



knowsquare .

MARÍA JOSÉ GÓMEZ YUBERO

16 DE MARZO DE 2012

# INFORMACIÓN ACCESIBLE, PARA TODOS

---

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa de la  
Autora y Know Square S.L.

El 10% de la población mundial tiene alguna discapacidad física, sensorial o intelectual. Este grupo social, que en nuestro país supera los 3,8 millones de personas, debe afrontar en su vida cotidiana obstáculos derivados de la falta de adaptación del entorno, la discriminación social y económica y la ausencia de oportunidades para participar en los procesos de toma de decisión.

En nuestro país disponemos de un amplio repertorio normativo en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que parte de la propia Constitución (artículo 49).

Mención aparte merece la grave situación de los países menos desarrollados, que concentran el 80% de las personas con discapacidad. Según la ONU, dos tercios de sus miembros no cuentan con ninguna protección legal para estas personas.

Por ello, y con el fin de impulsar una sociedad enteramente inclusiva, mediante la supresión de los obstáculos a los que se enfrentan y garantizando los derechos humanos de todas las personas y el ejercicio de sus libertades fundamentales en igualdad de condiciones, la ONU promovió una Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006, que cuenta ya con 153 signatarios y 110 ratificaciones. España se encuentra entre los países para los que la Convención es vinculante, lo que ha implicado la adaptación de nuestra legislación con la Ley 26/2011.

El pleno ejercicio de los derechos ciudadanos por parte de las personas con discapacidad es, por tanto, una prioridad de orden social, político y administrativo. A ello sin duda también ha contribuido el movimiento asociativo, que en este ámbito es muy relevante y tiene una presencia muy activa que ha dado como resultado avances significativos.

## **Información financiera**

El acceso de las personas con discapacidad al mundo financiero no es ajeno a esta prioridad. Cada vez son más las entidades financieras que han adoptado políticas e iniciativas de accesibilidad universal. Esta preocupación se aborda normalmente como parte de las políticas de acción y responsabilidad social corporativa, si bien debería formar parte de los objetivos estratégicos y de negocio de las entidades.

Las medidas contemplan la mejora y adaptación de los diferentes canales de acceso a la entidad -sus infraestructuras físicas y virtuales- para que cualquier cliente, con independencia de sus capacidades, pueda interactuar con la entidad y recibir servicios de máxima calidad; acciones formativas para que sus empleados ofrezcan mejor atención a estas personas y la promoción de la inserción laboral de discapacitados en sus plantillas.

Un estudio llevado a cabo en 2006 por el Observatorio de la discapacidad sobre la accesibilidad web en portales de la banca española concluía que éste era uno de los sectores peor valorados, tanto desde el punto de vista técnico como en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

En estudios posteriores se ha constatado el esfuerzo del sector financiero en materia de accesibilidad, por delante de otros sectores como comunicación, distribución o suministro. Todavía lejos del nivel de cumplimiento exigido por la legislación, se han ampliado los plazos para que todos los sitios que ofrezcan servicios u operen en la web sean accesibles.

Todos los que participan en el sector financiero están llamados a facilitar esta integración. Los mercados financieros ofrecen una información tan abundante, y en muchas ocasiones compleja, que llega a ser inabarcable e inasimilable para sus destinatarios. El primer paso es hacerla accesible para todos sus destinatarios, sin discriminación.

- En este sentido se precisa la adecuación de las páginas de internet a los estándares de accesibilidad dictados por la WAI (*Web Accessibility Initiative*), tanto en lo que se refiere a páginas informativas como a páginas transaccionales que permitan la operativa *on line*.
- La accesibilidad debe llegar también al resto de informaciones y datos que tradicionalmente se suministran en papel, como los folletos de productos financieros comercializados entre minoristas, documentos publicitarios, estados de posición, etc. La práctica habitual de las entidades es facilitar, a petición del cliente, los soportes adecuados -informáticos, *braille*, audio, videos en lenguaje de signos- dependiendo del tipo de información de que se trate y, evidentemente, de las circunstancias de cada cliente.
- Otro elemento indispensable para que la información sea accesible es que esté elaborada para ser leída y comprendida por sus destinatarios. La información económica y financiera resulta especialmente compleja para los ciudadanos. Por ello, es muy recomendable elaborar los materiales cumpliendo las directrices internacionales de lectura fácil avaladas por la IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) en cuanto a forma y contenido.

La eliminación de barreras de accesibilidad ayuda también a superar las dificultades físicas, sensoriales e intelectuales del cada vez más numeroso grupo de personas mayores. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, los mayores de 64 años representan en España el 17% de la población y se estima que en los próximos cuarenta años este porcentaje se duplique, pudiendo llegar incluso al 40%. Ello supondría que los 7 millones de personas que hoy superan los 65 años pasarán a ser más de 15 millones y prácticamente 18 si consideramos también a los mayores de 60 años.

No en vano podemos afirmar que información accesible es información para todos.

### **Accesibilidad universal, criterio de sostenibilidad**

Más allá de la mera información financiera a la que nos hemos referido en este artículo, la accesibilidad universal se está convirtiendo en un factor de calidad y sostenibilidad. Es cada día más evidente que los entornos, productos o servicios que no sean accesibles irán siendo excluidos del mercado.

Si al grupo de personas con discapacidad añadimos que una de cada cuatro familias tiene una persona con discapacidad, además de las personas mayores, personas con limitaciones funcionales temporales o niños, ¿qué empresa o institución pública o privada puede ignorar a este segmento de población como grupo de interés?