



Palabras clave:  
empatía,  
accesibilidad,  
inclusión,  
diversidad, respeto,  
futuro.



### Inclusión digital con empatía, concienciación y formación



CARLOS PONS

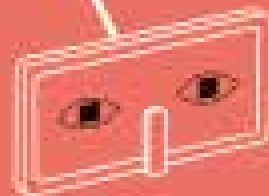
# HACIENDO DESAPARECER LAS DISCAPACIDADES

Vivimos en un entorno que ha sido diseñado sin tener en cuenta la diversidad humana, dejando a la casualidad su compatibilidad con las características de las personas con discapacidad. Está a punto de cambiar para siempre.

*Achieving digital inclusion through empathy, awareness and education*  
**MAKING DISABILITIES DISAPPEAR**

*We live in an environment that has been designed without taking into account human diversity, leaving its compatibility with the characteristics of people with disabilities to chance. Is about to change forever.*

**Keywords:** *empathy, accessibility, inclusion, diversity, respect, future.*



Desde muy temprana edad aprendí a ser una persona ordenada y previsor. Cuando de pequeño jugaba con mis juguetes, me preocupaba de que no estuviesen desperdigados por las zonas de paso y, tras jugar con ellos, los recogía meticulosamente sin dejar rastro alguno de los escenarios imaginarios en los que me sumergía por horas. Acostumbraba también a prestar especial atención a no dejar ningún objeto delicado a la vista y mucho menos al alcance de las manos, siempre devolviéndolo a su correspondiente lugar. Tenía la costumbre de asegurarme de que siempre hubiese una botella de agua llena en la puerta de la nevera.

En casa, todos seguíamos las mismas costumbres no escritas y con los años, sin darnos cuenta, diseñamos un hogar con una distribución y una decoración que transmitían calma y un orden impoluto, con amplias y despejadas zonas de paso, y con toda la decoración frágil fuera del alcance de las manos. Dicho orden respondía de igual forma a las necesidades de mis jóvenes padres, de mi anciano abuelo y de mí, niño por aquel entonces. Sobre todo, respondía de forma óptima a las necesidades de mi tía, que era ciega y con problemas de psicomotricidad.

Las dinámicas de mi hogar no eran fruto de una obsesión por el orden, sino

que respondían a la necesidad de crear un hogar inclusivo donde todos y, sobre todo mi tía, pudiésemos vivir con las mismas comodidades. No dejar objetos delicados al alcance de las manos evitaba que mi tía pudiese hacerse daño cuando usaba las manos para ubicarse en las zonas de paso; dejar siempre una botella de agua llena en el mismo lugar de la nevera, le dotaba de cierta independencia cuando tenía sed y quería beber agua.

De no haber seguido ciertos sencillos hábitos como familia hubiésemos fácilmente acabado diseñando un hogar que solo respondía a las necesidades de parte de la familia que habitábamos en él, excluyendo a mi tía en el diseño. Por lo contrario, tuve la gran suerte de nacer en un hogar fundamentado en el amor y el respeto, tan fuertemente integrados en nuestro día a día, que tardé años en descubrir que la empatía presente en mi hogar no era secundada por el mundo que lo rodeaba.

### Discapacidad: percepción

A finales de los años 90, cuando yo aún era un niño, la Organización Mundial de la Salud definía la discapacidad como un problema de las personas para llevar

a cabo con normalidad las tareas del día a día. Dicho de otra forma, posicionaba la responsabilidad de la discapacidad enteramente en la persona, destacando su incapacidad para interactuar de forma “normal” con el entorno que la rodeaba. Por suerte, dicha definición fue reemplazada a principios de los años 2000 por una más respetuosa con la diversidad del ser humano. Dicha definición, aún vigente hoy en día, posiciona el problema de las discapacidades en la incompatibilidad que sucede entre las características de una persona y las características del entorno con el cual interactúa, el cual muy probablemente ha sido diseñado sin tener en cuenta las circunstancias de dicha persona.

Si analizamos la última definición de la Organización Mundial de la Salud y nos centramos en el concepto de la incompatibilidad, podemos concluir que las oportunidades para mejorar la compatibilidad están en ambos lados de la interacción. Por una parte, tenemos la oportunidad de mejorar nuestro entorno para que este sea compatible con la diversidad del ser humano y sus características y, por otra parte, podemos empoderar a las personas con discapacidad para mejorar sus capacidades.

Para crear un mundo más inclusivo para el ser humano y su diversidad de características debemos reducir ►►

Para crear un mundo más inclusivo, debemos promover un entorno que incluya el más amplio espectro de discapacidades posible

# Concienciación y formación son fundamentales para crear interfaces inclusivas en la nueva sociedad digital

las distancias de dicha incompatibilidad, promoviendo activamente como sociedad un entorno que incluya el más amplio espectro de discapacidades posible desde su diseño e investigando activamente formas de mejorar la condición y las capacidades de las personas con discapacidad, hasta que la interacción entre las características de una persona con discapacidad y su entorno se haga invisible.

El entorno en el que vivimos, y que hemos diseñado como sociedad durante milenios, es altamente incompatible con la diversidad humana; realidad que realza el detalle histórico de que los mayores avances, en cuanto a derechos humanos se refieren, se han realizado apenas en el último siglo y, de forma mucho más contundente, desde hace apenas unas décadas.

Nunca la humanidad había prestado tanta atención a nivel sistémico a la diversidad humana, a la necesidad de inclusión y a la importancia de fomentar el sentimiento de pertenencia de todos por igual. Es importante darse cuenta de este hecho y del punto de inflexión

histórico en el que estamos, donde cada uno de nosotros tenemos el poder y la responsabilidad de contribuir a asentar las bases de una sociedad que, de ahora en adelante, incluye dichos aspectos en su forma de proceder.

Mientras dicha positiva inercia social prosigue, también nos encontramos como sociedad en otro proceso transformativo histórico: el de convertirnos en una sociedad digital, como próximo paso en nuestro infinito proceso evolutivo como seres humanos. Dicha transformación conlleva la creación de una interfaz con reglas propias que viene a superponerse con el entorno en el que vivimos, no solo para complementarlo sino también, en cierta medida, revolucionarlo completamente.

Así realizamos los retos que supone diseñar una sociedad, de ahora en adelante digital, que no excluya del proceso creativo, la necesidad de crear un entorno, esta vez sí, compatible con la diversidad humana y sus necesidades. Dicho reto entraña tanto oportunidades como necesidades para lograrlo, mientras las primeras nos

llevan a imaginar un mundo mejor, las últimas evidencian que, para lograrlo; necesitamos cubrir las carencias que tenemos en cuanto a concienciación y formación en la materia.

## Ecosistema inclusivo

Actualmente, hay múltiples formas de acceder o beneficiarse del entorno digital, y todas ellas pasan por múltiples tipos de interfaces; las más comunes son los dispositivos electrónicos con pantallas y periféricos para interactuar con el contenido de la pantalla, mientras que las más novedosas implican tan solo el uso de nuestros dedos, voz o movimiento.

Sea cual sea la interfaz que los profesionales creamos para facilitar el acceso a los beneficios del entorno digital, necesitamos un importante conocimiento técnico que renovamos constantemente a medida que avanza nuestro sector. Conocimiento que raramente se ve beneficiado de forma natural por las tecnologías y téc- ➤

# Las nuevas generaciones son pieza clave para el cambio en cuanto a la exclusión de prácticas inclusivas y accesibles en el sector tecnológico

nicas necesarias para crear servicios digitales accesibles e inclusivos.

Concienciación y formación son dos necesidades fundamentales por cubrir, ambas con un propósito propio al mismo tiempo que se complementan entre sí. La falta de formación específica e integrada en los procesos y técnicas de desarrollo habituales surge de una falta de concienciación sobre la importancia de no fomentar procesos creativos que no incluyan prácticas inclusivas; al mismo tiempo, sucede que la falta de formación no facilita la concienciación, tanto en el sector académico como en el profesional, reduciéndose los esfuerzos de concienciación y acción, en la mayoría de casos, a esfuerzos que muy difícilmente encuentran soporte duradero en el sector tecnológico.

Las nuevas generaciones, crecidas en pleno auge de la aceptación social de los avances realizados en materia de derechos humanos, respeto a la diversidad e inclusión<sup>1</sup>, son pieza clave para el cambio de la situación que llevamos arrastrando durante décadas en cuanto a la exclusión de prácticas inclusivas y accesibles en el sector tecnológico.

Los profesionales que han entrado en el mercado laboral en los últimos años no conciben, en su gran mayoría, la posibilidad de no promover un ecosistema digital más ético, inclusivo y sostenible; está en su ADN no aceptar y mucho menos llevar a cabo esfuerzos que no lleven, aunque sea un poco, al proceso transformativo de la industria tecnológica hacia dicha dirección.

<sup>1</sup> Pons, C. (2021). "Disrupción sin interrupción" en TELOS, número 116. Mayo de 2021. Edita: Fundación Telefónica.

Un impacto que es cada vez más evidente en la forma en que las empresas y la sociedad defienden dichos valores, con un gran porcentaje de la sociedad más crítica en los últimos años con la forma de proceder de ciertas empresas que no respetan la diversidad humana, al mismo tiempo que ciertas empresas han empezado a concienciar y responder al mismo tiempo a las demandas sociales de modelos de negocio más éticos.

## Unidos para el cambio

Dicho incremento en la demanda social por elevar los estándares de responsabilidad social que los distintos agentes de la sociedad deberían seguir, ha resultado en un rol mucho más activo en este campo por parte de las instituciones públicas, especialmente las instituciones de la Unión Europea.

Hace aproximadamente una década, la Unión Europea en su conjunto se convertía en la primera organización internacional en firmar el Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, ratificando así su compromiso para la construcción para el año 2020 de una Europa sin barreras para los aproximadamente 80 millones de ciudadanos de la Unión Europea con discapacidad, ratificación respaldada por el plan estratégico de la Comisión Europea del pasado decenio.

La ejecución de dicho plan estratégico ha dado como resultado un mayor entendimiento del campo y de la situa-

ción en la Unión Europea, el cual se ve reflejado en las recientes reformas legislativas como la *European Accessibility Act*, adopción que debería finalizarse dentro de los próximos cinco años y que pretende elevar los estándares de accesibilidad en productos y servicios de forma homogénea en todos los países de la Unión Europea.

El anterior decenio ha permitido arrancar el nuevo con un gran deseo institucional por seguir avanzando de forma contundente en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, con numerosas iniciativas que contribuirán a su independencia y autonomía, en una Unión Europea más comprometida que nunca con la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la sociedad.

Todos tenemos el poder y la responsabilidad de contribuir a mejorar la compatibilidad de nuestro entorno,

más digital que nunca, con la diversidad humana y su necesidad de pertenencia. Empezando por aprovechar cada oportunidad de concienciación y cambio en las empresas donde trabajamos, además de contribuir siempre que se pueda a la formación en este campo tanto en instituciones académicas como dentro de nuestras empresas. Tenemos la obligación moral de diseñar juntos un mundo inclusivo y de ordenar todo desorden exclusivo, ampliando en el camino las zonas de paso, para que todos podamos llegar a disfrutar la vida de igual forma.

## Bibliografía

**Comisión Europea** (2010). *European Disability Strategy 2010-2020. A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe*. Bruselas, Unión Europea. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM%3A2010%3A0636%3AFIN%3Aen%3APDF>

**Comisión Europea**. "EU ratifies UN Convention on disability rights" en ec.europa.eu. Bruselas, 5 de enero de 2011. Disponible en: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_11\\_4](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_11_4)

**Comisión Europea** (2021). *Union of equality. Strategy for the rights of persons with disabilities 2021-2030*. Bruselas, Unión Europea. Disponible en: <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=23707&langId=en>

**Organización Mundial de la Salud** (1976). *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*. Ginebra, WHO. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Organización Mundial de la Salud** (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*. Ginebra, WHO. Disponible en: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1>

**Shum, A. et al.** (2016). *Inclusive Design Toolkit*. Microsoft Design. Disponible en: [https://download.microsoft.com/download/b/0/d/b0d4bf87-09ce-4417-8f28-d60703d672ed/inclusive\\_toolkit\\_manual\\_final.pdf](https://download.microsoft.com/download/b/0/d/b0d4bf87-09ce-4417-8f28-d60703d672ed/inclusive_toolkit_manual_final.pdf)