

## ENTREVISTA A JUAN CARLOS RAMIRO

Director General del Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad. CENTAC

“Para una e-administración mejorada, eficiente y eficaz, es completamente necesario seguir unos criterios racionales y sociales”



**POR MAOLE CEREZO**  
Redactora Jefe de Boletic

Experto en tecnologías de la accesibilidad, ha formado parte de la alta dirección en los sectores público y privado. No hay cuesta que se le resista por empinada que sea, y su trayectoria profesional pone de manifiesto que el esfuerzo, la ilusión, y la bondad son aliados fiables para coronar la cima más alta. Recién nombrado Director General del CENTAC y tras clausurar el exitoso 7 Congreso Nacional de tecnologías para la accesibilidad, Juan Carlos Ramiro comparte con Boletic inquietudes y nuevos retos a los que se enfrenta.

**C**on internet se habla de la democratización del acceso a la información y la formación y del empoderamiento de los usuarios ¿Considera que las personas con discapacidad se benefician también de ambas cosas o siguen encontrando barreras?

Sin duda Internet ha sido una verdadera revolución para todos, y la universalización del acceso a la información. Es cierto que el ciudadano, el usuario, se fortalecido como parte activa de la sociedad. Esto también ha traído enormes ventajas para las personas con discapacidad, más

ventajas que inconvenientes. No obstante, también es cierto que muchas personas con discapacidad (personas ciegas, con discapacidad auditiva o sordas, o discapacidad intelectual), no juegan al mismo nivel, ni pueden disfrutar de los beneficios de Internet en igualdad de condiciones. Las web's, aplicaciones y servicios on-line deben diseñarse con ciertos criterios de accesibilidad y usabilidad que no siempre se tienen en cuenta, y esto supone una verdadera barrera de acceso a la Sociedad de la Información para millones de personas.

**De haberlas, ¿podría darnos ejemplos?**

Existen tres ámbitos en los que, por su importancia para el ciudadano y consecuencias, la falta de accesibilidad es especialmente preocupante: la educación, la sanidad y el comercio electrónico. En el campo de la educación, por ejemplo, con la tendencia ya imparable (pero lógica) de generar contenidos digitales dejando los físicos, la utilización de materiales y entornos multimedia no adaptados o accesibles, y la falta de preparación de muchos profesionales de la docencia no nativos digitales, puede crear una

brecha social mayor que nunca. Igual podemos decir de la tendencia hacia una sanidad digital no adecuada, donde procedimientos de información y comunicación con los ciudadanos no esté adaptado a sus capacidades.

**¿Considera que la e-administración está mejorando los servicios de los ciudadanos con discapacidad? ¿Qué mejoras propondría y que acciones positivas destacaría en este sentido?**

Como comentaba antes, es evidente que una e-administración madura y bien implementada sólo puede mejorar los servicios al ciudadano. Ahora bien, para llegar a esta fase, aquí en nuestro país y fuera de él, todavía queda un largo recorrido. Por un lado, es necesario hacer llegar a todos los ciudadanos los servicios y recursos que la e-administración pone a su disposición; existe un desconocimiento enorme en la población sobre la e-administración. Es necesario hacer llegar al ciudadano estos servicios.

Y para una e-administración mejorada, eficiente y eficaz, es completamente necesario seguir unos criterios racionales y sociales: plataformas y servicios digitales accesibles, fáciles de usar (que no es lo mismo que accesible), sistemas unificados y uniformes, formación del cuerpo de profesionales de la administración en accesibilidad digital, y responsabilidad e implicación de los responsables políticos. Sin esto último, nada de lo anterior llegará a ponerse en marcha.

**A día de hoy organizaciones y empresas contemplan en su hoja de ruta acciones de transformación digital. ¿Qué sugerencias ofrecería a los directivos para aprovechar esta etapa de reorganizaciones con el fin de incrementar la inclusión de las personas con discapacidad?**

La transformación digital hay que



enfocarla más allá del desembolso económico; es una verdadera oportunidad de generar servicios más eficientes, eficaces y rentables para las Administraciones Públicas. Para el sector privado, en cualquier ámbito, a las ventajas anteriores se une una verdadera oportunidad de negocio.

Las ventajas que ofrecen los medios digitales frente a los físicos son enormes, pero si está bien diseñados para

ser utilizados por todos. El comercio, las tiendas digitales, quizás sean el máximo exponente, juntos al sector financiero y de ocio. Una vez que a través de internet han desaparecido las barreras físicas y temporales, donde el comercio es global e inmediato con cualquier parte del mundo, todos y cada uno de los ciudadanos se han convertido en potenciales usuarios, consumidores, que generan negocios.

Hablamos de millones de personas, que entran en activo dentro de la sociedad de la información, y que antes estaban “aparcados” en espacios territoriales y físicos completamente locales. Los directivos deben ahora plantearse que implementar criterios de accesibilidad y usabilidad en sus transformaciones digitales, va a afectar de manera mucho más significativa de lo que piensan a su cifra de negocio.

## **Ante la amplia variedad de dispositivos del internet de las cosas que están proliferando en el mercado ¿Considera que la oferta se adapta a las distintas capacidades de todos los usuarios, y a sus limitaciones funcionales y cognitivas?**

Internet de las cosas todavía es un mundo en evolución. La existencia de cada vez más productos y servicios interconectados no garantiza actualmente su eficacia. No existen protocolos uniformes, demasiada diversidad, demasiados problemas de compatibilidad entre marcas y plataformas, y poca usabilidad en general entre lo existente. Los productos individualmente considerados son cada vez mejores, sin duda; y esto significa una mayor adaptabilidad a las capacidades de cada usuario.

Empresas líderes como Samsung, Google, Microsoft, Apple o Huawei, por citar algunas, cada vez incorporan más soluciones de accesibilidad y usabilidad en sus productos, esto es evidente; pero el problema a día de hoy, quizá el más notorio, sea la integración entre las distintas soluciones existentes. Las marcas están sacando para el hogar digital, por ejemplo, soluciones comunicadas con sus propios productos, pero el mundo no es así.

Todos tenemos una diversidad de productos en nuestro uso diario, de diferentes fabricantes. Y por otro lado, para la mayoría de la población,

el mundo de Internet de las Cosas no deja de ser un mundo tremendamente desconocido; y lo desconocido, sobre todo en determinadas capas de la población por su edad, genera cierto rechazo.

## **¿Cómo podrían facilitar el acceso al mercado de trabajo de las personas con discapacidad los modelos que han irrumpido en los últimos años, como el BYOD?**

La introducción de la tecnología en los entornos de trabajo ha supuesto una aparición de posibilidades para las personas con discapacidad en el ámbito laboral. Por un lado, dándoles acceso a muchos sectores laborales y profesionales antes completamente vedados; de hecho, prácticamente a todos, si dejamos de lado los que requieren demasiado fortaleza, riesgos o actividades excesivamente presenciales.

Hoy en día, cualquier persona con discapacidad, y con los correspondientes medios adaptados, puede trabajar de abogado, ingeniero, oficina, técnico informático o desarrollador de software, sanitario, medios de comunicación... Por otro lado, y para reforzar estas posibilidades, la aparición de la tecnología en movilidad también ha traído una nueva tendencia, BYOD.

Muchas personas con discapacidad tienen necesidad de una adaptación del puesto de trabajo, que con medios tecnológicos es completamente factible. Sin embargo, en su vida diaria ya lo tienen solucionado con los recursos que utilizan. Si permitimos mediante la tendencia BYOD que estas personas utilicen sus propios recursos ya adaptados para trabajar, abriremos nuevas posibilidades de empleo, y también un ahorro en las adaptaciones a las que están obligadas las empresas cuando el trabajador lo necesita.

## **La robótica, la inteligencia artificial se vislumbran como posibles aliados de las personas con discapacidad ¿se está contemplando por parte del sector este potencial mercado?**

Tanto la robótica como la inteligencia artificial están llamadas a aportar soluciones completamente innovadoras en la vida de las personas con discapacidad, cada una en su ámbito. Si la robótica va a tener especial incidencia en la autonomía personal, con los exoesqueletos y la robótica asistencial y doméstica, la inteligencia artificial la va a tener en la generación de soluciones adaptativa en los servicios, la educación y el empleo para millones de personas con discapacidad. Y en este caso, especialmente para personas con discapacidad intelectual. Cuando se unan ambos, el potencial crecerá exponencialmente.

De hecho, en la robótica ya se están introduciendo sistemas de inteligencia artificial para dotarla de mayor autonomía y capaces de tomar decisiones en función de las necesidades y capacidades del usuario. A estas tecnologías que van a ser una revolución, debemos incorporar la tecnología cognitiva, capaz de interacción entre el hombre y a máquina en lenguaje natural, capaz de aprender continuamente, y de diseñar soluciones adaptadas a las capacidades de cada usuario.

## **Según directivos de RRHH, los ingenieros con discapacidad están todos trabajando. Hay empresas que recibirían con los brazos abiertos a estos perfiles porque les resulta complicado cumplir las cuotas de inclusión ¿Por qué cree que los RRHH que se ofertan son del sector servicios, fundamentalmente?**

Por dos motivos. Por un lado, por el desconocimiento que sigue existiendo todavía dentro de los responsables de RRHH tanto de la Administración como de la empresa privada, de las

capacidades de muchas personas con discapacidad. Todavía nos cuesta creer, y ver, que la mayoría de las personas con discapacidad, incluso con gran discapacidad, pueden ser ingenieros, delineantes, trabajadores sociales, abogados, políticos o presentadores de radio o televisión... Salvo en los casos de discapacidad intelectual, prácticamente cualquiera puede trabajar en la mayoría de profesiones.

Por otro lado, también es cierto que hasta ahora, la mayoría de las personas con discapacidad sin recursos propios carecían de una formación superior o especializada. Esto, afortunadamente, está cambiando; cada vez tenemos más personas con discapacidad en la Universidad y formación profesional, lo que va a suponer, lógicamente, una cada vez mayor incorporación laboral de personas con discapacidad fuera del sector servicios.

### **¿Cómo podría el sector de las Tics atraer el talento de personas con discapacidad?**

El sector de las TIC no es ajeno a la problemática de cualquier sector, que es el propio desconocimiento del potencial de los profesionales con discapacidad. Yo tengo amigos ciegos que son programadores y diseñadores de app's y aplicaciones, y no tienen nada que envidiar a cualquier otro profesional con discapacidad, por ejemplo.

Yo me preguntaría más que lo que puede hacer el sector de las TICs para atraer profesionales, qué es lo que se puede hacer desde el ámbito de la educación, universitaria y profesional, para atraer alumnos y futuros trabajadores que vayan incrementando especialistas en el sector TIC, en todas sus ramificaciones. Es entre esta capa de la población sobre la que hay que redoblar los esfuerzos. Debemos tener presente que la reincorporación al mercado laboral cuando

una persona sufre una discapacidad, es muy baja, entre otras cosas por las dificultades de modificación o actualización de capacidades profesionales.

### **Su experiencia profesional es amplia. Ha trabajado tanto en la empresa privada como en la Administración ocupando cargos de responsabilidad. ¿Cómo va a reforzar la colaboración entre ambos sectores desde el CENTAC en esta nueva etapa?**

La idea es generar cada vez más canales de intercomunicación entre la Administración, y el sector privado y para ello el CENTAC es un elemento fundamental. En CENTAC está presente la Administración a alto nivel, y responsables ejecutivos de empresas líderes en el mercado: IECISA, Telefónica, Vodafone, Tuv Rheinhald o el sector empresarial de Fundación ONCE. Ahora queremos ir incorporando nuevas empresas líderes en cada uno de sus ámbitos, financiero, transportes, y tecnológico por supuesto.

De este modo, al estar sentados todos en una misma mesa, podemos generar conocimiento y compartir conocimiento, de forma que cada vez haya más bienes, productos y servicios tecnológicos accesibles y usables, a disposición del ciudadano en el caso de las Administraciones, y del consumidor y usuario en el caso del sector privado. Todo ello estableciendo foros de intercambio de conocimiento, y participación recíproca en las actividades que a lo largo del año realice cada una de las entidades.

### **¿Considera que la Agenda Digital contribuirá con eficacia a eliminar la brecha digital que existe aún entre las personas con discapacidad y las que no cuentan con discapacidad alguna? ¿Qué espera concretamente de ella?**

Si se toma en serio, y se la dota de

recursos económicos, sí. Si queda en un mero plan programático de buenas intenciones sin dotación presupuestaria, la eficacia será nula. Creo que con esto queda dicho todo.

### **Por último, ¿qué proyectos tienen en mente impulsar en los próximos meses como Director General del CENTAC?**

Uno muy claro: convertir al CENTAC en un verdadero centro de conocimiento para las Administraciones Públicas, en especial la Administración central. También profundizar y seguir impulsando Espacios Integrados Inteligentes dentro de las ciudades y los municipios; estos espacios son entornos generados a partir de la idea global de Smart Cities, pero más pequeños, donde todos y cada uno de los ciudadanos, con independencia de sus capacidades, sea completamente autónomo y pueda interactuar con los servicios de la ciudad gracias a las tecnologías ya existentes.

También tenemos como prioridad seguir acercándonos al sector empresarial líder tecnológico, para estar al día de todas las novedades y estado de madurez de las tecnologías emergentes, y así detectar su potencia y aprovechamiento desde el principio.

