

Diseño para todas las personas

Accesibilidad a través de un enfoque de diseño para todas las personas en productos, bienes y servicios

Ampliando la diversidad de usuarios

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 170 *Accesibilidad universal y diseño para todos*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 17161

UNE-EN 17161

Diseño para todas las personas
Accesibilidad a través de un enfoque de diseño para todas las personas en
productos, bienes y servicios
Ampliando la diversidad de usuarios

*Design for All. Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services.
Extending the range of users.*

*Conception pour tous. Accessibilité suivant une approche Conception pour tous des produits, des biens
et des services. Élargissement de l'éventail d'utilisateurs.*

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 17161:2019.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 17161

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org
Depósito legal: M 3569:2020

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo europeo	7
0 Introducción.....	8
1 Objeto y campo de aplicación.....	11
2 Normas para consulta.....	11
3 Términos y definiciones.....	11
4 Contexto de la organización. Enfoque de "Diseño para todas las personas".....	14
4.1 Accesibilidad siguiendo un enfoque de "Diseño para todas las personas".....	14
4.2 Comprensión de la organización y su contexto	14
4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	16
4.4 Determinación del campo de aplicación del enfoque del "Diseño para todas las personas " en la organización.....	16
4.5 Integración con sistemas de procesos establecidos	17
5 Liderazgo.....	17
5.1 Liderazgo y compromiso.....	17
5.2 Política.....	19
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades organizativas	19
6 Planificación.....	20
6.1 Acciones a implementar frente a riesgos y oportunidades.....	20
6.2 Objetivos de un enfoque de "Diseño para todas las personas" y planificación para conseguirlos	21
6.3 Planificación de los cambios	21
7 Apoyo.....	22
7.1 Recursos.....	22
7.2 Competencias.....	23
7.3 Sensibilización.....	23
7.4 Comunicación	23
7.5 Información documentada.....	23
8 Realización de actividades operativas.....	24
8.1 Planificación y control operativos	24
8.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios	25
8.2.1 Planificación para ampliar la gama de usuarios	25
8.2.2 Identificación de los usuarios previstos	25
8.2.3 Requisitos para la ampliación de la gama de usuarios.....	26
8.2.4 Realización.....	26
8.2.5 Evaluación.....	27
8.3 Participación de los usuarios.....	28
8.4 Cadena integral en relación con la accesibilidad.....	28
8.5 Control de los proveedores externos- comunicación con los proveedores externos.....	30
9 Evaluación del rendimiento	30
9.1 Vigilancia, medición, análisis y evaluación.....	30
9.1.1 Generalidades.....	30

9.1.2	Opinión de los usuarios.....	31
9.1.3	Análisis y evaluación.....	31
9.2	Auditoría interna.....	32
9.3	Revisión de gestión.....	32
10	Mejora.....	33
Anexo A (Informativo) Accesibilidad, enfoque de "Diseño para todas las personas" y derechos humanos.....		
A.1	Introducción.....	34
A.2	Mentalidad principal del enfoque de "Diseño para todas las personas".....	34
A.3	Derechos Humanos y enfoque de "Diseño para todas las personas".....	35
A.4	Desarrollo sostenible con un enfoque de "Diseño para todas las personas".....	35
A.5	Acceso, comprensión y uso.....	36
A.6	Ejemplos de enfoque de "Diseño para todas las personas".....	36
Anexo B (Informativo) Participación de los usuarios.....		
B.1	Introducción.....	38
B.2	Beneficios generados por la participación de los usuarios.....	38
B.3	Identificación y conocimiento de los usuarios actuales y potenciales.....	38
B.3.1	Usuarios potenciales.....	38
B.3.2	Estadísticas demográficas.....	39
B.4	Planificación e implementación de la participación de los usuarios.....	39
B.4.1	Generalidades.....	39
B.4.2	Programa de participación del usuario.....	40
B.4.3	Arreglos.....	41
B.4.4	Opinión de los usuarios y estudios de mercado.....	41
B.4.5	Código de ética sobre la participación de los usuarios.....	42
B.4.6	Documentación integral.....	42
Anexo C (Informativo) Actividades de diseño en proyectos.....		
C.1	Introducción.....	43
C.2	Actividades y sus aportaciones.....	43
C.3	Aportaciones de los usuarios a las actividades.....	45
C.4	Comprensión e identificación de usuarios y del contexto de uso (apartado 8.2.2).....	46
C.4.1	Campo de aplicación.....	46
C.4.2	Importancia de los usuarios (apartado 8.3).....	46
C.4.3	Grupos de usuarios (apartado 8.2.2).....	46
C.5	Especificación de requisitos (apartado 8.2.3).....	47
C.6	Propuesta de soluciones para cumplir con los requisitos del usuario (apartado 8.3.4).....	47
C.6.1	Enfoque de alto nivel.....	47
C.6.2	Desarrollo de soluciones.....	48
C.6.3	Decisiones detalladas de diseño.....	48
C.6.4	Evaluación a medida que avanza el diseño.....	48
C.6.5	Iteración.....	48
C.7	Evaluación (apartado 8.2.5).....	49
C.7.1	Evaluación desde las primeras etapas.....	49
C.7.2	Centrarse en la evaluación desde la perspectiva del usuario.....	49
C.7.3	Iteración y opinión.....	49
C.7.4	Evaluación de la conformidad.....	49
Anexo D (Informativo) Lista de requisitos.....		
D.1	Introducción.....	50

D.2	Lista: requisitos.....	50
D.3	Lista: información documentada.....	55
Anexo E (Informativo) Lista no exhaustiva de normas y recomendaciones relevantes para la accesibilidad siguiendo un enfoque de “diseño para todas las personas” en productos, bienes y servicios		
		57
E.1	Introducción.....	57
E.2	Normas y recomendaciones	57
	Bibliografía	58

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento especifica los requisitos que permiten a una organización diseñar, desarrollar y proporcionar productos, bienes y servicios de manera que la mayor cantidad de usuarios, incluyendo las personas con discapacidad, puedan acceder a ellos, comprenderlos y utilizarlos.

Este documento especifica los requisitos y recomendaciones que permiten a una organización ampliar la diversidad de personas a los que se dirige identificando sus diferentes necesidades, características, capacidades y preferencias, involucrándoles directa o indirectamente y aplicando el conocimiento sobre la accesibilidad en sus procedimientos y procesos.

Este documento especifica los requisitos que permiten a una organización cumplir con las exigencias legales y reglamentarias aplicables en relación con la accesibilidad de sus productos, bienes y servicios.

Los requisitos establecidos en este documento son genéricos y están destinados a aplicarse a todas las partes pertinentes de las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño o productos, bienes y servicios prestados.

Este documento promueve la accesibilidad siguiendo un enfoque de “Diseño para todas las personas” para los productos, bienes y servicios de uso diario y su interoperabilidad con las tecnologías de asistencia.

Este documento no proporciona las especificaciones técnicas de diseño y no implica uniformidad en el diseño o funcionalidad de productos, bienes y servicios.

2 Normas para consulta

No hay normas para consulta en este documento.