

Cerca del 9% de la población española tiene algún tipo de discapacidad

La Fundación Barcelona Digital y “la Caixa” presentan un estudio para hacer más accesibles los cajeros automáticos a las personas discapacitadas

- En la actualidad, no hay ninguna normativa que defina los parámetros que deben cumplir los cajeros automáticos para garantizar su accesibilidad.
- El estudio, realizado por la Fundación Barcelona Digital, propone un conjunto de recomendaciones que hacen referencia a la accesibilidad física del cajero (localización de la entidad financiera, acceso, ubicación, privacidad o seguridad), y a la accesibilidad en su utilización (elementos interactivos, dispositivos de entrada y salida, operativa o identificación).
- “La Caixa” se ha adherido a la propuesta del estudio y ha puesto en marcha un plan de adaptación de su red de cajeros para que en el 2010 al menos un terminal por oficina cumpla al 100% los requisitos de accesibilidad.

Barcelona, 4 de octubre de 2006.- La Fundación Barcelona Digital ha elaborado un estudio sobre las necesidades de mejora de los cajeros automáticos de las entidades financieras para hacerlos accesibles a las personas discapacitadas, que ha contado con la colaboración y el apoyo de “la Caixa”, así como del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, el Centro para la autonomía personal SIRIUS, el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad y la ONCE.

En la actualidad, se estima que en los países industrializados hay entre un 8% y un 12% de personas con discapacidades, una proporción que va en aumento a causa del envejecimiento de la población, y de la mayor recuperación por parte de la medicina actual de personas que han sufrido accidentes o enfermedades.

La población discapacitada registrada en España supone cerca del 9% del total, es decir, cerca de 4 millones de personas con alguna discapacidad física, sensorial o psíquica.

Debido a las problemáticas parecidas de pérdida de visión o movilidad, en la actualidad se está empezando a incluir a la población mayor de 70 años dentro del colectivo de personas discapacitadas, lo que incrementaría de manera considerable las cifras.

Falta de normativas en España

El estudio de la Fundación Barcelona Digital constata la ausencia de normativas en España que definan unas directrices con las características que deben cumplir los cajeros automáticos para su accesibilidad total.

Este hecho provoca que no esté garantizada su adaptabilidad para la población discapacitada. La situación y accesibilidad de los cajeros depende de la libre disposición del sector financiero, que a su vez se encuentra en un campo donde no existen referencias de actuación.

Tras analizar las normativas reguladoras que hay en otros países como Estados Unidos, Canadá, Australia y Reino Unido, el estudio de la Fundación Barcelona Digital presenta una propuesta de normativa de regulación de los cajeros automáticos para que sean accesibles, tanto físicamente como operativamente a las personas discapacitadas.

Estándares internacionales

En general, los estándares internacionales actuales son similares y apuestan por unas medidas que pretenden facilitar la accesibilidad física y que incorporan también la capacidad de comunicación con voz para llegar al colectivo invidente. Hay pequeñas diferencias en las medidas y también en aspectos específicos donde un estándar aparece más detallado que otro. Así, la normativa de los Estados Unidos es la menos restrictiva en cuanto a medidas y requisitos.

En este sentido, Estados Unidos dispone de la *American with Disabilities Act*, un instrumento jurídico que quiere asegurar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidades. En referencia a la adaptación de los cajeros automáticos, la regulación dicta que siempre tiene que haber uno adaptado por oficina, siguiendo la normativa.

Por su parte, en Canadá se promulgó en 1982 la *Canadian Charter of Rights and Freedom*, que contiene la prohibición de la discriminación por motivos de discapacidad física, sensorial o mental. Además, la *Canadian Standards* dispone de un estándar relacionado con la accesibilidad de los discapacitados a los cajeros automáticos, aunque no tiene fuerza legal.

En 1995, se creó el *Disability Discrimination Act* en el Reino Unido, que protege los derechos legales del colectivo discapacitado y determina que los proveedores de servicios tienen la obligación legal de hacer ajustes razonables para superar las barreras físicas, pero no hay una regulación que estandarice la accesibilidad.

Conjunto de recomendaciones

A partir de estas regulaciones, el estudio propone un conjunto de recomendaciones, referentes tanto a la accesibilidad física como a la accesibilidad en la utilización de la interfaz del cajero.

Las recomendaciones están planteadas con diferentes niveles de prioridad. Así, el número 1 significa que debería tener una alta prioridad o ser obligatorio para todas las entidades, mientras que el 2 indica que es recomendable y el 3 representa una baja prioridad o mejoras opcionales (ver anexo).

En materia de localización, la Fundación Barcelona Digital sugiere colocar en las oficinas un cartel más grande y visible, con colores que contrasten y letras más grandes.

En cualquier caso el recorrido que conduce al cajero debería estar libre de obstáculos físicos y se debería colocar un pavimento diferenciador delante del cajero para que sea fácilmente reconocible.

La entrada al establecimiento debería contar preferiblemente con puertas automáticas, mientras que el área alrededor del cajero debería ser espaciosa, libre de obstáculos y con unas medidas concretas para permitir los movimientos de una persona con silla de ruedas. La superficie debería estar nivelada y, en ningún caso, debiera superar una pendiente del 2%.

Otras recomendaciones son que:

- exista una buena iluminación a cualquier hora del día;
- haya un mecanismo audible y visible que avise en caso de olvido de tarjeta o de dinero;
- los dispositivos de entrada y de salida estén correctamente señalizados y se puedan distinguir visualmente y táctilmente;
- las tarjetas se puedan identificar fácilmente, y tengan un indicador orientador con una muesca lateral de unos dos milímetros de profundidad para poder insertar correctamente la tarjeta;
- además, el teclado tiene que ser fácilmente localizable y reconocible.

La Fundación Barcelona Digital también recomienda un sistema audible de instrucciones, ya sea a través del cajero, el teléfono móvil o auriculares, -preferiblemente ésta última opción- para que las personas invidentes puedan realizar cualquier tipo de gestión en los cajeros. El sistema tiene que ser capaz de reproducir sonoramente el menú o instrucciones disponibles en cada operación, la confirmación de la selección y los posibles mensajes de error. En algunos casos, si el cajero se encuentra situado en un entorno muy ruidoso, puede no ser audible, y por ello se recomienda también un sistema simultáneo de señales visuales.

La operativa de cajeros tiene que poder adaptarse, igual que la pantalla, a las personas con discapacidades para facilitar su uso. El diseño tiene que mejorar las funciones actuales en términos de sencillez y accesibilidad. En algunos casos se podría pensar en alternativas al texto, como pictogramas o diagramas, que pueden ser más comprensibles para algunos colectivos.

La Fundación Barcelona Digital subraya que las ventajas de la implantación de un cajero adaptado afecta a toda la sociedad, no sólo al colectivo discapacitado. Además, la entidad plantea un plan de acción para las entidades financieras, que pasa por iniciar un plan de trabajo para llevar a cabo las recomendaciones, con objetivos, fases y plazos determinados. Posteriormente, se debería establecer un periodo de pruebas para valorar la implementación de las propuestas, difundir las mejoras realizadas y profundizar en ampliar la operativa para los discapacitados psíquicos.

Adhesión de “la Caixa” a la propuesta normativa

Fiel a su compromiso social, “la Caixa” ha decidido adherirse plenamente a la propuesta de normativa de accesibilidad en cajeros realizada por la Fundación Barcelona Digital. En la actualidad, la entidad está a un 50% del cumplimiento de los requisitos introducidos por la propuesta.

“La Caixa” ha previsto una inversión de 140 millones de euros en los próximos cuatro años dentro de su plan de expansión y renovación de su red de oficinas y cajeros, que incluye tanto la compra de nuevos terminales como la actualización de los actuales.

Un 15% de esta inversión se dedicará a actuaciones para garantizar la accesibilidad, con el objetivo de conseguir que en el 2010 al menos un cajero por oficina cumpla al 100% los requisitos mencionados en la propuesta de la Fundación.

Oficinas y cajeros adaptados

La intención es que el 100% de las oficinas sean también accesibles en el plazo de cuatro años. En la actualidad, cerca del 85% ya lo son, es decir, casi 4.300. En cuanto a los cajeros automáticos, el objetivo es que en 2010 al menos un cajero por oficina cumpla al 100% de las recomendaciones de accesibilidad.

“La Caixa” viene realizando un gran esfuerzo para adaptar todas las operativas al máximo nivel de accesibilidad. En este sentido, recientemente la entidad ha implantado el primer servicio de banca ‘online’ en España accesible a las personas con dificultades visuales.

Estas iniciativas responden a la voluntad de “la Caixa” de ofrecer un servicio de calidad e innovador a sus más de 9,8 millones de clientes y refleja su vocación social, a través de una política de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación para facilitar el acceso a la entidad a todas las personas.

Anexo: Propuesta de requisitos para un cajero adaptado

Àmbit		Proposta	Prioritat	
ACCESSIBILITAT FÍSICA	Localització	Senyalització adequada de l'entitat financera: cartells grans, contrast	1	
		Senyalització adequada del terminal	Visiblement	1
			Tàctilment	2
			Audiblement	3
	Accés	Espai lliure d'obstacles	1	
		Inserció targetes de control: 0,7-1,20 m	2	
		Vestíbul amb espai lliure de planta	1	
		Portes	Mecanismes d'obertura automàtica	3
			Amplada de portes >0,8 m	1
			Força per obrir portes 20 N	1
	Control de cues	3		
	Ubicació	Contemplar aspectes de seguretat, protecció ambiental, soroll, il·luminació	2	
	Superfície de planta lliure	1,5 m x 1,5 m (sense incloure el moviment de la porta)	1	
		Pendent 2%	1	
	Il·luminació	50 Lux a terra	2	
		200 Lux mín. Per operar	1	
		Evitar ombres i reflexions	2	
		Soroll fluorescent	3	
	Privacitat i seguretat	Superfície de planta lliure senyalitzada	1	
		Lleixa	3	
Opció de bloquejar la pantalla (quan s'usa la capacitat de reproducció de veu) per protegir les dades		2		
Mecanismes visuals per no deixar la targeta o diners		2		
Mecanismes sonors per no deixar la targeta o diners		2		

Nota: las medidas están planteadas con diferentes niveles de prioridad. Así, el número 1 significa que debería tener una alta prioridad o ser obligatorio para todas las entidades, mientras que el 2 indica que es recomendable y el 3 representa una baja prioridad o mejoras opcionales.

Àmbit		Proposta	Prioritat	
ACCESSIBILITAT D'INTERFÍCIE	Rangs d'abast als elements interactius	Possibilitat d'apropament frontal i lateral seguint els marges de l'apartat 4.4.1	1	
		Angle d'observació >45°	1	
		Receptacles o papereres han de complir amb la zona d'abast	2	
	Dispositius d'Entrada i Sortida	Elements d'entrada i sortida	Manipulables amb una mà, sense requerir estirar o torçar el canell	1
			Força màxima 22,2 N	1
			Senyalització Braille	1
			Senyalització simbòlica, mitjançant gràfics	3
			Components senyalitzats: visualment (il·luminació que pampallugui), tàctilment	1
			Boques d'entrada amb forma d'embut	1
			Senyalització a la targeta per identificació	3
			Senyalització a la targeta sobre l'orientació	1
			Senyalització a la llibreta sobre l'orientació i pàgina final	2
		Teclat	Estándarditzar teclat	2
			Teclat amb 5 senyalitzat, numeració telèfon	1
			Tecles senyalitzades tàctilment	1
			Tecles senyalitzades amb alt relleu	2
			Tecles còncaues i no relliscoses	2
			Mida de les tecles 10 mm x 10 mm mínim	1
			Alçada mínima de 2 mm	1
			Separació entre tecles numèriques 3 mm mínim	1
Separació de les tecles numèriques i les de funció un mínim de 9 mm	1			
Tecles de funció: cancel·lar X vermell, esborrar/corregir I groc, confirmar/continuar O verd	1			
Tecles amb confirmació sonora un cop premudes	1			
Botó d'alarma	Correctament senyalitzat	1		
	Mètode alternatiu a la parla	3		

Àmbit		Proposta	Prioritat	
ACCESSIBILITAT D'INTERFÍCIE	Dispositius d'Entrada i Sortida	Pantalla	Visible a 1,015 m d'alçada del centre de la superfície de planta lliure	1
			Adaptable a pantalla amb més contrast, caràcters grans: sans serif, 4,8 mm d'alt per la lletra l, combinar majúscules amb minúscules i introducció per teclat	1
			Adaptable a diferents tipus de discapacitats (símbols, pantalla tàctil però amb poques instruccions, llenguatge fàcil)	2
		Capacitat de reproducció de veu	Reproducció de totes les operacions (contemplant les excepcions de l'apartat 4.4.2 Dispositius d'entrada i sortida; en el punt 'Capacitat de reproducció de veu')	1
			Àudio clar, control del volum	1
			Iniciar l'àudio de manera intuïtiva: al despenjar el telèfon, connectar el jack	3
			Instruccions en Braille	3
		Resposta de caixer	Senyals auditius del desenvolupament del procés	1
			Senyals visuals del desenvolupament del procés	1
		Boques de sortida	Possibilitat d'allargar el temps permès	2
	Força màxima per retirar 22,2 N		1	
	Sobresortir un mínim de 25 mm		1	
	Àrea lliure en un radi de 40 mm		2	
	Text imprès: sans serif font, 12p, majúscules i minúscules. Contrastat		2	
	Operativa	Adaptació de l'operativa	Discapacitats sensorials visuals /gent gran: desactivar pantalla tàctil, caràcters més grans, contrast, etc.	1
			Discapacitats físics problemes d'habilitat manual: pantalla tàctil amb menys instruccions però més grans	2
			Discapacitats intel·lectuals: lectura fàcil, icones, simbòlics...	2
		Textos curts i senzills	2	
		Estalvi de text en moviment	1	
		Instruccions gràfiques o simbòliques	2	
		Possibilitat d'allargar el temps per operacions	2	
	Identificació	Sistemes biomètrics de control	3	