que ha de hacerse, los instrumentos o herramientas a utilizar, las formas de trabajo que requieren dichas tareas, la cantidad de horas de trabajo, el sitio y las condiciones donde está ubicado el puesto, etc. En cuanto a la capacidad funcional del empleado/a se ha de valorar los aspectos relativos a sus habilidades, conocimientos experiencias así como sus necesidades (sobre todo en el caso de las personas con discapacidad).

Por lo tanto, para la selección y el diseño de un puesto de trabajo se ha de evaluar y comparar las capacidades del/la trabajador/a con las exigencias que requiera dicho puesto (demandas). La comparación entre ambas partes permitirá detectar ajustes o desajustes en cada caso particular, y en la medida que se detecten desajustes, se deberá pensar en medidas de intervención que logren corregirlos.

El objetivo final de este análisis es garantizar que las demandas del puesto no superen las capacidades del/la trabajador/a y, a la vez, que sea un trabajo accesible y seguro. Este procedimiento si bien es útil para todos los empleados más allá de las funciones que realicen, resulta **fundamental cuando se trata de trabajadores con alguna discapacidad**. A continuación se resumen los principales pasos del procedimiento en la siguiente figura:

Procedimiento de comparación entre demandas y capacidades para adaptar los puestos de trabajo



Fuente: Tortosa Lotanda, García Molina, Page del Pozo, Ferreras Remesal, 2002.

En el esquema anterior se resumen los pasos o el “camino” que deben realizarse para evaluar y analizar la correspondencia entre el puesto de trabajo y los empleados. Como ya se dijo, este procedimiento se basa en la comparación de dos variables principales:

- El **análisis del puesto de trabajo** debe detallar las demandas físicas, sensoriales y mentales de las tareas que se requieran para dicho puesto. El mismo requiere de un enfoque preciso donde se subrayen los requisitos específicos en cuanto a la fuerza, destreza, movilidad, resistencia, vista, oído, etc. También es importante tener en cuenta las condiciones ambientales y organizativas del trabajo: una persona puede ser totalmente apta para trabajar sobre una tarea concreta en determinado lugar, pero incapaz de realizar la misma tarea en otro lugar⁸³.

⁸³ Estos casos son frecuentes entre las personas con discapacidades visuales que suelen memorizar lugares, recorridos y mobiliario, y se encuentran con muchas dificultades cuando deben cambiar de entorno)

- En cuanto a la **capacidad funcional** de la persona, ésta debe dirigirse a valorar y determinar la capacidad de las personas en relación con las actividades laborales. Se debe considerar la capacidad física, sensorial y mental de la persona en relación con los posibles trabajos, así como otras habilidades, su formación, experiencias anteriores, etc.

Cabe resaltar que: en el caso de que la persona que se evalúe tenga alguna/s discapacidad/es, es fundamental tener en cuenta que el diagnóstico de una deficiencia no equivale o determina el tipo o cantidad de tareas que la persona puede o no hacer. Cada persona puede desarrollar distintas habilidades según cómo sea como se ha tratado su deficiencia, tanto a nivel médico (tratamiento, rehabilitaciones, etc.) como a nivel social (formación, experiencia, sociabilidad, etc.). Por ello, el enfoque tradicional del examen médico como único indicador de las posibilidades y capacidades de una persona, resulta muy limitado para el enfoque que aquí se plantea.

En el siguiente cuadro se sintetizan las principales variables que se deben tener en cuenta para comparar y evaluar las dos partes que componen esta ecuación: las demandas (del puesto de trabajo) y las capacidades (valoración funcional de las personas).

Principales variables para valorar el puesto de trabajo y de las capacidades funcionales

Principales variables a analizar sobre el puesto de trabajo	Demandas que se requiere del trabajo
	Demandas físicas Demandas sensoriales o psíquicas
	Equipo de trabajo
	Entorno ambiental
	Calidad del aire Ruido Vibraciones Iluminación
	Entorno social y organización del trabajo
	Accesibilidad

Principales variables a analizar la valoración funcional del empleado/a	Características generales
	Características físicas motora y dimensiones antropométricas
	Características sensoriales y de comunicación
	Características psíquicas

Fuente: elaboración propia en base a Tortosa Lotanda, García Molina, Page del Pozo, Ferreras Remesal, 2002.

8.2.1. Las variables principales para analizar la accesibilidad del puesto de trabajo

Para determinar qué es lo que el puesto de trabajo exige de un trabajador/a (requerimientos físicos y sensoriales, habilidades, conocimiento, etc), se deben contemplar, como mínimo, una serie de ítems básicos que influyen en cualquier tipo de trabajo o tarea que se realice.

Las principales variables que se deben analizar son:

- a) el tipo y grado de demanda que se requiere del puesto de trabajo (tanto físicas como sensoriales o cognitivas),
- b) el equipo de trabajo,
- c) el entorno ambiental,
- d) el entorno social y la organización del trabajo,
- e) la accesibilidad hasta el puesto de trabajo.

Cabe aclarar que estas son solo las variables principales a evaluar y, por lo tanto, se pueden agregar otras variables según se considere que el puesto requiere de alguna/s características específicas que deben tenerse en cuenta

a) Demandas que se requiere de las tareas de trabajo: cabe distinguir las entre demandas físicas y demandas sensoriales y psíquicas.

- Entre las **demandas físicas**, se deben considerar al menos los siguientes aspectos:
 - Las posturas y los movimientos requeridos: andar, estar de pie, inclinar el tronco hacia delante, ponerse en cuclillas, etc.
 - Las zonas que debe alcanzar especificando su ubicación horizontal, vertical y lateral en el espacio.
 - Las acciones realizadas con las manos: utilización de los dedos, potencia en el agarre, manipulación con una o ambas manos, etc.
 - La fuerza que debe realizar, ya sea para levantar peso, transportar, tirar o empujar cargas.

- En cuanto a las **demandas sensoriales o psíquicas** se deben contemplar las necesidades de agudeza visual, la necesidad de oír, escribir, hablar, tomar decisiones complejas, mantener la atención, cooperar y trabajar con otras personas, etc.
- b) Equipo de trabajo:** Las demandas de un puesto de trabajo están muy ligadas a las herramientas que necesite el trabajador/a para realizar sus actividades: ordenador, maquinas, útiles, etc. Por lo tanto, se debe detallar las características más relevantes de cada uno de los instrumentos que se utilicen durante el trabajo, como por ejemplo: la fuerza que se requiere utilizar, la flexibilidad del instrumento, los medios de señalización que debe percibir el trabajador/a, etc.
- c) Entorno ambiental:** las características que rodean el entorno del trabajo pueden ayudar o dificultar la realización de las tareas, sobre todo para algunas discapacidades en particular. Por ello, es necesario tener en cuenta en qué condiciones se encontrará la persona según el lugar asignado. Las principales variables a tener en cuenta son:
- **calidad del aire:** Se debe considerar aquí todo lo relativo con la temperatura, la humedad, cargas de aire (en especial cuando se trabaja con sustancias tóxicas o peligrosas). Las personas con problemas cardiovasculares y renales pueden ser susceptibles a cargas térmicas elevadas. Por su parte, los ambientes con presencia de polvos químicos circulando pueden perjudicar a personas con problemas respiratorios.
 - **Ruido:** El ruido interfiere en la transmisión de datos audibles, perjudicando de esta manera a personas con discapacidades auditivas leves. Además, el exceso de ruido puede producir una pérdida auditiva en personas que no tenían ninguna deficiencia auditiva.
 - **Temperatura:** El calor excesivo puede provocar enfermedades (infecciones propias de climas calurosos), fatigas y estrés en el trabajo. Se recomienda intentar climatizar y/o ventilar las áreas con altas temperaturas. Al mismo tiempo, también se recomienda proteger el lugar de trabajo del excesivo frío o calor procedentes del exterior.
 - **Vibraciones:** Las vibraciones localizadas en las extremidades superiores (el uso continuo de una herramienta como el taladro) pueden producir

problemas degenerativos en los tendones, nervios o huesos. También pueden conllevar a otro tipo de trastornos físicos ó psicológicos.

- o **Iluminación:** Se debe prestar atención sobre el nivel de iluminación de los espacios de trabajo para que la intensidad de la luz sea la adecuada en función a las tareas que se realizan en cada espacio de trabajo. La necesidad extra de luz o de contrastes de luz para una persona con discapacidad visual puede ser de gran ayuda para ésta persona, pero no debe perjudicar a otras personas cercanas a él/ella.

d) Entorno social y organización del trabajo: Los factores sociales y organizativos del entorno de trabajo también determinan las posibilidades que tiene una persona de realizar determinado trabajo, ó que adaptaciones se requieren para que pueda hacerlo. Para ello, se debe tener en cuenta: el ritmo de trabajo, el horario, los turnos, las rotaciones entre el personal, la comunicación que se requiere entre el personal, etc.

e) Accesibilidad: Otra de las condiciones necesarias para evaluar las características del puesto de trabajo es su accesibilidad (entendida en éste caso como facilidad, comodidad y seguridad para llegar a dicho lugar). Si el lugar donde se realiza el trabajo no se encuentra en un entorno lo suficientemente accesible para personas con discapacidad, éste puesto no puede considerarse accesible para todos. En el análisis del puesto deberá detectar todas aquellas barreras u obstáculos que puedan existir en la ruta que utilizaría el trabajador/a diariamente.

8.2.2. Las variables principales para analizar la valoración funcional del trabajador/a

En el ámbito medico y de la rehabilitación existen numerosas formas y metodologías que evalúan las capacidades físicas y psíquicas de las personas con discapacidades en función de las demandas de un puesto de trabajo. Los especialistas recomiendan no adoptar una sola metodología de evaluación sino, más bien, escoger la técnica o metodología que más convenga en cada caso (según las actividades que se demanden, las personas, el tipo de organización, los recursos con que se cuenten, etc.)

En este apartado, se presentarán de forma sintética, las variables más relevantes que se deben analizar a la hora de realizar este tipo de evaluaciones⁸⁴:

- **Características generales:** edad, sexo, nivel de estudios, experiencias y trabajos anteriores, intereses personales, aspiraciones, etc.
- **Características físicas motora y dimensiones antropométricas:** todas aquellas características que den cuenta de las capacidades físicas para adoptar determinadas posturas, realizar movimientos y desplazamientos, aplicar fuerza para ciertas tareas, manejar objetos o mandos de control con las extremidades superiores e inferiores, etc.
- **Características sensoriales y de comunicación:** se debe describir el estado funcional de los órganos sensitivos (vista, oído, tacto), así como la capacidad de comunicación de la persona.
- **Características psíquicas:** todo lo relativo al estado mental de las personas como la conducta, su capacidad de concentración, etc.

El resultado de esta primera indagación puede requerir, muchas veces, de otras "pruebas adicionales" para ampliar la información necesaria para realizar la evaluación, y teniendo en cuenta los requisitos que exige el puesto de trabajo. Por ejemplo: en el caso de que se trate de un trabajo donde se demande fundamentalmente el uso de la visión, se puede realizar un test visual adicional para contar con una información más detallada sobre la persona y sus capacidades visuales.

Las variables que se analizan para evaluar la valoración funcional de las personas son, en términos generales, muy similares a las que se analizan en las "demandas del trabajo" (variables del puesto de trabajo). Esta coincidencia facilita la comparación y el análisis valorativo cuyo objetivo final es el de evaluar el grado de correspondencia que hay entre éstas dos variables.

⁸⁴ Para un conocimiento más detallado de las técnicas ver **Ergonomía y Discapacidad. Instituto de Biomecánica de Valencia**, Cáp. 7.

Una vez recopilada toda la información disponible se debe escoger una metodología⁸⁵ que permita definir, de alguna manera, cuál es el nivel de las capacidades de una persona y cuál es el nivel de la demanda del puesto de trabajo. Esta medición no debe ser necesariamente cuantitativa, pero sí debe poder definir niveles o categorías claras y diferenciadas que permitan evaluar la correspondencia entre las variables que se analizan.

Finalmente, con el resultado de la comparación se deberán tomar las decisiones que correspondan. Si como resultado se observa que la persona puede realizar todas las demandas que exige el trabajo, entonces se trata de una **"situación aceptable"** donde no se requiere ninguna modificación del puesto de trabajo. Cuando el resultado de la comparación sea una **"situación inaceptable"** (ya que las demandas no se podrán cumplir con las capacidades de la persona), se deberán tomar decisiones sobre cómo modificar ésta situación, ajustando todo lo posible el puesto de trabajo a las posibilidades y capacidades de la persona. Y cuando estos ajustes no se puedan hacer o resulten inviables, se deberá buscar otra posibilidad de empleo (otro puesto) y volver a realizar éste procedimiento.

Con esta metodología de análisis y comparación entre demandas y capacidades, se intenta hacer énfasis en lo que la persona puede hacer, es decir en sus capacidades: **importa aquello que la persona puede hacer y no tanto lo que no puede hacer.**

⁸⁵ Desde distintos ámbitos (médico, sanitario, laboral) se han desarrollado una gran variedad de metodologías tanto para medir la capacidad funcional de las personas, como para medir las demandas según los tipos de trabajo, las tareas y actividades. Para ésta segunda variable, se pueden mencionar los siguientes: el "método PDJA", "método del perfil de puestos", "método EPDA" y el "método Ergo/IBV". Respecto a los sistemas de medición de las capacidades funcionales se encuentran, entre otros el "sistema AMI", y el "perfil de aptitudes". Para una información más detallada sobre estos métodos, ver: Tortosa Lotanda, García Molina, Page del Pozo, Ferreras Remesal, 2002, cap. 5 y 6.

8.3. Medidas de adaptación del puesto de trabajo y recomendaciones generales

Recomendaciones para conseguir una correcta adaptación del puesto de trabajo: medidas vinculadas a la gestión del trabajo y al entorno físico y sensorial del puesto de trabajo.

En este apartado, se ofrecen una serie de medidas básicas o generales que se pueden tomar para cada uno de los puestos de trabajo. Estas medidas son solo de carácter general y dan muestra de aquello que puede hacerse para mejorar tanto la situación del trabajador como la calidad del trabajo.

Es importante resaltar que, para lograr que las adaptaciones sean exitosas, es fundamental tratar de **forma individualizada** cada uno de los casos. No existen soluciones generales como no existen dos personas iguales, aunque ambas tengan la misma discapacidad. El diagnóstico de una deficiencia no indica la capacidad funcional de la persona. Esta capacidad dependerá del grado de severidad, del tratamiento que haya realizado, de sus experiencias anteriores, etc. Por todo ello, cada caso requiere de una atención particular y un análisis individualizado sobre su situación y sus posibilidades para cada trabajo.

Sin embargo, en general, muchas de las adaptaciones y ajustes que se realizan no solo sirven para una determinada persona, si no que tiene un efecto positivo sobre muchas otras personas que también se benefician de estos cambios o adaptaciones.

Por su parte, la participación de los trabajadores es fundamental para poder lograr un buen resultado en la adaptación y ajuste del entorno del trabajo. Se recomienda que el/la trabajador/a participe activamente en todo el proceso, pues es quien más y mejor conoce sus problemas, necesidades y capacidades. Por su parte, para que esta adaptación sea realmente efectiva es necesario que el/la trabajador/a esté convencido de las ventajas y beneficios de toda la adaptación que se ha hecho. Si se hace participar a las personas en el proceso diseño de su propio lugar de trabajo se logrará una mayor motivación e interés del trabajador/a.

A continuación se presentan algunas de las medidas o recomendaciones posibles:

a) Medidas de restricción del trabajo: Son aquellas medidas que actúan sobre la persona y pueden ser de distinto tipo:

- *Supresión de tareas:* depende qué casos, se puede suprimir la totalidad de las tareas (y reemplazarlas por otras) o suprimir algunas de ellas, que presenten mayores dificultades para el trabajador/a: levantar cargas pesadas, trabajos en altura, manipulación de sustancias peligrosas, etc.
- *Reducción de horarios:* para algunos trabajadores puede ser conveniente reducir la jornada laboral así como puede ser beneficioso prohibir los horarios nocturnos o intercalar periodos de reposo durante la jornada laboral.
- *Restricción del tipo de actividades:* limitar o eliminar las tareas que el empleado realice de forma solitaria, y otorgarla tareas que pueda realizar en grupo, recibiendo así la ayuda de sus compañeros.

Este tipo de medidas no solo son recomendadas para las personas con discapacidades, también pueden ser útiles en mujeres embarazadas o personas que estén bajo algún tratamiento médico o de rehabilitación.

b) Reorganización del trabajo o reasignación de tareas:

Las medidas de reorganización no se aplican directamente sobre la persona sino que se aplica a la organización general del trabajo. Con la reorganización lo que se pretende es reasignar aquellas tareas que un trabajador/a no puede hacer a otro que sí puede, sin que ello perjudique a este trabajador/a. Por ejemplo: si el puesto de trabajo requiere de mucha capacidad visual, conviene derivar estas tareas personas que no tengan deficiencias visuales, y que los primeros realicen actividades en las que se exija un gran esfuerzo visual.

Aquí también se podrían beneficiar trabajadores, con o sin discapacidades, que por distintas razones tienen una carga de trabajo excesiva o que no se ajusta del todo a sus capacidades.

c) Eliminación de barreras arquitectónicas:

Las medidas que persiguen la supresión de barreras arquitectónicas suelen ser las más evidentes (en términos de visibilidad) y ayudan sobre todo a las personas con discapacidad física y motriz. Pero a veces pueden perjudicar a otros

colectivos que utilizan como guías aquello que se elimina con las barreras: para una persona con discapacidad visual, el bordillo de la calle es una señal y en la medida que se quite se la deberá reemplazar con alguna otra, como por ejemplo, el relieve en el pavimento.

Las medidas más comunes sobre eliminación de barreras pueden ser: el ensanchamiento de puertas, la provisión de rampas, la re-colocación de los mandos de los ascensores (a una altura adecuada), la modificación de los lavabos, etc.

Por lo general, el beneficio que se consigue cuando se eliminan este tipo de barreras (desde una escalera hasta un escritorio que obstaculiza el paso), es mucho mayor que el esperado, ya que no solo se benefician las personas con discapacidades sino la gran mayoría de las personas que comparten o utilizan el entorno modificado.

d) Modificación de las condiciones ambientales

Las medidas que apunten a mejorar las condiciones ambientales pueden ir desde la modificación del sistema de iluminación, implementación de sistemas que regulen la temperatura del lugar, o medidas que aseguren una correcta ventilación del aire, hasta medidas que regulen las zonas de fumadores y no fumadores.

Muchas veces, las condiciones ambientales (temperatura, iluminación, ruido, aire) del ámbito laboral perjudican a los trabajadores, sin que ellos mismos puedan notarlo. Estos perjuicios, a largo plazo, se traducen en una disminución de la productividad y eficiencia en las tareas que realizan, ya sea por enfermedades (bajas) o malestares diarios.

e) Cambio de maquinarias, equipos o mobiliario

La mayoría de las veces muchos problemas se pueden solucionar con simples modificaciones en el mobiliario o en las herramientas con las que se relaciona el trabajador/a para realizar su actividad diaria. Ejemplo de ellas pueden ser: elevar la altura de una mesa para permitir al trabajador/a en silla de ruedas pueda armarse correctamente, incorporar dispositivos de ayuda especiales que

compensen o sustituyan las capacidades reales, aumentando así la capacidad funcional global de la persona, etc.

En la actualidad existen una gran cantidad de ayudas técnicas disponibles en el mercado que facilitan la movilidad, la comunicación, la manipulación y otras funciones básicas⁸⁶.

El cambio ó la incorporación de nuevas de maquinarias, equipos, herramientas o mobiliario que se ajuste más a las capacidades de los trabajadores puede influir positivamente en los trabajadores (siempre y cuando se elijan maquinarias más confortables y fáciles para el trabajador/a). Por otro lado, estos cambios pueden ayudar a reorganizar tareas entre los trabajadores (pto. b) logrando dinámicas de trabajo más eficaces.

f) Formación o entrenamiento para el personal

Las medidas de formación o entrenamiento tienen como objetivo lograr que las personas puedan aprender a usar o manipular determinadas herramientas, maquinarias o equipos que necesiten para su uso diario. Se trata de desarrollar unas habilidades y capacidades que muchas veces no han sido ejercitadas por falta de práctica, o simplemente porque nunca habían sido estimuladas.

En los casos donde la discapacidad sea más severa o la tarea demasiado compleja, se deberá evaluar las posibilidades reales de la formación y en caso de que se descarten sus beneficios, se deberá buscar otro tipo de soluciones.

La formación de las personas con discapacidad para que puedan ocupar un puesto de trabajo puede ser muy útil en los casos que el "desajuste" no se deba a una fuerte limitación física o psíquica. Aprender cierta habilidad manual o corporal puede ser una solución sencilla para lograr el ajuste deseado entre demandas y capacidades.

Por lo general - y mientras el objetivo sea lograr una correcta integración y adecuación de las personas con discapacidades en su puesto de trabajo - todas estas medidas que aquí se han comentado resultan fundamentales. No obstante, también se recomienda la implementación más general de éste método (el de las comparaciones) en el que se

⁸⁶ El Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) ofrece un amplio catalogo de ayudas técnicas. El catálogo completo se encuentra en <http://www.catalogo-ceapat.org/app/infoWeb>

valoren a todos los trabajadores de la organización, intentando de esta manera maximizar las capacidades de cada uno/a.

Por su parte, y como se ha visto con algunos ejemplos, la mayoría de estas medidas tienen un "efecto multiplicador" ya que no se limitan a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidades, sino que su efecto puede mejorar también la organización del trabajo y del entorno en general.

Finalmente, cabe recordar que, si bien la aplicación de estas medidas en el ámbito laboral tiene un gran valor para los trabajadores y para la empresa u organización laboral, es fundamental que se comiencen a incorporar las ideas del "Diseño para Todos" en la etapa de planificación y diseño del puesto de trabajo. En la medida que se vayan utilizando estas ideas, se ahorrarán futuras modificaciones y se minimizarán las medidas de ajuste necesarias. El "Diseño para todos" no es solo una herramienta técnica, es una forma de pensar los entornos y espacios en función de las personas, de sus necesidades y capacidades.

Puntos que hay que recordar acerca de los principios básicos de la ergonomía
<ol style="list-style-type: none">1. Por lo general es más eficaz examinar las condiciones laborales caso por caso al aplicar los principios de la ergonomía para resolver o evitar problemas.2. A veces, cambios ergonómicos minúsculos en el diseño del equipo, los lugares de trabajo o las tareas laborales pueden entrañar mejoras significativas.3. Los trabajadores a los que puedan afectar los cambios ergonómicos que se efectúen en el lugar de trabajo deben participar en las discusiones antes de que se apliquen esos cambios. Su aportación puede ser utilísima para determinar los cambios necesarios y adecuados.

Fuente: OIT, Ergonomía http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ermain.htm

8.4. Ayudas técnicas y Tecnologías de la información y Comunicación (TICs)

Qué son las ayudas técnicas. Tipos de ayudas técnicas según las funciones a realizar. Las nuevas tecnologías y su relación con los grupos prioritarios de la accesibilidad: ayudas y beneficios.

Se llama **ayudas técnicas**⁸⁷ a **“todos aquellos productos, instrumentos, equipos o sistemas técnicos utilizados por una persona con discapacidad, fabricados especialmente, o disponibles en el mercado, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar una deficiencia, discapacidad o minusvalía”** (Organización Internacional de Normalización, ISO 9999:2002).

El objetivo de estas ayudas es el de facilitar la movilidad, la comunicación, la manipulación y otras funciones básicas, como pueden ser: ponerse de pie, caminar, sujetar o lanzar objetos, percibir sonidos, visualizar señales, etc.

Cabe añadir que no son sólo las personas con discapacidad quienes las utilizan. También personas de edad avanzada recurren a veces a ellas para poder mantener su nivel de autonomía, realizando por sí mismas actividades de la vida cotidiana. Y personas que las necesitan coyunturalmente, durante un período de tiempo solamente, mientras se recuperan de una lesión, enfermedad o accidente.

Son ayudas técnicas tanto una silla de ruedas o un coche adaptado como los teléfonos especiales para personas sordas, o determinados utensilios de cocina para personas con poca movilidad en las manos.

En relación con el apartado anterior, es importante recordar que en muchos casos las ayudas técnicas pueden ser útiles a la hora de adaptar un puesto de trabajo a las necesidades de los/as empleados/as. La incorporación de simples herramientas de trabajo, diseñadas especialmente para determinadas necesidades puede ser la solución para muchos trabajadores/as. A continuación se enumeran una serie de ayudas técnicas simples que pueden utilizarse en ámbitos de trabajo, destinadas a personas con discapacidades o con necesidades de accesibilidad:

⁸⁷ También conocidas como "dispositivos de asistencia" o "tecnología de apoyo".

Sistema de clasificación de ayudas técnicas para el trabajo

Grupo	Ayudas Técnicas (para el trabajo)
Apoyo	Mesas de trabajo Asientos de trabajo Soportes y apoyos para estar de pie Soportes y apoyos para partes del cuerpo Ayudas para levantarse
Locomoción	Ayudas para el movimiento corporal Equipos de vehículos motorizados adecuados para discapacitados Rampas y ascensores Carretillas industriales sin capacidad de levantamiento Carretillas industriales con capacidad de levantamiento
Manipulación	Instalaciones para carga y descarga Instalaciones para almacenamiento y colocación Ayudas para separar y agarrar Mangos, elementos de operación y elementos de control Instalaciones para giros y traslados Fijaciones para sujetar y lanzar Suspensores de herramientas, grúas y manipuladores
Comunicación	Ayudas de lectura y visuales Equipos táctiles y acústicos para personas ciegas Equipos para escribir y dibujar Equipos para procesar textos y datos Unidades para procesar textos y datos para personas ciegas
Seguridad	Instalaciones de seguridad Ayudas técnicas relacionadas con el puesto de trabajo

Fuente: Wieland y Laurig, (1988), en base a Tortosa Lotanda, García Molina, Page del Pozo, Ferreras Remesal, 2002.

En España, el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) ofrece un amplio catálogo⁸⁸ de ayudas técnicas en el que se pueden encontrar una gran cantidad de dispositivos para el ámbito del trabajo, para el hogar, el ocio, el cuidado personal, etc. El catálogo contiene información sobre las características técnicas, fotografías, datos sobre fabricantes, distribuidores, etc.

⁸⁸ El catálogo completo del CEAPAT se encuentra en <http://www.catalogo-ceapat.org/app/infoWeb>

Las **tecnologías de la información y comunicación (TIC)**, son el conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Se incluyen aquí todos aquellos medios y recursos de las telecomunicaciones, la informática, los medios audiovisuales y las redes, entre otros. Los más conocidos son: hipertextos, multimedia, Internet, realidad virtual, etcétera.

Las TIC pueden potenciar las capacidades de las personas con necesidades de accesibilidad, dotándoles de autonomía, independencia y de acceso a servicios que antes no siempre disponían. El uso de las TIC se debe dirigir fundamentalmente a dos objetivos: suplir las carencias y sobre todo, potenciar las capacidades (Fundación Vodafone, 2004)

Incluso el propio concepto de discapacidad podría verse modificado de forma positiva al desdibujarse determinadas barreras mediante la utilización de nuevos recursos tecnológicos. Recursos, como el teléfono móvil, la Red o la videoconferencia, basados todos ellos en las Nuevas Tecnologías, favorecen una nueva articulación del entorno, potenciando la autonomía personal y la calidad de vida de muchas personas con limitaciones funcionales.

Hasta hace poco tiempo, la demanda de servicios de telecomunicaciones ha estado reducida tradicionalmente a la telefonía fija o convencional. El desarrollo tecnológico y regulatorio, así como la respuesta estratégica de las empresas, ha generado una proliferación de ofertas y una progresiva segmentación de la demanda. Esta segmentación y el aprendizaje de los usuarios, expuestos a la creciente complejidad de las ofertas, propiciará una mayor adaptación de los servicios a las necesidades de los distintos colectivos de usuarios con discapacidad o mayores y de acuerdo a la valoración que hagan de las facilidades que les aportan los productos y servicios ofertados.

Las personas con discapacidad no son ajenas a las Nuevas Tecnologías: son usuarios de las TIC's en un grado similar al resto de la población, dándose el caso de colectivos que manifiestan grados de penetración de las mismas netamente superiores a los de la media de la población general, lo que justifica:

- Una progresiva implantación del diseño universal o diseño para todos como forma de producción óptima en un sector donde las economías de escala resultan fundamentales.
- La posible consideración de estas tecnologías, productos y servicios como ayudas técnicas, por lo que podrían pasar a engrosar la categoría de productos potencialmente financiables. Lo adecuado de esta posibilidad vendría también justificado por los resultados de las encuestas realizadas, donde se observa que la utilización de esos recursos tecnológicos está muy vinculada en ciertos casos con las necesidades de calidad de vida de estas personas.

En los últimos años las Telecomunicaciones han pasado de ser un medio de comunicación por la voz y de divertimento a convertirse para las personas con discapacidad y mayores en unas herramientas eficaces. La vertiginosa evolución y la capacidad de implementar nuevas aplicaciones, son aspectos de estas tecnologías y que pueden ser explotados con vistas a crear aplicaciones accesibles para usuarios con discapacidad (El libro verde: la accesibilidad en España).

Las **Administraciones públicas**, en relación con las TIC, pueden realizar acciones tendientes a mejorar los servicios que la administración ofrece, especialmente importantes para los colectivos de discapacitados y/o personas mayores, a través de medidas como (Fundación Vodafone, 2004):

- ❖ Simplificación de trámites basados en la nueva gestión conocida como "administración electrónica", y el "e-gobierno" y las "ventanillas únicas".
- ❖ Impulsando y obligando en las webs publicas el cumplimiento de los criterios de garantía de accesibilidad. Estos criterios han sido ordenados y normalizados en las **pautas "WAI"**⁸⁹.
- ❖ Incluyendo la discriminación positiva en las medidas legislativas relacionadas con el uso de las TIC para el colectivo.
- ❖ Exigiendo el cumplimiento de las normas y estándares favorecedores de la integración de los diversos colectivos en los procesos de contratación y compras públicas.

⁸⁹ Las "Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0" (WAI) son una especificación del W3C (World Wide Web Consortium) que proporciona una guía para el diseño accesible de los sitios de la Web para las personas con discapacidades. Ver más información sobre pautas WAI en cap. 7, apartado 7.4 (recomendaciones para el personal con funciones de atención por canales no presenciales).

BIBLIOGRAFIA

- I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 (2004). Instituto de Mayores y Servicios Sociales en convenio con el Instituto Universitari d'Estudis Europeus de la Universitat Autònoma de Barcelona (Equipo ACCEPLAN). Madrid
- Alonso López, Fernando (dir. y coord.), (2003): Libro Blanco, por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Institut Universitari d'Estudis Europeus – UAB. (Sin publicar).
- Angulo, C. (2003): "*La población extranjera en España*". Indicadores Sociales de España (monografía).
<http://www.seg-social.es/imserso/migracion/pobextranjeraesp.pdf>
- Building for everyone. Inclusion, Access and Use, (2002). Editado por la National Disability Authority (NDA), Reino Unido.
- Del Moral Ávila, Consuelo (2003): Manual de accesibilidad al medio físico, Departamento de Construcciones arquitectónicas, Universidad de Granada.
- Diputació de Barcelona, Server de Formació Local (1996): "*Modernización y cambio en las administraciones públicas*". Papers de Formació Municipal. N ° 24, Abril.
- Dwyer, P. (2004): Understanding Social Citizenship: Themes and Perspectives for Social Policy. Policy Press, Univ. Bristol
- ECA, (1996): Concepto europeo de accesibilidad. Maarten Wijk, EGM onderzoek bv. 1996. Países Bajos.
- ECA, (2003): European Concept for Accessibility. Technical Assistance Manual.
- Elena Córdoba, Amador (2004), en El fortalecimiento de la Posición del Ciudadano, en Sainz Moreno, Fernando (dir): Estudios para la Reforma de la Administración Pública. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.
- European Comision: "*A Europe accesible for all – 2010*", reporte realizado por el grupo de experto de la Comisión Europea
- Federación Española de Asociaciones de Padres y Amigos de los Sordos (FIAPAS): "*Supresión de barreras de la comunicación. Dossier informativo*".
- Fundación Vodafone, (2004): Tecnología de la Información y Comunicaciones y Discapacidad. Propuestas de futuro. Ed. Fundación Vodafone. .
- IMSERSO (2002): Libro Verde: La Accesibilidad en España: diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Fernando Alonso López (dir. y coord.), Instituto Universitario de Estudios Europeos (UAB) e Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO), *Estudios e Informes. Estudios 7*. Madrid

- IMSERSO - Observatorio de personas mayores, (2002): Las personas mayores en España. Informe 2002, datos estadísticos estatales y por comunidad autónoma. Ed. IMSERSO.

- INE, Fundación Once y MTAS (2000): Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estados de salud, 1999. Metodología. Madrid.

- Instituto de Biomecánico de Valencia e Instituto Tecnológico del Juguete (2004): *"Mejorar la calidad de vida de las personas mayores con productos adecuados"*, en Boletín sobre el envejecimiento, MTAS, Secretaria de Estado de Servicios Sociales, Familia y Discapacidad, IMSERSO.
<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/boletin/envejecimiento/documentos/boletinsobreenvejec12.pdf>

- Izquierdo, A. (2003): Inmigración: Mercados de trabajo y protección social en España. Ed CES, colección Estudios. Madrid.

- KITZ, (2004): Design for all.

- Marcos Pérez, D. (2003): *"Turismo accesible"*. Mazars Turismo. Cermi nº4.

- Millán Calenti, Meleiro Rodríguez, Quintana Mirón (2002): *"Origen y evolución de la discapacidad intelectual"*, en Millán Calenti: Inclusión Socio-Laboral y Envejecimiento en las personas con Discapacidad Intelectual. Instituto Gallego de Iniciativas Sociales y Sanitarias. A Coruña.

- Ministerio de Administraciones Públicas (MAP), 1996: "La administración al servicio del público", Madrid.

- Ministerio de Administraciones Públicas (2003). Guía de auto evaluación para la Administración Pública. Modelo Iberoamericano Excelencia en la Gestión. Madrid

- Ministerio de Fomento, 2003: *"Iniciativas del Ministerio de Fomento sobre la accesibilidad al transporte"*. Informe del EXCMO. SR. Ministro de Fomento, D. Francisco Alvarez-Cascos Fernandez. 5º Reunión del Consejo del Real Patronato Sobre Discapacidad.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT): La Salud y la Seguridad en el Trabajo. ERGONOMIA. Colección Módulos.http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ermain.htm

- Organización Internacional del Trabajo. *"Recomendaciones y convenios sobre medidas para la integración de los trabajadores con discapacidades"*
<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/recdisp2.htm>
 - a) Recomendación Nº 150, sobre desarrollo de los recursos humanos, 1975
 - b) Convenio Nº 159 sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), 1983
 - c) Repertorio de recomendaciones practicas sobre la gestión de discapacitados en el lugar de trabajo. Reunión tripartita de expertos sobre la gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo, 2001
<http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb282/pdf/tmemdw-2.pdf>

- Organización Mundial de la Salud (OMS), 2001: Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Ed. MTAS – IMSERSO.
- O'Reylli, A., 2003: "*El derecho al trabajo decente para las personas con discapacidad*". Oficina internacional del trabajo (OIT)
<http://www.ilo.org/public/spanish/employment/skills/disability/download/rtwspan.pdf>
- Oncins, M. y otros, 1996: Ergonomía. Guía del monitor. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS), Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
<http://www.mtas.es/insht/monitor/Inicio/E/Indice.htm>
- Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía (1996) *Curso Básico sobre Accesibilidad al Medio Físico. Evitación y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en las telecomunicaciones*. Documentos 15/96.
- Rovira Beleta Cuyás, 2004: Libro blanco de la accesibilidad. Temas de ergonomía y prevención. Ediciones UPC. Universidad politécnica de Catalunya.
- Sala Mozos, E., 2004: "*Retos y oportunidades de la ley 51/2003 de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal*". *Revista MinusVal*, abril.
- Sen, A, 1995: Nuevo examen de la desigualdad, Ed. Alianza económica.
- Shakespeare, T. y Watson, N. (2002): "*The social model of disability: an outdated ideology?*", *Research in Social Science and Disability*. Volume 2
- Tortosa Lotanda, García Molina, Page del Pozo, Ferreras Remesal, 2002: Ergonomía y Discapacidad. Instituto de Biomecánica de Valencia. Valencia.
- UPIAS, 1975: *Fundamental principles of disability*
- Valero Torrijos, J. 1997: "*El concepto de servicio público a la luz de la Constitución*", en @dministración. CiberRevista de Derecho Administrativo , núm. 2, abril-junio 1997
- Vidal Garcia Alonso, J., 2003: "*El Movimiento de la Vida Independiente. Experiencias Internacionales*". Fundación Luis Vives.
<http://www.fundacionluisvives.org/BDD/publicaciones/documentacion/MVI.pdf>

Páginas webs hipervinculadas y/o utilizadas:

- American Association on mental retardation (AAMR), 2002.
http://www.aamr.org/Policias/faq_mental_retardation.shtml
- Año europeo de la accesibilidad
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11413.htm>
- Año mundial de los impedidos:
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/disiydp.htm>
- CIF – OMS, 2001 en Sidar
<http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/cif.php#def>
- Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS)
www.feaps.org
- COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES: Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: un plan de acción europeo
http://europa.eu.int/eur-lex/pri/es/dpi/cnc/doc/2003/com2003_0650es01.doc
- Comunicación de la Comisión sobre Igualdad de Oportunidades de las personas con Minusvalía, 1996
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11412.htm>
- Década de las Personas con Minusvalía
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/disunddp.htm>
- Directiva 2000/78/CE relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación
http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=ES&numdoc=52000DC0078&model=guichett
- DISCAPNET:
www.discapnet.es
- Fundación Diseño Para Todos,
<http://www.designforall.org/es/principal.html>
- “Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad”
http://europa.eu.int/comm/employment_social/equ_opp/com284f/com_284f_es.pdf
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO):
(http://www.seg-social.es/imserso/imserso/i0_quiesom.html)
- Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)
<http://www.mtas.es/Guia2004/leyes/L1382.html>
- Ministerio de Ciencia y tecnología, Plan “España.es”, de donde se desprende la actuación “navega.es”:
http://www.mcyt.es/asp/ministerio_informa/prensa/pdf/Espana_es_Actuaciones.pdf
- Ministerio de Industria, Turismo y comercio: “internet para todos”

http://www.internetparatodos.es/ipt/quees_ipt.html

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
<http://www.mtas.es/infgral/organig/OM21.HTML>

- Movimiento de Vida Independiente:
<http://www.asoc-ies.org/mvi/>

- National Institute of Child, Health and Human Development:
<http://www.nichd.nih.gov/publications/pubs/downsyndrome/down-sp.htm#Otras>

- Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad:
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres4.htm>

- North Carolina State University, The Center for Universal Design, 1995. Principios del Diseño universal
http://www.design.ncsu.edu:8120/cud/univ_design/princ_overview.htm

- Organización Internacional de Normalización, ISO 9999:2002, extraído del **Catálogo de ayudas técnicas** de CEAPAT,
<http://www.catalogo-ceapat.org/app/infoWeb>

- Observatorio de la Discapacidad, Servicio de Información sobre Discapacidad:
<http://sid.usal.es>

- POLIBEA (recomendaciones para ayudar a las personas con discapacidades)
<http://www.polibea.com/turismo/tratoAdecuado.htm>

- Programa de acción contra la discriminación (2001-2006)
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/l33113.htm>

- Programa de acción mundial para los impedidos:
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/diswpa00.htm>

- RED.es (donde se explica resumidamente el programa España.es)
http://www.red.es/Redes-Page-PlantPageStandard_espana.html

- Tratado de Ámsterdam, art. 13:
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/a10000.htm#a10005>

GLOSARIO

Accesibilidad:

Es el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. La accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras. También se suele utilizar el concepto de **Accesibilidad Universal** para reforzar el carácter generalista de este término, resaltando que *todas* las personas, mas allá de sus características físicas o sociales deben poder disfrutar y participar de los entornos, productos y servicios.

Acción positiva - discriminación positiva:

Aplicado al ámbito de las personas con discapacidad, "se consideran medidas de acción positiva aquellos apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad". "Las medidas de acción positiva podrán consistir en apoyos complementarios y normas, criterios y prácticas más favorables. Los apoyos complementarios podrán ser ayudas económicas, ayudas técnicas, asistencia personal, servicios especializados y ayudas y servicios auxiliares para la comunicación".

Según la Recomendación de 1986, el Consejo Europeo considera medidas de Acción Positiva a las medidas específicas para evitar o compensar los inconvenientes ligados a cualquiera de los motivos de discriminación.

Fuente: Artículo 8.1, Cap. I de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad

Adaptación razonable:

"Se considera una adaptación razonable a toda medida de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica, y sin que suponga una carga desproporcionada, facilite la accesibilidad o participación de unas personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos".

Fuente de información: Artículo 7.c Cap. II de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad

Ayudas técnicas:

"Todos aquellos productos, instrumentos, equipos o sistemas técnicos utilizados por una persona con discapacidad, fabricados especialmente, o disponibles en el mercado, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar una deficiencia, discapacidad o minusvalía. También se las conoce con el nombre de "dispositivos de asistencia" o "tecnología de apoyo"

Fuente de información: ISO 9999:2002 en CEAPAT:
http://www.ceapat.org/6_centro/centro05.jsp#D

Barreras:

Las barreras son cualquier impedimento, traba u obstáculo que limita o impide el acceso, utilización, disfrute, interacción y comprensión de manera normalizada, digna, cómoda y segura de un entorno, producto y servicio.

Con frecuencia se identifica a las barreras sólo con aquellos elementos de la edificación o la arquitectura que impiden o dificultan el paso de determinadas personas con problemas de movilidad; es lo que se entiende como barreras arquitectónicas. Pero la idea de barreras es mucho más amplia, tanto porque afecta a cualquier sector, y no sólo al edificatorio (barreras urbanísticas, del transporte, la comunicación e información), como porque tiene expresiones muy diversas vinculadas con las posibilidades físicas, comunicativas o cognitivas de cada individuo.

Deficiencia:

"Es la anormalidad o pérdida de una estructura corporal o de una función fisiológica. Las funciones fisiológicas incluyen las funciones mentales. Con "anormalidad" se hace referencia, estrictamente, a una desviación significativa respecto a la norma estadística establecida (ej. la desviación respecto a la media de la población obtenida a partir de normas de evaluación estandarizadas) y sólo debe usarse en ese sentido".

Fuente: OMS, 2001

Dependencia:

"Estado en el que las personas, debido a una pérdida física, psíquica o en su autonomía intelectual, necesitan asistencia o ayuda significativa para manejarse en las actividades diarias".

Fuente: (Consejo de Europa, Recomendación N° R(98) 9, en
http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO7174/Discapacidad_dependencia.pdf)

Discapacidad:

"Es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)."

Fuente: OMS, 2001

Diseño para Todos:

Es "la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible."

Fuente: Artículo 2.d Cap. I de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad

Envejecimiento de la población:

Fenómeno demográfico que se produce cuando el ritmo de crecimiento de las de personas mayores se acelera, haciendo crecer rápidamente la proporción de personas mayores sobre el total de la población.

Ergonomía:

La ergonomía es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia"

Fuente: OIT, La salud y la seguridad en el trabajo. Oficina de Actividades para los Trabajadores, Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo

http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ermain.htm

Funcionamiento:

"Es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos positivos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)."

Fuente: OMS, 2001

Igualdad de Oportunidades:

Se entiende por igualdad de oportunidades, referida a la discapacidad, la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en una discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a

evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social.

Fuente: Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad universal de las Personas con Discapacidad

Sostenibilidad:

Según la OMS el *desarrollo sostenible* se define como aquél que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (WCED, 1987). Se refiere al uso de los recursos y a la orientación de las inversiones y del desarrollo tecnológico e institucional, de manera que se garantice un desarrollo y uso de los recursos actuales que no comprometan la salud y el bienestar de las generaciones futuras.

Supresión de barreras:

Se refiere exclusivamente a aquello que habiendo sido concebido inicialmente con barreras es preciso posteriormente adaptar o modificar, lo que no garantiza una solución óptima, o duradera, ni una consideración global de las necesidades de accesibilidad.

Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC):

Conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Se incluyen aquí todos aquellos medios y recursos de las telecomunicaciones, la informática, los medios audiovisuales y las redes, entre otros. Los más conocidos son: hipertextos, multimedia, Internet, realidad virtual, etcétera.

Transversalidad:

Transversalidad de las políticas en materia de discapacidad: "El principio en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las Administraciones públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad"

Fuente: Artículo 2.f, Cap. I de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad

Vida independiente:

Forma de vida en la cual cada persona ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad

Anexos

Índice de gráficos, tablas y cuadros:

Gráfico 1. Población según sexo y edad, 2000

Gráfico 2. Población según sexo y edad 20202

Gráfico 3. Población según sexo y edad 2040

Tabla 1. Población por sexo, comunidades y por edad (hasta 65 y más).
Ambos sexos.

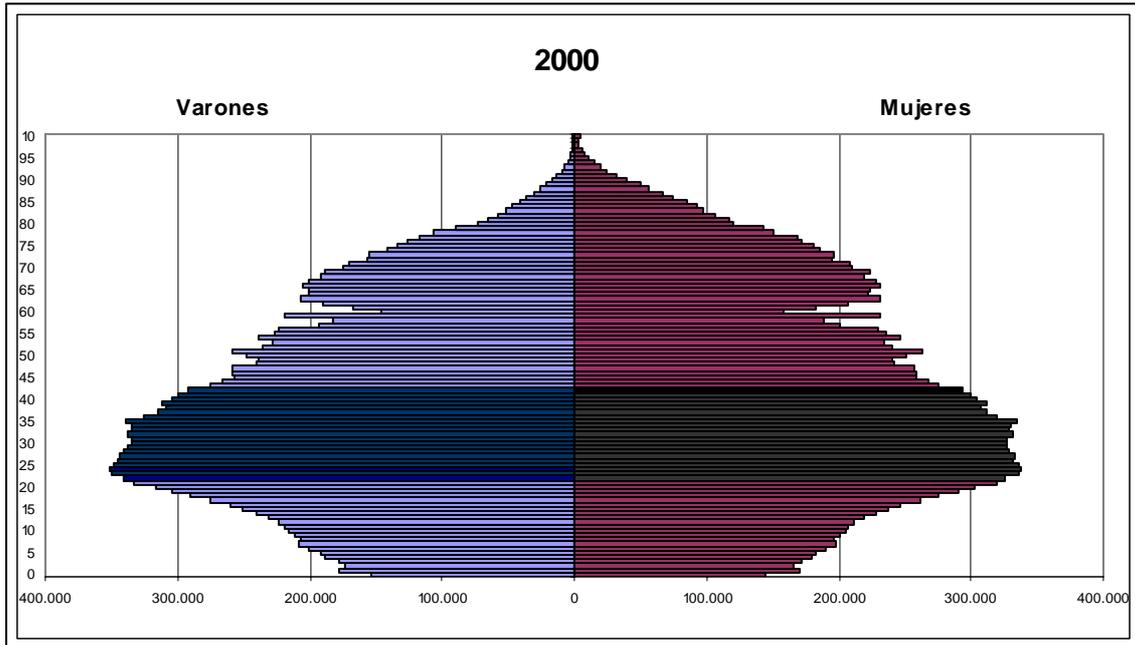
Tabla 2. Población por sexo, comunidades y por edad (hasta 65 y más).
Ambos sexos. En porcentajes.

Tabla 3. Extranjeros residentes en España clasificados por país de nacionalidad y grupos de edad. 2003. Ambos sexos. En porcentajes.

Ley 51/2003, "De igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad". Calendario, plazos previstos

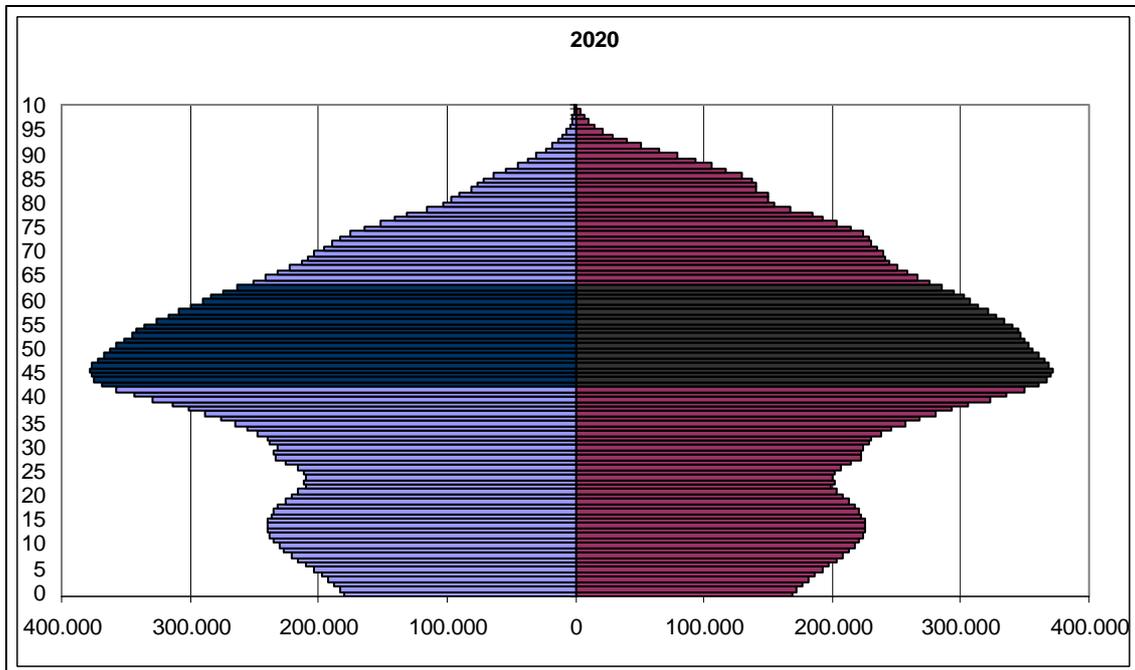
Organigrama de la Secretaría de Estado de Servicios sociales, familias y discapacidad (dependiente del MTAS)

Gráfico1. Población según sexo y edad 2000



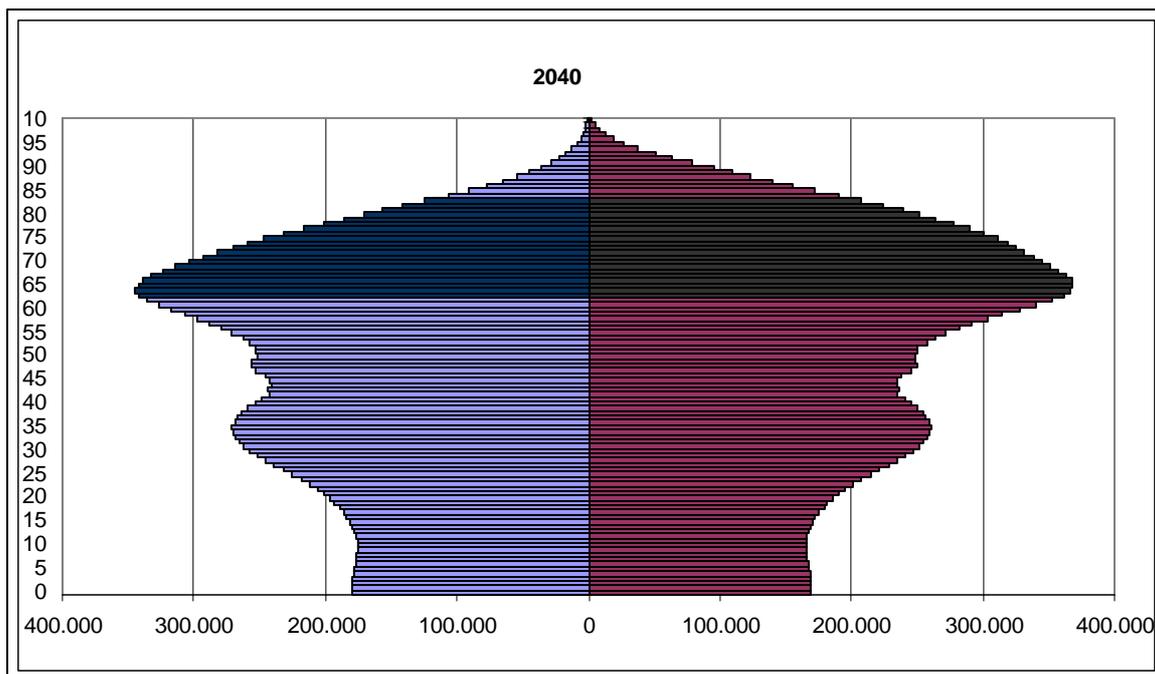
Fuente: "Las personas mayores en España. Informe 2002, datos estadísticos estatales y por comunidad autónoma", Pág. 53. Observatorio de personas mayores – IMSERSO, 2002. <http://www.imsersomayores.csic.es/estadisticas/documentos/informe2002/cap1/1-18grafico11-piramides.xls> .

Gráfico 2. Población según sexo y edad 2002



Fuente: "Las personas mayores en España. Informe 2002, datos estadísticos estatales y por comunidad autónoma", Pág. 53. Observatorio de personas mayores – IMSERSO, 2002. <http://www.imsersomayores.csic.es/estadisticas/documentos/informe2002/cap1/1-18grafico11-piramides.xls> .

Gráfico 3. Población según sexo y edad 2040



Fuente: "Las personas mayores en España. Informe 2002, datos estadísticos estatales y por comunidad autónoma", Pág. 53. Observatorio de personas mayores – IMSERSO, 2002. <http://www.imsersomayores.csic.es/estadisticas/documentos/informe2002/cap1/1-18grafico11-piramides.xls> .

Tabla 1. Población por sexo, comunidades y edad (hasta 65 y más).

Ambos sexos.

Comunidades Autónomas	Total	0 a 14 años	15 a 64 años	65 años y más
Andalucía	7.606.848	1.265.138	5.213.175	1.128.535
Aragón	1.230.090	154.258	813.372	262.460
Asturias (Principado de)	1.075.381	105.281	732.025	238.075
Balears (Illes)	947.361	142.545	671.433	133.383
Canarias	1.894.868	299.163	1.367.563	228.142
Cantabria	549.690	65.885	378.592	105.213
Castilla y León	2.487.646	285.419	1.632.393	569.834
Castilla-La Mancha	1.815.781	279.760	1.177.457	358.564
Cataluña	6.704.146	923.636	4.630.739	1.149.771
Comunidad Valenciana	4.470.885	639.796	3.090.308	740.781
Extremadura	1.073.904	167.024	698.907	207.973
Galicia	2.751.094	315.825	1.849.292	585.977
Madrid (Comunidad de)	5.718.942	785.652	4.102.451	830.839
Murcia (Región de)	1.269.230	217.726	872.521	178.983
Navarra (Comunidad Foral de)	578.210	79.366	395.644	103.200
País Vasco	2.112.204	250.530	1.477.913	383.761
Rioja (La)	287.390	36.673	195.139	55.578
Ceuta	74.931	14.906	51.803	8.222
Melilla	68.463	14.896	46.238	7.329
TOTAL ESPAÑA	42.717.064	6.043.479	29.396.965	7.276.620

Fuente: Revisión del Padrón Municipal, 2003. INE

Tabla 2. Población por sexo, comunidades y edad (hasta 85 y más).

Ambos sexos. En porcentajes.

Comunidades Autónomas	0 a 14 años	15 a 64 años	65 años y más	Total
Andalucía	16,6	68,5	14,8	7.606.848
Aragón	12,5	66,1	21,3	1.230.090
Asturias (Principado de)	9,8	68,1	22,1	1.075.381
Balears (Illes)	15,0	70,9	14,1	947.361
Canarias	15,8	72,2	12,0	1.894.868
Cantabria	12,0	68,9	19,1	549.690
Castilla y León	11,5	65,6	22,9	2.487.646
Castilla-La Mancha	15,4	64,8	19,7	1.815.781
Cataluña	13,8	69,1	17,2	6.704.146
Comunidad Valenciana	14,3	69,1	16,6	4.470.885
Extremadura	15,6	65,1	19,4	1.073.904
Galicia	11,5	67,2	21,3	2.751.094
Madrid (Comunidad de)	13,7	71,7	14,5	5.718.942
Murcia (Región de)	17,2	68,7	14,1	1.269.230
Navarra (Comunidad Foral de)	13,7	68,4	17,8	578.210
País Vasco	11,9	70,0	18,2	2.112.204
Rioja (La)	12,8	67,9	19,3	287.390

Ceuta	19,9	69,1	11,0	74.931
Melilla	21,8	67,5	10,7	68.463
TOTAL ESPAÑA	14,1	68,8	17,0	42.717.064

Fuente: Revisión del Padrón Municipal, 2003. INE

Tabla 3. Extranjeros residentes en España clasificados por país de nacionalidad y grupos de edad. 2003. Ambos sexos. En porcentajes.

	Total	Menos de 16 años	De 16 a 24 años	De 25 a 44 años	De 45 a 64 años	De 65 y más años	Edad desconocida
TOTAL	1.647.011	201.384	189.672	885.498	278.013	92.237	207
EUROPA	563.780	43.216	45.677	259.489	144.348	71.042	8
ÁFRICA	432.662	84.252	61.079	239.647	42.503	5.179	2
AMÉRICA	530.605	57.832	67.379	318.734	73.545	13.111	4
ASIA	117.918	15.859	15.406	66.736	17.172	2.744	1
OCEANÍA	1.018	58	28	490	320	122	0
NAC.DESCONOCIDA	1.028	167	103	402	125	39	192

Fuente de información: INE - Dirección General de la Policía

Ley 51/2003, "De igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad".

Calendario - Plazos previstos.

Todos los plazos previstos son a partir de la entrada en vigor de esta ley

Disposición final quinta

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en las relaciones con la administración pública	Plazos de cumplimiento
1. Establecer las condiciones básicas que, según el art. 10, deberán reunir las oficinas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración y Justicia y a la participación en la vida política y procesos electorales	2 años
a) Entornos, productos y servicios nuevos y toda disposición, criterio o práctica será corregida	3 a 5 años
b) Entornos, productos y servicios existentes y toda disposición, criterio o práctica cumplirán las exigencias de accesibilidad y no discriminación	15 a 17 años
2. Realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad	2 años

Disposición final sexta

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de bienes públicos a disposición del público	Plazos de cumplimiento
1. Establecer las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación según lo previsto en el art. 10, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad	2 años
a) En los bienes y servicios nuevos de titularidad propia	5 a 7 años
En los bienes y servicios nuevos de titularidad privada que concierten o suministren las Administraciones públicas	7 a 9 años
En el resto de bienes y servicios nuevos de titularidad propia que sean nuevos	15 a 17 años
b) En los bienes y servicios ya existentes y que sean susceptibles de ajustes razonables, de titularidad pública o bienes y servicios de titularidad privada que concierten o suministren las Administraciones públicas	12 a 14 años
Resto de bienes y servicios de Titularidad privada	15 a 17 años
2. Realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad	2 años

Disposición final séptima

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social	Plazos de cumplimiento
1. Establecer las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación según lo previsto en el art. 10, para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social:	
a. Productos y servicios nuevos	4 a 6 años
b. Productos y servicios ya existentes susceptibles de ajustes razonables	8 a 10 años
2. Realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad	2 años

Disposición final octava

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los medios de transporte	Plazos de cumplimiento
1. Establecer las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación según lo previsto en el art. 10, para el acceso y utilización de los medios de transporte por personas con discapacidad. Dichas condiciones serán obligatorias en los siguientes plazos:	
a. Infraestructura y material de transporte nuevo	5 a 7 años
b. Infraestructura y material de transporte ya existente, y que sean susceptible de ajustes razonables	15 a 17 años
2. Realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad	2 años

Disposición final novena

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones	Plazos de cumplimiento
1. Establecer las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación según lo previsto en el art. 10, para el acceso y utilización para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. Dichas condiciones serán obligatorias en los siguientes plazos:	
a. Espacios públicos urbanizados y edificaciones nuevas	5 a 7 años
b. Espacios públicos urbanizados y edificaciones, y que sean susceptible de ajustes razonables	15 a 17 años
2. Realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad	2 años

Disposición final décima

Currículo formativo sobre accesibilidad universal y formación de profesionales	Plazos de cumplimiento
El gobierno desarrollará un el currículo formativo del "diseño para todos", en todos los programas educativos, incluidos los universitarios, para la formación de profesionales.	2 años*

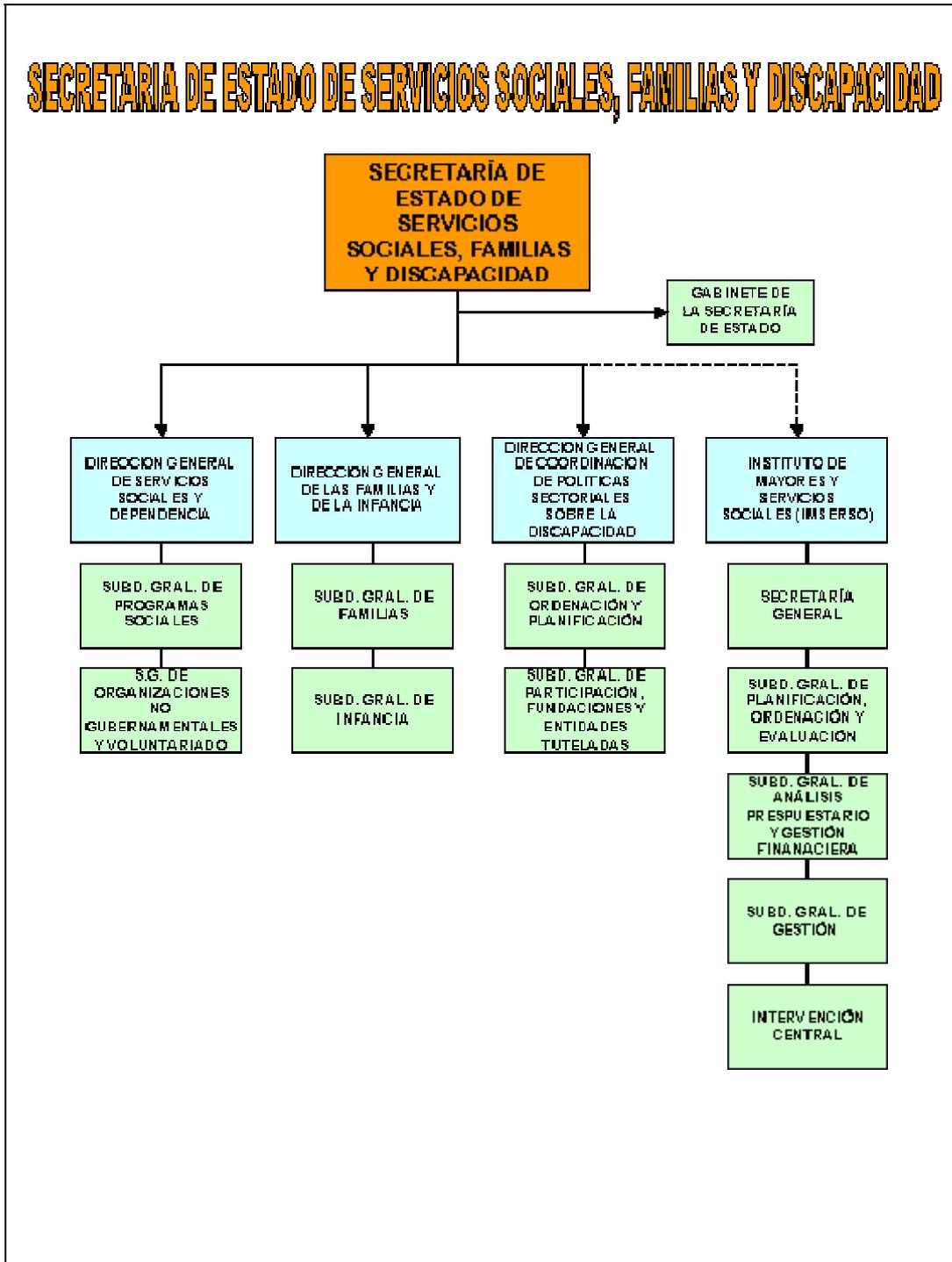
Disposición final undécima

Régimen de infracciones y sanciones	Plazos de cumplimiento
El gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de ley que establezca el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad.	2 años

Disposición final duodécima

Lengua de signos	Plazos de cumplimiento
El gobierno regulará los efectos que surtirá la lengua de signos española, con el fin de garantizar a las personas sordas y con discapacidad auditiva, la posibilidad de su aprendizaje, conocimientos y uso, así como la libertad de elección respecto a los distintos medios utilizables para su comunicación con el entorno	2 años

Organigrama de la Secretaría de Estado de Servicios sociales, familias y discapacidad (dependiente del MTAS)



Fuente: <http://www.mtas.es/infgral/organig/org3.htm>