

2ª Jornada empleo y discapacidad

Universidad Carlos III de Madrid

1 de marzo de 2007



La empresa accesible: entornos, productos y servicios para todos



Fefa Álvarez Ilzarbe

**Dirección de Accesibilidad
Fundación ONCE**

Definiciones

Hablar de **accesibilidad** es referirse a "la característica del medio, que permite a todas las personas el acceso, utilización y disfrute, de manera normalizada, segura y eficiente".¹

O decir **accesibilidad universal** es nombrar la "condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas"².

Y cuando se habla del medio o de "los entornos, productos y servicios" se está diciendo en definitiva que se trata de que todo aquello que intervenga entre la persona y el resultado que ella desea obtener debe ser accesible: espacio físico – vivienda, urbanización, edificio público o privado, medio de transporte, sistema de comunicación, elemento, máquina, equipo de trabajo, menaje, mobiliario, utensilio, herramienta, ...

Se trata de que T O D A S las personas, puedan realizar C U A L Q U I E R A de las actividades que deseen.

Cuando se dice todas, no se quiere decir personas con discapacidad, entonces ¿por qué cuando se habla de accesibilidad automáticamente se piensa en discapacidad? Aparte de por cuestiones históricas y sociales, que no vienen al caso, se trata de una asociación simple: Se supone que son quienes tienen (quienes tenemos) las dificultades. Por ello que conviene introducir otro concepto para tratar de modificar este error.

¿Qué se entiende por **deficiencia?**:

Una deficiencia "es la anormalidad o pérdida de una estructura corporal o de una función fisiológica. Las funciones fisiológicas incluyen las mentales. Con

¹ Plan Nacional de Accesibilidad 2003-2007

² Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad -LIONDAU-.

“anormalidad” se hace referencia estrictamente a una desviación respecto a la norma estadística establecida y sólo debe usarse en ese sentido.”³

Y, ¿qué se entiende por **discapacidad**?:

La discapacidad “es un término genérico que incluye deficiencias, 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).”

Estas dos definiciones muestran que si bien las personas con deficiencias pueden tener dificultades de relación con el medio, cuando éste es inaccesible, también pueden presentarse dificultades para otras personas. Y que esas dificultades provienen de la inaccesibilidad del medio –en el más amplio sentido, incluyendo factores personales, ambientales y culturales; no dependen de la persona o de sus características. Entre esas personas que pueden resultar afectadas por la inaccesibilidad del medio están:

- Personas con deficiencias
- Personas mayores
- Accidentadas
- Personas con niños
- Niños
- Mujeres embarazadas
- Personas que tienen dimensiones fuera de lo que se considera normal (media estadística): altos, bajos, gordos, delgados, ...
- Transportistas
- ...

Son ejemplos que tienen que ver con aspectos tangibles, de la relación física en su mayoría. Pero también se puede entrar en otros aspectos mucho más difíciles de reconocer, los que tienen que ver con cuestiones culturales, con actitudes:

³ CIF – Clasificación internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. OMS. 2001

rechazos, sentimientos de culpa, proteccionismo o paternalismo o compasión mal entendida, miedos, ... que hacen que un medio se convierta en inaccesible. Precisamente es en el medio empresarial, cuando se trata de lograr la integración laboral de las personas con discapacidad, cuando más perceptibles se hacen las dificultades de accesibilidad que tienen su origen en las actitudes personales. Una prueba psicológica o una simple prueba escrita en un proceso de selección de personal puede ser el obstáculo que impida la incorporación de una persona con discapacidad.

Accesibilidad y derechos

Las carencias de accesibilidad son la principal causa de discriminación para las personas con deficiencias. Si el medio no es accesible, las personas con discapacidad no pueden (podemos) actuar ni ser como los demás ciudadanos y se vulneran sus (nuestros) derechos de crecimiento personal y de participación social.

Tradicionalmente ante los incumplimientos legales, ante la falta de accesibilidad, no ha pasado nada, incluso con leyes aprobadas que penalizaban actuaciones discriminatorias o actuaciones que impedían poner en marcha los elementos que compensaban o eliminaban la discriminación, pero con la llegada del siglo XXI esto parece que ha comenzado a cambiar.

Para actuar, para hacer que el medio sea accesible, hay que hacerse conscientes, hay que reflexionar: "Puede que no haya ninguna hostilidad en la falta o negativa de incorporación de la accesibilidad en el diseño de productos y servicios. Pero cuando exista la posibilidad de incorporarla y no se haga, habrá que aceptar algún grado de responsabilidad"⁴

También es interesante revisar la legislación existente, especialmente aquella que tiene que ver con el mundo empresarial.

⁴ "El futuro accesible." Consejo Nacional de Discapacidad de EEUU. Junio 2001

La clave está, en la práctica, en no olvidar que la responsabilidad de la accesibilidad está en quien pone a disposición los bienes y servicios –empresas y administraciones públicas.

La empresa accesible:

La obligación ética y legal de las empresas es la de incorporar en sus plantillas a todas las personas, incluidas aquellas que pueden encontrarse en situación de discapacidad, como dicen los patrocinadores de esta jornada, a personas con capacidades diferentes, a la par que tienen la obligación de ofrecer productos y servicios para todos.

Esta obligación –legal y ética- se puede tomar como una carga, una imposición o como una ventaja competitiva. Según como se considere se obtendrán unos resultados u otros y la experiencia, no solo en este campo, dice que a las empresas les salen mejor los números, los balances económicos de fin de año, cuando se la toman como ventaja competitiva.

Cuando en una empresa se aborde la accesibilidad:

1) Si se trata de trabajadores habrá que considerar:

- Cultura empresarial
- Procedimientos de selección
- Lugares de trabajo
- Puestos de trabajo
- Equipos
- Organización del trabajo
- Información y formación
- ...

Tener en cuenta las normativas de prevención de riesgos es una gran ayuda, pero hay que ir un poco más allá.

- 2) Si se trata de clientes habrá que considerar:
- Características del producto o servicio y de su uso
 - Localización del producto o servicio
 - Lugares en los que se ubique el producto o servicio
 - Comunicación con los clientes
 - Información y formación del personal
 - ...
- 3) Si se trata de proveedores habrá que tener en cuenta:
- Sistemas de comunicación
 - Formación e información del personal
 - ...
- 4) Si se trata de ...:

En cualquiera de los casos siempre hay que pensar en las capacidades humanas⁵ y en lo que ocurre cuando alguna de ellas está mermada, no existe, o cuando puede fallar, o pudiera no funcionar como se considera lógico, o ...

Y para poder hacer todo esto, tan sencillo y tan complejo a la vez, nada mejor que incorporar **un sistema de gestión:**

La empresa debe establecer, documentar, implantar y mantener un sistema de gestión de la accesibilidad universal⁶ o incorporar los requerimientos para alcanzar, mantener y mejorar su accesibilidad en los sistemas de gestión que tenga implantados.

Como mínimo la empresa debe:

⁵ Recurrir a la CIF nombrada, a los expertos en accesibilidad o en ergonomía resulta de gran utilidad. También se puede utilizar como apoyo la norma *UNE 170001-1 de Accesibilidad Global. Criterios para facilitar la accesibilidad del entorno. Parte 1. Criterios DALCO.*

⁶ Se puede utilizar la norma *UNE 170001-2 de Accesibilidad Global. Criterios para facilitar la accesibilidad del entorno. Parte 2. Sistema de gestión de la accesibilidad global.*

- a) identificar a los usuarios –clientes, trabajadores, visitantes, proveedores- y el entorno (*entendido como el lugar delimitado y los recursos disponibles en el mismo, en el que se ha producido una intervención humana dirigida a facilitar su uso*) que la empresa proporciona para la interacción,
- b) realizar un diagnóstico de accesibilidad para asegurar que los usuarios puedan utilizar ese entorno, descubriendo carencias, fallos, necesidades, ... e identificando las soluciones,
- c) planificar las actuaciones a realizar para implantar las soluciones, (Planificar es: marcar objetivos, asignar recursos, responsables, ..., tener claro el cronograma, incorporar mecanismos de evaluación, ...)

Para que esto sea posible es imprescindible que se haya dado inicialmente y se mantenga en el tiempo un **Compromiso de la Dirección**

La Dirección de la organización debe:

- a) definir la política de accesibilidad,
- b) definir y comunicar a lo largo de toda la línea jerárquica y a todo el personal las responsabilidades en materia de accesibilidad,
- c) revisar y comprobar periódicamente el cumplimiento de los objetivos.

Y, por último **recordad:**

“Puede que no haya ninguna hostilidad en la falta o negativa de incorporación de la accesibilidad en el diseño de productos y servicios. Pero cuando exista la posibilidad de incorporarla y no se haga, habrá que aceptar algún grado de responsabilidad”