

Administración inteligente en la Unión Europea: hacia la accesibilidad total.

37 millones de ciudadanos de la Unión Europea pueden encontrar en las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación el vehículo que les garantice, de una vez por todas, su completa inclusión en la sociedad europea del Siglo XXI.

Hoy día, 37 millones de personas sufren algún tipo de discapacidad física o psíquica en la Unión Europea. 37 millones y un reto para las Administraciones Públicas españolas: alcanzar el objetivo de una sociedad de la información para todos.

El artículo 21 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos¹ afirma que toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país.

Más recientemente, las Naciones Unidas en un texto adoptado en 1993 sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidades, piden a los Estados que desarrollen estrategias para hacer accesibles los servicios de información y documentación a los diferentes grupos de personas con discapacidad.

Estas estrategias y muy especialmente su consecuencia, esto es, el desarrollo de servicios de información accesibles, han de ser elaboradas en estrecha colaboración con las diversas organizaciones que agrupan a personas con discapacidad.

Asimismo, el Tratado de la Unión Europea², permite la adopción a nivel europeo de medidas adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicción, discapacidad, edad u orientación sexual.

¹ <http://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm>

² <http://www.europa.eu.int/eur-lex/es/treaties/index.html>

Si se quiere alcanzar este objetivo, deberá darse una clara prioridad política a la adopción de medidas para combatir la exclusión de la información que sufren algunos sectores de nuestra sociedad.

A medida que aumentan las posibilidades de ofrecer servicios públicos e información pública de importancia en línea, el acceso de todos los ciudadanos a las páginas web de las administraciones públicas resulta tan importante como el acceso a los edificios públicos.

Por esta razón, es necesario crear las condiciones que permitan una mayor facilidad de acceso posible a las tecnologías de la información para la sociedad en general, así como garantizar su compatibilidad con las tecnologías de ayuda a discapacitados.

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

Pero además, las páginas web europeas, nacionales, regionales y locales de las Administraciones Públicas deben diseñarse de manera que sean accesibles, a fin de que los ciudadanos con discapacidades puedan acceder a la información y aprovechar plenamente las posibilidades de la administración electrónica.

En relación con la incorporación de la accesibilidad en el diseño de todas las tecnologías de la sociedad de la información, hay que invertir en la formación de diseñadores a nivel europeo, con el fin de lograr un planteamiento coordinado y de calidad.

A este respecto, la Comisión Europea creará una red europea con el fin de aprovechar al máximo la interacción (física o virtual) entre los centros nacionales de excelencia y de fomentar el desarrollo de módulos curriculares en torno al principio de «diseño para todos» en beneficio de diseñadores y técnicos.

eEurope: Europa hacia la Sociedad de la Información.

El 8 de diciembre de 1999, la Comisión Europea puso en marcha una iniciativa denominada «eEurope - una sociedad de la información para todos», con un objetivo ambicioso: poner las posibilidades de la sociedad de la información al alcance de todos los europeos.

El Consejo Europeo, celebrado en Lisboa los días 23 y 24 de marzo de 2000, estableció el ambicioso objetivo de convertir a Europa en la economía más competitiva y dinámica del mundo y reconoció la necesidad urgente de que Europa explotase rápidamente las oportunidades de la nueva economía y, especialmente, Internet.

En la cumbre de Lisboa, los Jefes de Estado y de Gobierno se comprometieron a poner en marcha un plan de acción³, con plazos concretos, para llevar a término eEurope.

El enfoque de este plan de acción se basa en la rápida eliminación de las barreras técnicas, económicas y sociales que todavía existen. Por eso, establece una fecha clave, 2002, en la que deberán haberse eliminado la mayor parte de estas barreras.

Una Administración Pública accesible.

La presencia en la red de un determinado documento no garantiza en sí misma su accesibilidad.

Los europeos con discapacidad tienen los mismos derechos y las mismas necesidades de información que los demás ciudadanos. Sin embargo, el hecho de no poder disponer de informaciones públicas en formatos alternativos les impide acceder a la información que necesitan.

³ http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/actionplan/index_es.htm

Para que la comunicación favorezca la integración y sea, por consiguiente, efectiva, se deberán tener en cuenta las necesidades diferentes de las personas con discapacidad, que pueden experimentar una dificultad añadida a la hora de acceder a la información en formato convencional.

Se hacen necesarios formatos alternativos que permitan transmitir la información a las personas con discapacidades sensoriales o cognitivas.

La consulta realizada en relación con el Libro Verde publicado en 1999 sobre "La información del sector público en la sociedad de la información"⁴, ponía de manifiesto la necesidad de mejorar el acceso, la difusión y la explotación de la información del sector público en Europa. Por esta razón, dentro del Plan de Acción de e-Europe, la Comisión Europea propone como prioridad un acceso de calidad a los servicios públicos a través de la Administración Pública en línea.

En esta área, la Unión Europea pretende conseguir que las Administraciones Públicas de los Estados miembros garanticen el acceso electrónico fácil y generalizado a los principales servicios públicos básicos; que los ciudadanos dispongan de un acceso electrónico de doble sentido (interacciones básicas) y que se logre la consulta de los ciudadanos y la obtención de sus reacciones vía Internet sobre las grandes iniciativas políticas.

Para que las páginas web del sector público y su contenido sean diseñadas de manera que sean accesibles, es necesario establecer un mecanismo que siga de cerca la legislación y la normalización en este ámbito.

Asimismo con el fin de garantizar la conformidad de dichas páginas con los principios de accesibilidad y de armonizar las políticas nacionales las Instituciones Europeas y los Estados miembros deben suscribir la Iniciativa sobre Accesibilidad de la Red (Web

⁴ [http://www.ispo.cec.be/docs/policy/docs/COM\(98\)585/](http://www.ispo.cec.be/docs/policy/docs/COM(98)585/)

Accesibility Initiative, WAI⁵) para sitios web públicos. Esta medida permite que el diseño y el contenido de todos los sitios públicos Internet sean accesibles a los discapacitados.

Quinto Programa Marco: herramientas para la accesibilidad

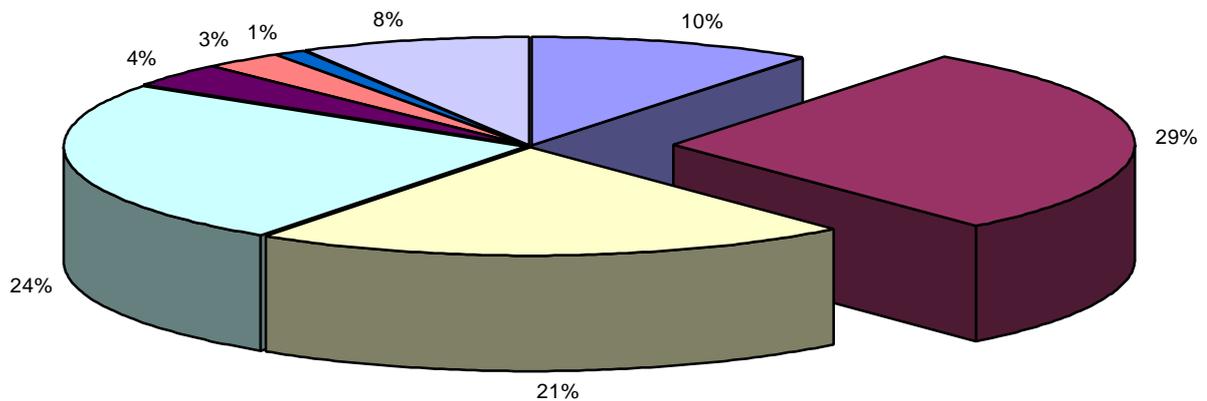
Dentro de las acciones de la Unión Europea en materia de I+D, existen numerosas convocatorias de ayudas económicas a proyectos que permitan reforzar la posición tecnológica de Europa en la sociedad global de la información.

La mayor parte de estas convocatorias de subvenciones a fondo perdido se engloban dentro del Quinto Programa Marco de la Unión Europea en el ámbito de la Investigación y el Desarrollo tecnológico (IDT) durante el periodo 1998-2002⁶.

⁵ <http://www.w3.org/tr/wai-webcontent>

⁶ <http://www.cordis.lu/fp5/home.html>

- **Presupuesto indicativo global del Quinto Programa Marco:** 2.490.134 millones de Ptas (14.960 millones de Euros).
- **Distribución Porcentual Temática del Presupuesto:**



■	Calidad de vida y gestión de los Recursos Vivos
■	Una Sociedad de la Información cuyos instrumentos sean de fácil comprensión y utilización
■	Crecimiento Competitivo y Sostenible
■	Energía, medio ambiente y Desarrollo Sostenible
■	Consolidar el papel internacional de la Investigación Comunitaria
■	Fomentar la Innovación y facilitar la participación de las Pymes
■	Incrementar el potencial humano de investigación y la base de conocimientos socioeconómicos
■	Centro de Investigación conjunto

El programa IST (Information Society Technologies Programme) [programa sobre tecnologías de la sociedad de la información]⁷, uno de los ocho programas específicos mediante los cuales se ejecuta el Quinto Programa Marco, contiene dos líneas de acción de enorme interés.

La primera de ellas se denomina "Sistemas e interfaces asistentes inteligentes que compensen las discapacidades funcionales" y tiene por objetivo permitir que los ciudadanos que sufren determinadas discapacidades

⁷ <http://www.cordis.lu/ist/home.html>

se beneficien tanto como sea posible de los sistemas asistentes inteligentes.

Por esta razón, financia investigaciones centradas fundamentalmente en el desarrollo de interfaces persona/sistema y de sistemas adaptados y asistenciales que permitan superar los problemas planteados por las barreras que encuentran en su entorno las personas con discapacidades físicas y/o mentales, así como de sistemas y servicios inteligentes que permitan llevar una vida independiente y participar en la sociedad de la información.

La investigación a largo plazo, basada en un entendimiento más amplio y profundo de la naturaleza de los procesos cognitivos y sensoriales, es también necesaria para descubrir hasta qué punto las interfaces avanzadas pueden compensar, en mayor medida, los efectos de las discapacidades funcionales humanas.

La segunda lleva por nombre "Administración inteligente 2005-2010" y tiene por objetivo proporcionar a los usuarios de los servicios de las administraciones (esto es, ciudadanos, empresas de todos los tamaños, organizaciones no gubernamentales, etc.) servicios de uso más sencillo, basados en sistemas multifuncionales y multilingües que faciliten el diálogo y la interacción inteligente.

Por esta razón, la Unión Europea esta dispuesta a financiar proyectos sobre sistemas de asistencia al usuario que ofrezcan a los ciudadanos un mejor acceso a los servicios públicos en línea, tanto desde el hogar como desde puntos de información públicos, o en desplazamiento.

Asimismo, cabe investigar sobre sistemas de ayuda al usuario extranjero basados en asistentes personales multilingües y multiculturales y en agentes inteligentes que permitan que los usuarios traten sin el menor problema con la administración nacional o local, en particular mediante la creación de ventanillas únicas.

Una Sociedad (integradora) de la Información

El objetivo de una Sociedad de la Información para todos sólo podrá lograrse si los Estados miembros, el Parlamento Europeo y la Comisión Europea están dispuestos a comprometerse respecto a este plan de acción eEurope y a llevar a cabo el replanteamiento de prioridades que implica.

Por esta razón, todos los Estados miembros deben estar dispuestos a establecer nuevas prioridades, proporcionar la financiación necesaria y eliminar los obstáculos que se oponen a la consecución de las metas fijadas.

Ningún Estado puede permitirse un relajamiento, por muy avanzado que esté en relación con otros. Deberá evitarse una "Europa de dos velocidades".

Además, ningún Estado miembro puede permitirse poner en marcha iniciativas, sin consultar previamente a la comunidad de personas con discapacidad y las ONG que las representan.

Gracias a su propia experiencia, las personas con discapacidad saben detectar inmediatamente las políticas y prácticas que les dificultan o impiden acceder a servicios e instalaciones y para articular posibles soluciones.

Por ello, y con el fin de reforzar la capacidad de las personas con discapacidad de contribuir al desarrollo de programas y políticas, la Comisión promoverá la creación de asociaciones de cooperación entre las organizaciones de discapacitados, otras ONG y los interlocutores sociales; apoyará actos y mecanismos que fomenten las consultas y el compromiso y estimulará el flujo de información y de conocimientos a través de redes y actividades de investigación llevadas a cabo por ONG.

Sólo mediante una acción positiva desde este mismo momento podrá evitarse en Europa la exclusión informativa de millones de europeos.