



OEA | Más derechos
para más gente

Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad (SARE)
Departamento de Inclusión Social (DIS)



ACCESIBILIDAD DIGITAL EN LA ERA DEL COVID-19 Y SUS EFECTOS EN LAS AMÉRICAS

SERIE DE NOTAS TÉCNICAS
SOBRE INCLUSIÓN SOCIAL Y
ACCESO A DERECHOS



LUIS ALMAGRO
SECRETARIO GENERAL

NESTOR MENDEZ
SECRETARIO GENERAL ADJUNTO

MARICARMEN PLATA
**SECRETARIA DE ACCESO A
DERECHOS Y EQUIDAD**

BETILDE MUÑOZ-
POGOSSIAN
**DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO
DE INCLUSIÓN SOCIAL**

Preparación:

Paula Maciel Balbinder, Pamela Molina Toledo y Gerald Prado

Edición:

Betilde Muñoz-Pogossian, Directora, Departamento de Inclusión Social

Diseño gráfico:

Nicole Levoyer Escobar, Consultora, Departamento de Inclusión Social

Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad, Departamento de Inclusión Social,
Accesibilidad Digital en la Era del COVID-19 y sus Efectos en las Américas.

ISBN 978-0-8270-7157-5

Esta es una publicación de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (SG/OEA). Las publicaciones de la OEA son independientes de intereses nacionales o políticos específicos. Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente el punto de vista de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

No está permitida la reproducción total o parcial de esta publicación, ni su tratamiento informático, ni su transmisión de ninguna manera.

© Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos 2021

Para solicitar permiso para reproducir o traducir parte o la totalidad de esta publicación, por favor diríjase a: SG/OEA 17th St. & Constitution Ave., N.W. Washington, D.C. 20006 USA

OAS Cataloging-in-Publication Data

Organization of American States. Secretariat for Access to Rights and Equity.
Accesibilidad digital en la era del COVID-19 y sus efectos en las Américas.
p. ; cm. (OAS. Documentos oficiales ; OEA/Ser.D/XXVI.34)

ISBN 978-0-8270-7157-5

1. People with social disabilities. 2. COVID-19 Pandemic, 2020-. 3. Internet in education. 4. Disabilities--Social aspects. 5. Distance education. I. Title. II. Series de Notas Técnicas sobre COVID-19 y Grupos en Situación de Vulnerabilidad, no.2. III. Organization of American States. Secretariat for Access to Rights and Equity. Department of Social Inclusion. IV. Series.

OEA/Ser.D/XXVI.34



PRÓLOGO

.....

SERIE DE NOTAS TÉCNICAS SOBRE INCLUSIÓN SOCIAL Y ACCESO A DERECHOS

PROMOVIENDO RESPUESTAS INCLUSIVAS Y BASADAS EN DERECHOS ANTE EL COVID-19 EN LAS AMÉRICAS

La pandemia causada por el COVID-19 está afectando directa e indirectamente a millones de personas en la región. Los gobiernos nacionales han sido ágiles y pragmáticos en las respuestas, seleccionando diferentes medidas para contener el contagio y mitigar sus efectos. Estas varían entre evitar la escasez de bienes básicos, la provisión de líneas especiales de crédito a las empresas, asegurar el pago de salarios, el congelamiento de los pagos por servicios básicos y la prohibición de suspensión de estos servicios para quienes se ven imposibilitados de pagar, aumento del gasto social, expansión de transferencias monetarias a hogares sin salario o a familias en situación de pobreza, así como la entrega de paquetes de alimentos a familias y estudiantes que dependían de las escuelas para comida. También se incluye la medida con mayor impacto en la forma habitual de convivencia social: cuarentenas domiciliarias y distanciamiento social.

La pandemia también ha generado, además de las lamentables pérdidas humanas, un enorme impacto en el tejido social y, se corre el riesgo de generar más desigualdad y exclusión social de la que ya se tenía, si no se adoptan medidas que incluyan a las personas históricamente más vulneradas.

Precisamente para ayudar a los Estados a responder a la pandemia priorizando la atención a las necesidades de poblaciones marginadas, la Organización de los Estados Americanos (OEA) lanzó en abril 2020 la **Guía práctica de respuestas inclusivas al COVID-19 con perspectiva de derechos en las Américas**, en el entendimiento de que en un hemisferio ya marcado por la desigualdad, los efectos de esta pandemia en el derecho a la salud y en el acceso y ejercicio de todos los derechos humanos, tendrán un impacto mayor y diferenciado en las personas en situación de vulneración.

Hablar de personas o grupos en situación de vulneración, es referirse a quienes por raza, color, linaje u origen nacional o étnico, identidad cultural, religión, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, condición migratoria de refugiado, repatriado, apátrida o desplazado interno, discapacidad, características genéticas, condiciones bio-psicosociales o cualquier otra, han sido históricamente discriminados y el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos denegado o vulnerado. Así, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, afrodescendientes, indígenas, personas LGBTIQ, personas desplazadas internas, migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas, privadas de la libertad, así como la niñez, adolescencia y juventud, y todas las personas en situación de pobreza y pobreza extrema, deben priorizarse en las respuestas políticas, que deben adaptarse a los desafíos específicos de una pandemia como la que estamos enfrentando.

Para complementar estos esfuerzos, el Departamento de Inclusión Social de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la OEA ofrece esta "Serie de Notas Técnicas", para profundizar en lo que cada grupo humano está enfrentando en el contexto de la pandemia, y enfrentará también en el período pos pandémico, además de priorizar temas, buenas prácticas, analizar desafíos y proveer recomendaciones. Esta segunda Nota Técnica titulada **Accesibilidad Digital en la Era del Covid-19 y sus Efectos en las Américas**, aborda la brecha digital y de accesibilidad en el espacio virtual frente al COVID-19, donde justamente la virtualidad toma una relevancia fundamental, y entrega algunas técnicas básicas del know how, del saber cómo hacer en accesibilidad digital, así como ejemplos concretos de buenas prácticas en políticas públicas en el tema, desarrolladas por instituciones gubernamentales y de la sociedad civil de los países de la región en medio de la emergencia.

Betilde Muñoz-Pogossian

Directora del Departamento de Inclusión Social



CONTENIDOS



INTRODUCCIÓN	1
DEFINICIONES BÁSICAS Y PRINCIPIOS.....	7
OBSTÁCULOS QUE DIFICULTAN LA COMPRESIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL EN LA REGIÓN	13
EL CÓMO HACER DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL: ESTRATEGIAS QUE SALVAN VIDAS.....	18
CONTENIDO: LA PIEZA CLAVE PARA LA ACCESIBILIDAD DIGITAL	32
HACIENDO ACCESIBLE EL CONTENIDO COMPARTIDO EN REDES SOCIALES	38
ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS DE TRANSVERSALIZACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL EN POLÍTICAS E INICIATIVAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN LAS AMÉRICAS	41
AGENDA PENDIENTE: HASTA QUE LA ACCESIBILIDAD SE HAGA COSTUMBRE!	45
RECURSOS DISPONIBLES Y REPLICABLES EN EL TEMA.....	47
REFERENCIAS GENERALES	49
AUTORES	50

1. INTRODUCCIÓN

1.1 LA DISCAPACIDAD COMO CONSTRUCCIÓN SOCIAL E IDEOLÓGICA QUE CATEGORIZA Y OPRIME LA DIFERENCIA

Así como las diferenciaciones basadas en el concepto de género son construcciones sociales, político-ideológicas para perpetuar relaciones de poder, de la misma manera lo son la conceptualización de la discapacidad, y la de raza, entre otras.

La noción de inferioridad y desvalor de cuerpos diferentes no sólo afecta a las mujeres. Se extiende hacia cualquier otra expresión corporal-biológica-funcional-psicosocial de diversidad humana. Es en ese contexto que se fomentan las disparidades estereotipadas de género, los prejuicios sexistas, de edad, de raza, de etnia, de discapacidad, de origen nacional, las normas culturales discriminatorias, las omisiones y exclusiones que también constituyen discriminación, y se refuerzan múltiples formas de violencia contra cuerpos diferentes, condiciones sociales, económicas, culturales, pigmentaciones de piel diferentes, que se naturalizan, impidiendo que ellas alcancen su plena realización, su autonomía funcional y su desarrollo personal. Esto obstaculiza gravemente el goce de sus derechos y libertades para preservar ciertas anquilosadas y arbitrarias estructuras de poder y privilegio, como si se tratara de un “orden natural de las cosas” que no existe más que como construcción socio-ideológica de las mismas sociedades.

La discapacidad es una construcción social que estereotipa y categoriza comportamientos, posibilidades, capacidades, roles y espacios sociales y culturales, otorgándole un valor subalterno, subyugado, a un grupo de personas por reunir una serie de características bio-psico-sociales o físicas, comunicacionales, perceptivas (intelectual o sensorialmente) diferentes al estándar arbitrario de lo que se entiende como “normal”. Un estándar que, por lo demás, como sabemos, es un mito construido sobre lo masculino, blanco, heterosexual, física, sensorial y biológicamente “completo”, similar al mito de la “raza aria”. Un estándar que en la realidad nadie puede alcanzar. Es un tipo de categorización paradigmática que, con los marcos normativos interamericanos e internacionales en derechos humanos vigentes, y con la consolidación del llamado “*modelo social de la discapacidad*” ya no se formula tan abiertamente en los discursos, pero que sigue todavía anclado en leyes y códigos civiles nacionales, en la raíz de la mayoría de las políticas públicas y en sus omisiones, y operando en el día a día de los hechos a nivel subliminal. La desvalorización de las personas con discapacidad por sus corporalidades diversas opera como estigmatización, invisibilización y exclusión estructural. Y nuestras sociedades, al no considerar valiosa ni útil esta humanidad diversa, no siempre ajustan prácticas, políticas y sistemas para incluirles.

Como consecuencia, las personas con discapacidad y más aún, mujeres con discapacidad y otras situaciones de vulneración (aquellas que además pertenecen a pueblos indígenas, afrodescendientes, que están en situación de migración, o que viven en condiciones de extrema pobreza) quedan excluidas de la participación social y se les asigna como “natural”, como si fuera un adjetivo o incluso un sustantivo de su ser “persona humana”, un menor **valor social y humano**.

El concepto de discapacidad no existe por ser inherente a la persona o a un grupo, no tiene nada que ver con los diagnósticos médicos, no es un atributo del ser persona, así como el concepto de género no tiene que ver con las características biológicas y físicas de la mujer, ni el concepto de raza con la

pigmentación de piel. La definición de discapacidad es el resultado de las relaciones complejas entre la persona con cuerpo y maneras de funcionar diversas y sus circunstancias sociales, políticas, económicas y culturales que se dan en un tiempo y en un lugar determinado, y que generan barreras para la vida independiente y el desarrollo humano y social como ciudadanas de estas personas por su diversidad.

En el concepto de discapacidad interactúan: la persona y sus características, el entorno en el que se desenvuelve; el nivel de participación de la persona en ese entorno y en sus instituciones, y la interacción entre todos estos elementos. Mientras más participación ciudadana, más acceso a bienes y servicios y menos barreras en el entorno, menos discapacidad tiene la persona. Y viceversa. Y eso no tiene que ver con cambiar a la persona. **Tiene que ver con cambiar sus circunstancias, su contexto social, político, cultural y simbólico, y las estructuras de discriminación que los cruzan.**

1.2 LA OMISIÓN DEL DERECHO A LA ACCESIBILIDAD COMO OTRA MANIFESTACIÓN DE DISCRIMINACIÓN MÚLTIPLE E INTERSECCIONAL

La discriminación también puede darse por omisión: cuando omitimos construir entornos físicos, sociales, culturales, políticos y virtuales accesibles. La inclusión de la diversidad humana debe ser el principio que sustente todo contenido y toda política, en todos los espacios, tanto físicos, como sociales y también digitales. Y esto no se logra sin el derecho a la accesibilidad.

La accesibilidad debe ser un principio exigible en todas las políticas y programas públicos, con el objetivo de garantizar la vida independiente de toda la ciudadanía. No puede ser un aspecto prescindible, o que se pueda “dejar para después”. Debe ser un pilar transversal de las políticas públicas, de las respuestas ante emergencias, y de la cooperación internacional en cualquier tema. Considerarlo prescindible es lo mismo que decretar que existen ciudadanas y ciudadanos de segunda o tercera categoría, porque se seguirá perpetuando que “es normal” dejar a las personas con discapacidad fuera o atrás, o en la lista de espera en la agenda del desarrollo.

1.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES DISCAPACITANTES: ¿DESDE QUÉ LUGAR MIRAR?

Como antes dicho, la discapacidad es una resultante de la relación que se establece entre una persona y el entorno (sea físico o digital), y se manifiesta cuando la persona tiene una intención o propósito que no puede concretar porque las características de ese entorno no se lo permiten. Resulta fundamental, entonces, a la hora de diseñar y evaluar soluciones de accesibilidad, determinar desde qué lugar se mira la situación discapacitante y como se valoran dichas interacciones. Un ejemplo de cómo la mirada puede incidir significativamente en la eficacia -o no- de soluciones de accesibilidad para las y los usuarios, es el cuadro siguiente, que presenta dos maneras muy diferentes de preguntar acerca de la discapacidad. Una de ellas tomada de un estudio realizado sobre adultos con discapacidad en 1986 por la Oficina de Censo de Población y Encuestas de Inglaterra, y el otro, una propuesta de Michael Oliver, sociólogo inglés.¹

¹ Joly, Eduardo: “La discapacidad, una construcción social al servicio de la economía”. *Fundación Rumbos*, 2007. Disponible en: <http://www.rumbos.org.ar/discapacidad-una-construccion-social-al-servicio-de-la-economia-clase-facderuba>

¿Puede decirme qué le aqueja?

¿Qué es lo que aqueja a la sociedad?

¿Qué problema le causa su dificultad para sostener, asir o desenroscar cosas?

¿Qué defectos en el diseño de elementos de la vida diaria, tales como jarras, botellas y latas, le generan alguna dificultad para sostener, asir o desenroscarlas?

Sus dificultades para comprender a otros ¿se deben principalmente a un problema auditivo?

Su dificultad para comprender a los demás ¿se debe principalmente a que los demás no saben cómo comunicarse con usted?

Es importante considerar que el concepto de inclusión puede dar lugar a diferentes interpretaciones: un “producto inclusivo” puede definirse y describirse. El diseño universal da pautas para ello. Pero, por otro lado, **actuar de manera inclusiva** es ponerse en el lugar de la otra persona, comprender que hay diferentes maneras o lógicas del hacer, moverse, de comprender, de comunicarse, y de comportarse. Es incorporar, tanto en los entornos físicos como en los digitales, en los procedimientos y las conductas, pautas que den espacio a esas “maneras” no habituales ni normativas de funcionar. La mirada se centra no en el producto sino en las y los actores. Y desde esta perspectiva, **los técnicos tienen que trabajar sobre la relación. La accesibilidad fundamenta su eficacia en la interacción**, y no en las normas; sobre la persona usuaria interactuando en el entorno digital. Las normas sólo son complementarias.

Prejuzar qué necesidades y soluciones pueden tipificarse según un diagnóstico o situación de discapacidad, puede conducir a aplicaciones arbitrarias de “accesibilidad” que no resuelven efectivamente ni la situación discapacitante ni la construcción de espacios digitales realmente accesibles. Por otro lado, es esencial también, a la hora de trabajar en el entorno digital, priorizar en el diseño a aquellas personas, que justamente por sus corporeidades no normativas o divergentes, o por sus dificultades de acceso a los nuevos recursos tecnológicos, o el internet, quedan excluidas de esos entornos y de los servicios que estos entornos ofrecen.

Es necesario que ocurra un redescubrimiento de la alteridad de esta persona que no usa sus dedos para teclear en la computadora, o su oído o vista para recibir la información; es ella la que debe participar activamente en la formulación de las soluciones. Por eso, es imprescindible que las y los técnicos abandonen sus escritorios y el discurso teórico, y que produzcan casuística, y esto solo es posible cuando la persona usuaria real entra en escena.²

El gráfico a continuación, “Personas con discapacidad, desajustes del entorno y soluciones”, ilustra cómo cada situación de discapacidad en realidad apunta a diferentes lógicas y maneras de interactuar con los entornos: lógicas diversas de comunicación, de comprensión, de percepción para recibir la información, de interacción social y emocional, de uso del espacio y de la movilidad para interactuar con el equipo computacional.

² Cfr. *Guía Regional de Accesibilidad para Empleadores de Personas con Discapacidad*. The Trust for the Americas – OEA, y Fundación Rumbos. Washington D.C., 2010. Disponible en: <http://fsp.trustfortheamericas.org/guiaaccesible/index.html>. También se puede encontrar aquí: <https://es.slideshare.net/atenasquintal/guia-accesibilidad-para-empleadore-spdf>



Personas con discapacidad, desajustes del entorno y soluciones

Elaboración propia (Marciel, Molina y Prado, 2020)

1.4 OBJETIVOS DE ESTA NOTA TÉCNICA

En el marco de los antecedentes descritos, el objetivo de esta Nota Técnica es plantear la necesidad de contemplar el diseño para todas las personas, en particular **la accesibilidad**, como un derecho humano inalienable e impostergable, con especial énfasis en la contingencia de pandemia y post pandemia en las Américas. El tema prioritario dentro de este campo es el de **Accesibilidad Digital**, vista de manera **transversal e interseccional**.

En un contexto de emergencia sanitaria, la información transmitida por medios virtuales se convierte en vital y en casi el único medio de contacto con el entorno. En circunstancias habituales, las personas con discapacidad ya tienen dificultades para el acceso al medio físico, a la información, a la comunicación, a la educación, a la salud, al trabajo, a la vida en comunidad. Estas dificultades se han exacerbado con la pandemia, profundizando además las brechas socioeconómicas, a corto y mediano plazo.

El acceso a la comunicación y a la información, y la accesibilidad en general a todo espacio y ámbito de la vida en sociedad, además de ser un derecho en sí mismo, es la puerta de entrada al ejercicio de todos los otros derechos humanos. Si no hay información sobre cómo ejercer los derechos y no hay herramientas accesibles, no hay tampoco posibilidad de ejercicio de ningún otro derecho. Al tener más vedado el mundo exterior, es aún más importante para las personas con discapacidad que el mundo virtual esté libre de barreras.

La presente Nota Técnica aborda esta temática urgente con el objetivo de entregar algunos lineamientos básicos que ayuden a los Estados miembros de la OEA **a hacer accesibles sus comunicaciones e informaciones de interés público**, así como todos los servicios públicos que se han digitalizado aún más en el contexto de esta pandemia, y cuya virtualización probablemente se acentuará durante el período aún indefinido de la reconstrucción post pandemia.

Las personas con discapacidad también son ciudadanas, y tienen, como tales, un rol crucial que cumplir en una reconstrucción que deje de replicar las mismas brechas estructurales de desigualdad, que replantee y cuestione la manera tradicional de nombrar la realidad y haga posible que la inclusión sea el principio rector de todas las políticas públicas.

Para eso, ahora que con la pandemia el ámbito digital se convierte en el escenario esencial de la educación, el trabajo, la participación política, la información y las comunicaciones, se requieren instituciones con plataformas y sitios web plenamente accesibles, y personas que manejen sus contenidos en redes sociales y en el internet en general **con conciencia activa y clara de inclusión**, de derechos, de diversidad y de accesibilidad.

Este documento comparte algunas técnicas básicas del know how, del saber cómo hacer en accesibilidad digital, así como ejemplos concretos de buenas prácticas en políticas públicas en el tema, desarrolladas por instituciones gubernamentales y de la sociedad civil de los países de la región en medio de la emergencia. Por otro lado, también muestra algunas herramientas básicas para hacer accesibles las comunicaciones en redes sociales y medios audiovisuales, y se sintetizarán algunos de los principales desafíos que se deben considerar en un contexto post COVID-19 para socializar en actitudes y acciones la accesibilidad de manera transversal e interseccional en todas las comunicaciones, servicios y políticas públicas digitales.

El logro de esta accesibilidad no es solo responsabilidad de los Estados. Cada persona también, manejando contenidos en sus redes sociales y plataformas virtuales, puede y debe hacer **que la accesibilidad se haga costumbre**.

1.5 MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL E INTERAMERICANO RELEVANTE

La pandemia es un contexto de emergencia y la Convención de Naciones Unidas por los Derechos de las Personas con Discapacidad (UN-CDPD), así como la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (CIADDIS-OEA) y el Programa de Acción de la Década de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (PAD, 2016-2026) **establecen la prioridad de la información accesible**, en general - sobre cualquier tema- y en particular sobre emergencias y catástrofes. Esta obligación es recogida en las leyes nacionales de los Estados Miembros de la OEA.³

Durante mucho tiempo en las prácticas de políticas públicas se ha asumido el tema de la accesibilidad a la información y las comunicaciones, incluidas las plataformas digitales, como relacionado únicamente con los ajustes razonables mencionados por la CDPD y, por tanto, como un derecho de “aplicación progresiva”, según “se da el presupuesto” y en la medida en que no sea una “carga desproporcionada” para la institución pública o privada.

Sin embargo, el contexto de la pandemia actual ha dejado en evidencia que la accesibilidad se convierte en un imperativo ético, además de legal y político. La accesibilidad a la comunicación y la información es la condición a través de la cual las personas con discapacidad pueden ejercer todos sus otros derechos, pueden acceder a los servicios de salud y mantenerse con vida. En situaciones de emergencia y desastres, la falta de accesibilidad, literalmente, puede matar.

³ La UN-CDPD, 2006 entró en vigencia en el año 2008, y ha sido firmada y ratificada por la mayoría de los países de la región y por lo tanto es ley de nivel supra-legal o constitucional en estos países. Se destacan en este punto los **artículos 9 y 19**. Disponible en: UN-CDPD, artículo 2: *Definiciones*. Disponible en: www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf. Respecto de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, aunque la accesibilidad transversaliza los 17 objetivos, se destaca lo sostenido en los objetivos 10, 11, y 16. Más información en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>. El **PAD-OEA 2016-2026**, en su **objetivo 6**, específico sobre **Accesibilidad**, recoge lo sostenido por el Comité de Naciones Unidas de la CDPD en su **Comentario General 2**, y sostiene: “Accesibilidad. Asegurar el acceso de las personas con discapacidad, con autonomía y seguridad, tomando en cuenta la pertinencia cultural, y en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, espacios, equipamientos urbanos, edificios, servicios de transporte y otros servicios públicos o abiertos al público, tanto en zonas urbanas como rurales, así como **garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los sistemas y las tecnologías de la información y de las comunicaciones**, cualquiera que sea la plataforma tecnológica de la que se trate; **lo que incluye tanto los programas como los equipos de cómputo**, su interacción y disponibilidad”. El PAD también menciona la importancia de la accesibilidad digital en el contexto del comercio electrónico, teniendo en cuenta que las personas con discapacidad también son consumidores. Disponible en: http://scm.oas.org/References/Ref.doc_web_page/SPANISH/PROGRAMA_DE_ACCIÓN_..._PERSONAS_CON_DISCAPACIDAD_2016-2026.pdf.

Por eso, la accesibilidad comunicacional y digital debe ser una política pública de realización inmediata, a riesgo de que medidas excluyentes, o de exclusión por omisión, y contrarias al marco del derecho internacional de los derechos humanos, sean tomadas durante la crisis causada por el COVID-19. *“Lo que sucede es que el rápido y nefasto curso de la pandemia no permite: primero, ignorar que hay medidas no específicas, dirigidas a grupos enteros de personas con discapacidad, que pueden y deben llevarse a cabo de inmediato; segundo, que la espera por las demandas individuales de ajustes razonables puede tener consecuencias letales, tanto para la salud pública como para la democracia”.*⁴ Al respecto, la Observación General #6 del Comité de Expertos de la UN-CDPD es clara: *“La obligación de realizar ajustes razonables es diferente de las obligaciones en materia de accesibilidad. Los dos tipos de obligaciones tienen por objeto garantizar la accesibilidad, pero la obligación de proporcionar accesibilidad mediante el diseño universal o tecnologías de apoyo es una obligación ex ante, mientras que la de realizar ajustes razonables es una obligación ex nunc: a) Al ser una obligación ex ante, la accesibilidad debe integrarse en los sistemas y procesos sin que importe la necesidad de una persona con discapacidad concreta de acceder a un edificio, un servicio o un producto, por ejemplo, en igualdad de condiciones con las demás. Los Estados partes deben establecer normas de accesibilidad que se elaboren y aprueben en consulta con las organizaciones de personas con discapacidad, de conformidad con el artículo 4, párrafo 3, de la Convención. La obligación de proporcionar accesibilidad es una obligación proactiva y sistémica”.*⁵ De ahí la importancia que tiene el abordar y difundir elementos técnicos esenciales en este tema, que ayuden a los Estados Miembros y a los profesionales del área tecnológica de sus dependencias a cumplir con esta obligación esencial y urgente en tiempos de pandemia y más allá.

⁴ Luana Adriano Araujo, Alessandra Moraes de Soosa: “El derecho de acceso a la información en tiempos de pandemia: justificación ética y legal para la accesibilidad comunicacional”. En: Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos Vol 4 (2) Año 2020 ISSN 2525-1643, págs. 155-185. Disponible en: <http://redcdpd.net/revista/index.php/revista/article/view/214/122>

⁵ Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la UN-CDPD: Observación General núm. 6 (2018) sobre la igualdad y la no discriminación (Aprobada por el Comité en su 19º período de sesiones (14 de febrero a 9 de marzo de 2018).

2. DEFINICIONES BÁSICAS Y PRINCIPIOS

A continuación, definiremos el **concepto de accesibilidad digital**, y examinaremos su **importancia**. Seguidamente se analiza cuál es el impacto que la ausencia de accesibilidad digital tiene para personas con discapacidad -y otras diversidades- en el contexto de la pandemia y post pandemia.

Dentro de los foros de personas expertas en accesibilidad, la principal preocupación suele ser el diseño en sí mismo **y no la transmisión de conceptos**. De ahí que es de primera importancia **partir de una conceptualización clara en el tema**. En este punto, es esencial mencionar *la doble vertiente de la accesibilidad*:

- Como desarrollo de productos de diseño centrado en las personas que los usan (vertiente tecnológica).
- Como derecho humano urgente, ex ante e inalienable (vertiente inclusiva)

Antes de pensar en el diseño digital en sí mismo, es fundamental partir de la conciencia de esta doble vertiente que tiene la accesibilidad: **como un derecho humano a la inclusión y como una metodología técnica para lograrlo**.

2.1 DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS

Este concepto abarca el diseño, el desarrollo y la comercialización de productos, servicios, sistemas y entornos de uso habitual **que han de ser accesibles y utilizables** por la mayor variedad posible de personas usuarias. No se trata de un concepto exclusivo de y para personas con discapacidad. Se trata de **pensar y diseñar para todas las personas**, sobre la base de la convicción de que la esencia de la humanidad es **su diversidad y su interseccionalidad**.

Esta concepción parte del principio de que los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos y herramientas deben ser universales y atentos a la diversidad humana, y por tanto **comprensibles, utilizables y practicables** por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Se trata de adaptarse a las necesidades de las personas y no al contrario. Abarca la accesibilidad, sus canales, y la tecnología de apoyo, o sea aquellos dispositivos que se diseñan para suplir o mejorar funciones, desde un enfoque de derechos y de promoción de la vida independiente, como por ejemplo los lectores de pantalla que utilizan algunas personas con discapacidad visual o personas ciegas, o los reconocedores de voz y programas de dictado para personas con discapacidad auditiva o personas sordas. También entran aquí las adaptaciones de hardware para subsanar dificultades motrices. Esta Técnica se centra **en la accesibilidad digital y audiovisual**.

2.2 LA INTERSECCIONALIDAD EN LA ACCESIBILIDAD DIGITAL COMO DERECHO Y COMO METODOLOGÍA

Cuando se habla del diseño para todas las personas, se podría pensar que la solución está en construir espacios y servicios digitales para la llamada "mayoría," pero no es así. Lo cierto es que "las mayorías" como tales no existen. Los seres humanos son una suma de diversas y múltiples minorías, que coexisten interseccionalmente.

Por ejemplo, un "sitio web que es accesible para todas las personas" probablemente sea accesible para una persona ciega, sin otros problemas físicos, con excelente alfabetización digital, óptima infraestructura de conectividad, hardware actualizado, software apropiado, y que es usuaria de JAWS. Sin embargo, no necesariamente será accesible para otra persona ciega de espacios rurales, de pueblos indígenas o afrodescendientes, con computadora antigua, versiones anteriores de navegadores, y que no tiene los recursos para usar el JAWS como lector de pantalla. Entonces, se requiere cuestionar si es tan cierto que existe una gran mayoría de personas usuarias de un mismo tipo, o si en realidad lo que existe son muchas minorías. **Tener claro desde donde se aborda la accesibilidad digital**, es fundamental para lograr ser efectivos y eficaces.

Diseño para todas las personas no es equivalente a diseñar para personas con discapacidad solamente. Como se ejemplifica arriba, la persona con discapacidad pertenece también a otras múltiples intersecciones identitarias. A menudo el diseño pensado "para personas con deficiencias" resulta poco practicable para cualquier otra persona usuaria. La línea del diseño universal es "pensado para todas las personas", no para un grupo en particular, no para un prototipo supuestamente homogéneo, sea este grupo las personas con discapacidad o la persona usuaria estándar, que se corresponde con la supuesta "normalidad" estadística.

El Diseño para todas las personas no toma como patrón a un tipo especial de persona usuaria. La premisa de "si es bueno para las personas usuarias con discapacidad será mejor para las demás personas" resulta absolutamente falsa, especialmente en el campo de las TICs, porque deja afuera todas las otras causas de falta de accesibilidad, como en el ejemplo mencionado arriba, o las personas usuarias que usan software antiguo o conexiones lentas, o acceden por medio de dispositivos y aplicaciones móviles o por computadoras portátiles y de escritorio. Un ejemplo de esto último son: las descripciones de imágenes en Facebook que se hacen bajo la función de la tecla ALT pueden ser leídas por lectores de pantalla desde una computadora, pero no pueden ser leídas si estamos usando Facebook desde el celular. Un diseño para todas las personas debe ser accesible desde todos los dispositivos.

En el caso de personas con resistencias a la tecnología y a la accesibilidad digital, el camino para implicarles es mostrarles que sus dificultades para entender la tecnología serían menores con un diseño más funcional.

EJEMPLO DE LA INTERACCIÓN PERSONA- ESCENARIO-ACCESIBILIDAD REQUERIDA

- Cliente para compras en línea con daltonismo = control por el usuario de las hojas de estilo.
- Periodista con lesión por esfuerzo repetitivo en las manos = equivalentes de teclado para comandos de ratón; teclas de acceso rápido.
- Persona sorda = secciones sonoras de archivos multimedia traducidas a lengua de señas, subtítulo y lenguaje sencillo. Infografías, íconos gráficos, menú fácil de memorizar y usar.
- Persona contadora con ceguera = etiquetado correcto de tablas, abreviaturas y acrónimos; sincronización de la presentación visual, con audio-descripción).
- Estudiante con dislexia = uso de gráficos complementarios; congelación de gráficos animados; opciones múltiples de búsqueda.
- Persona jubilada con condiciones relacionadas con avanzada edad, que gestiona sus finanzas personales = amplificación de pantalla; parada de texto en movimiento; desactivación de ventanas emergentes.
- Persona empleada de supermercado con discapacidad intelectual = lenguaje simple y claro; con ilustraciones iconográficas que acompañan, diseño regular; opciones de navegación regulares y simples; contenidos sonoros complementarios.
- Quinceañera con sordo-ceguera, en busca de entretenimiento = control por el usuario de las hojas de estilo; multimedia accesible; acceso con independencia del dispositivo; marcos etiquetados.

2.3 EL DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS EN TIEMPOS DE LAS REDES SOCIALES Y LA PANDEMIA: LA CUESTIÓN DE LA DESIGUALDAD DIGITAL

El internet no es sólo una red de computadoras interconectadas, es un espacio de interacción entre los seres humanos: una red de redes humanas que se relacionan unas con otras, y que para muchas personas con discapacidad, que ya permanecían aisladas del mundo físico aún antes de la pandemia, resulta **un espacio de sobrevivencia**, y en ocasiones, **casi el único ámbito donde encuentran sentido de pertenencia y algo de información**. Y es aquí donde aparece lo que ya se ha estado esbozando más arriba: que en el espacio virtual también se reproducen **las mismas estructuras de desigualdad del espacio social** fuera de las redes, lo que se ha llamado la brecha digital. La idea de “brecha” o “fractura” digital introduce una nueva imagen: la de un grupo de gente que está del lado de los que pueden acceder y por el otro lado los que, por alguna razón, no pueden.

La llamada “brecha digital”, ha sido definida como la línea (o la distancia) que separa al grupo de población que puede acceder a los beneficios de las TIC y el grupo que no cuenta con posibilidades de hacerlo. Esta brecha también ha sido descrita como una segmentación entre “info ricos” e “info pobres”, y puede ser analizada mirando a las asimetrías de las distintas regiones del mundo (por ejemplo, países desarrollados o en vías de desarrollo) o contemplando las diferencias en el acceso a las TIC que tienen lugar dentro de los países, de acuerdo al estrato socioeconómico, la etnia, el género, la edad, la discapacidad, el origen, la raza, la ubicación geográfica, etc. Las políticas públicas de “alfabetización digital” implementadas en los países de la región tienen como objetivo justamente reducir esa brecha.

Como menciona Daniel Pimienta (2007), el elemento determinante (más allá de ser eficiente y eficaz en la formulación de políticas y en el manejo de proyectos) **es el enfoque**: un enfoque **hacia el cambio de paradigma** es la clave del éxito en lograr políticas de información y comunicación con un impacto social positivo. Donde se debe concentrar la atención de las políticas y los proyectos en el ámbito de las TICs **es en la educación de la ciudadanía al mundo digital, por una parte, y de los tomadores de decisiones sobre los enfoques correctos, por la otra**. Si bien detrás de la brecha digital está escondida la brecha social, hay otra brecha que no está tan claramente visible, que no está debidamente atendida y cuyo efecto en la brecha digital es mayor aún: **la brecha paradigmática**. Esta brecha ocurre cuando las personas que toman decisiones en políticas de sociedad de la información parten de un enfoque erróneo, con decisiones donde la sociedad no es partícipe, y las personas que siempre quedan atrás en la agenda del desarrollo, siguen atrás o fuera.⁶

2.4 PRINCIPIOS DEL DISEÑO UNIVERSAL O DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS

Son siete principios básicos. Estos principios generales del diseño son aplicables y de hecho se aplican en la arquitectura, la ingeniería y, por supuesto, las páginas y aplicaciones Web, entre otros campos.

1er Principio, Uso equiparable: El diseño es útil y vendible a personas con diversas habilidades, capacidades y lógicas de funcionamiento. Que sea usable, utilizable universalmente por todas las personas, teniendo en cuenta que en el diseño intervienen otros aspectos, como el coste, la cultura en la que será usado, el ambiente, etc.

⁶ Cfr. Pimienta, Daniel: *Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática*. En: *Funredes*, Julio 2007, 20 páginas. Disponible en: www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/brecha_paradigmatica.doc

2º Principio, Uso flexible: El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

3º Principio, Simple e intuitivo: El uso del diseño es fácil de entender, atendiendo a la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o grado de concentración actual de las personas usuarias.

4º Principio, Información perceptible: El diseño comunica de manera eficaz la información necesaria para las personas usuarias, atendiendo a las condiciones ambientales y a las diversidades sensoriales de ellas.

5º Principio, Con tolerancia al error: El diseño minimiza los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.

6º Principio, Que exija el mínimo esfuerzo: El diseño puede ser usado eficaz y confortablemente y con un mínimo de fatiga.

7º Principio, Tamaño y espacio para el acceso y uso: Que proporcione un tamaño y espacio apropiados para el acceso, alcance, manipulación y uso, atendiendo al tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario.

2.5 ACCESIBILIDAD WEB

La accesibilidad en un sitio Web consiste en garantizar el acceso a la información, a la comunicación, y a los servicios de sus páginas **sin limitación ni restricción alguna por razón de discapacidad**, de cualquier carácter, o en razón de condicionantes técnicos o contextuales, debiendo tener en cuenta que muchas personas que acceden a la información incluida en páginas web **lo hacen desde diferentes dispositivos y contextos**. Una página o un sitio Web es accesible cuando cualquier persona, con independencia de sus características personales o funcionales, las características de su equipo de navegación o el entorno ambiental desde donde accede a la Web, **puede utilizar y comprender los contenidos de este sitio o página**. La accesibilidad Web se considera como herramienta esencial para la participación social, aportando a la disminución de la brecha digital, y abriendo posibilidades de inclusión tanto digital como social en igualdad de oportunidades.

Hacer un lugar accesible es diseñar, rediseñar o adecuar un medio para que todas las personas tengan acceso al mismo en igualdad de condiciones. Por **accesibilidad digital** entendemos la posibilidad de que cualquier persona usuaria, usando cualquier navegador o cualquier tecnología para navegar en Internet, pueda visitar cualquier sitio y lograr un total y completo entendimiento de la información contenida en él, como así también tener la total y completa habilidad de interactuar en el sitio por sí misma, sin enfrentarse con barreras tecnológicas. **Accesibilidad** también significa proporcionar **flexibilidad** para acomodarse a las necesidades de cada persona usuaria y sus preferencias. En el contexto de Internet, la accesibilidad hace a la tecnología de computadoras -y otros múltiples dispositivos tecnológicos, como celulares, tabletas-, etc., y los recursos de Internet **útiles para más personas**. También es importante considerar que las herramientas y aplicaciones que se usan para la conexión a internet permitan de igual manera el acceso.

Se recomienda en general seguir los lineamientos establecidos en las **Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0**,⁷ publicadas en 2008 por la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI) del World Wide Web Consortium⁸ (W3C), y que están diseñadas para aplicarse a la mayor cantidad de

⁷ Versión en español disponible en <http://www.sidar.org/traducciones/wcag20/es/>.

⁸ Grupo internacional e independiente que define los protocolos y estándares para la Web. Más información aquí: <http://www.w3.org>. En relación a la accesibilidad, disponible acá: <http://w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/accessibility>.

tecnologías Web posibles. La accesibilidad web apunta a abarcar los contenidos y aplicaciones, los navegadores y reproductores multimedia, las herramientas de autor y las tecnologías XML. Estas pautas están incluidas en la lista de recursos anexo a este documento.

Los lineamientos se agrupan de acuerdo a 4 Principios que definen a un sitio Web accesible: **Perceptible, Operable, Comprensible y Robusto**; y cada recomendación contiene uno o más puntos de verificación que ayudan a evaluar su aplicación, y a su vez, cada punto tiene asignada una prioridad que indica el impacto del punto de verificación en la accesibilidad del sitio. Se ejemplifican estos principios con experiencias prácticas en la próxima sección de este documento.

Las páginas web de un sitio accesible se transforman correctamente al reproducirse en otros navegadores y dispositivos a pesar de las posibles diferencias físicas, sensoriales y cognitivas de los usuarios o de las barreras tecnológicas y del entorno de trabajo existentes. Incluye la participación de personas con discapacidades, considerar a las personas cuyas infraestructuras de comunicación o habilidades tecnológicas no son avanzadas, personas con navegadores de texto, conexiones lentas, conexiones limitadas en el tiempo, etc.

2.6 USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD

Son dos enfoques que se refuerzan mutuamente en el diseño. Si nos referimos a un sitio Web, la accesibilidad implica que los contenidos sean configurables y controlables por la persona usuaria, comprensibles para ella, y compatibles con el dispositivo o aplicación que tenga.

La persona que diseña o desarrolla páginas Web **deberá tener en cuenta unas reglas o pautas a la hora de hacer su diseño**. El **programa que utilice** para hacer ese diseño también deberá proporcionarle información, ayuda y facilidades para hacer el diseño accesible. De igual modo, **los programas de navegación y el resto del soporte lógico** que maneje la persona usuaria de Internet deberán proporcionar medidas suficientes para la correcta interpretación de un diseño accesible. Hoy en día la mayoría de los navegadores, el software que se crea, las aplicaciones móviles y el hardware ya disponen de recursos de accesibilidad, sobre todo porque los Estados están progresivamente adoptando normativas en el sentido de hacer de la accesibilidad digital una obligación pública y privada. Se necesita es que las personas que diseñan, programan y suben contenido a la red **sepan usar esos recursos ya existentes**.

Las complicaciones de diseño (sitios poco funcionales, en los cuales es muy difícil orientarse y entender cuáles son las acciones esperadas) funcionan como disuasivos para navegantes sin experiencia, pero además se convierten en barreras graves para el acceso a derechos básicos en situaciones límite o de emergencia donde las plataformas digitales, como ahora, se convierten en los espacios únicos y esenciales de la vida pública. En la práctica, el mensaje “esto es demasiado complicado”, excluye a todo tipo de personas usuarias potenciales, y no sólo a quienes, por tener discapacidad, encuentran mayores barreras.

Ante los malos diseños que dificultan la navegación, muy a menudo, es la persona usuaria quien se culpa por la pérdida de tiempo que supone la complejidad excesiva. Emmanuelle Gutiérrez⁹ propone el concepto de “*esfuerzo indebido*” para referirse a situaciones como las mencionadas más arriba: las personas usuarias, debido a que tienden a culparse de los errores, se habitúan enseguida a hacer esfuerzos más allá de lo razonable para conseguir su objetivo. Algo que pasa muy a menudo en las sociedades con las personas con discapacidad: se adaptan al entorno con muchísimo esfuerzo, porque tienden a culpabilizarse de su diversidad, en vez de exigir un entorno amigable e inclusivo de toda la diversidad humana como única *normalidad*.

⁹ Cfr. Gutiérrez y Restrepo, Emmanuelle: *El concepto de Esfuerzo Indebido*; Disponible en: <https://inclusiondigital.net/2020/12/08/el-concepto-de-esfuerzo-indebido-revisado/?fbclid=IwAR2ecKuvNgqbdvDHeWdRRvUfGWXxTxLncrfvIQqymYMLqUNkhtYm8wjDuRg>

Emmanuelle Gutiérrez señala que muchas personas consiguen navegar por ciertos sitios web, pero con un sobre esfuerzo indebido. Esto hace que se diga que algunos sitios son "accesibles", pero a costa de ese sobre esfuerzo personal. Como señala Carlos Neri ¹⁰, para precisar teóricamente el concepto de esfuerzo indebido, debería pensarse en las consecuencias psicológicas que el mismo provoca en la persona usuaria: sobrecarga cognitiva, estrés, fatiga, desconcentración en relación al objetivo, pérdida de referencia entre lo importante y lo accesorio.

El mal diseño web y de aplicaciones **genera exclusión digital**: aumenta la brecha digital porque genera desaliento y abandono por parte de las personas usuarias.

Así como el mal diseño genera exclusión, los diseños planteados desde un principio como concebidos para todas las personas pueden ser más económicos a largo plazo, ya que supone que los productos, servicios, entornos y sistemas pueden ser utilizados por la mayor cantidad de personas potenciales sin necesitar adaptaciones posteriores.

En un sitio web usable se puede aprender mejor y su aprendizaje perdura más en la memoria. La usabilidad reduce los errores cometidos por las personas usuarias y lleva a que estos realicen las tareas deseadas de manera más eficiente y efectiva, más independiente, aumentando así su satisfacción y mejorando su inclusión social y ciudadana, sobre todo en tiempos de pandemia. La usabilidad también implica que el sitio esté diseñado para la diversidad de funcionalidades humanas y no sólo para las personas usuarias estándar.

LA USABILIDAD IMPLICA EL DERECHO DE LAS PERSONAS A:

- Ser superiores a la tecnología. Si hay un conflicto entre la tecnología y las personas, entonces la tecnología debe cambiar.
- Autorización. Los usuarios deben entender lo que sucede y ser capaces de controlar el resultado.
- La sencillez. Los usuarios deben llegar a su objetivo con las computadoras sin esfuerzo indebido.
- Que su tiempo sea respetado.

¹⁰ Cfr. Neri, Carlos: *No todo es click. Usabilidad, accesibilidad y experiencia del usuario en la Web*. Buenos Aires, CABA, Argentina, Libros +bittes, 2008.

3. OBSTÁCULOS QUE DIFICULTAN LA COMPRENSIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL EN LA REGIÓN

Se citan a continuación algunos ejemplos **de barreras** que dificultan que exista mayor cantidad de sitios web accesibles, porque al identificarlas claramente y conscientemente, es más posible derribarlas y construir los puentes, o los “ascensores” digitales que hagan que la inclusión se haga costumbre.

Cada barrera muestra una concepción de la accesibilidad y un criterio sobre el diseño en Internet. También, una imagen de cliente o de persona usuaria. ¿En quién se piensa cuando diseñamos un sitio? ¿A quién se deja fuera? Plantear estas preguntas sirve para ir buscando los puentes y cerrando las brechas, atacando sus causas-raíz, que más que nada son epistemológicas ya que detrás de cada barrera, hay modelos mentales que subyacen.

3.1 BARRERAS CULTURALES O DE ENFOQUE

identificarlas apunta a la necesidad de descubrir nuestros propios modelos o paradigmas mentales y de interrogarnos sobre nuestra concepción de *mayorías* y *minorías*.

- Falta de conocimiento o de obligación de adaptar un sitio web a requerimientos de accesibilidad, tanto entre los tomadores de decisiones, como en las y los técnicos o profesionales de ingeniería web. Muchas personas diseñadoras, creadoras de contenido y desarrolladoras no tienen la formación, los medios o la experiencia necesaria para implementar soluciones accesibles. Las personas que trabajan diseño y programación web deben adaptar su trabajo al medio Internet, no obligar a que sea Internet y las personas usuarias quienes se adapten a su web.
- No existe conciencia de los beneficios de hacer un sitio accesible, ni de lo vital que esto es para el ejercicio de los derechos humanos, e incluso para la vida, de colectivos ciudadanos históricamente excluidos.
- Cuando se confunde marketing e imagen de marca con diseños impactantes visualmente. A veces la mejor imagen de marca está en la sencillez: conocer y apoyarse en el mejor uso de estándares es la prueba de un buen diseño web.
- Sitios inicialmente accesibles pierden inmediatamente su cualidad por la ausencia de políticas de control de accesibilidad. Conciencia, formación y herramientas adecuadas para el mantenimiento, acompañadas por controles periódicos hacen más sencillo que un sitio siga siendo accesible.

Trampas conceptuales de la accesibilidad: El conjunto de palabras que citamos a continuación, y que son casi de formulación diaria en el campo digital, busca hacer evidente, consciente, la concepción implícita de accesibilidad que hay detrás de cada una, para que luego, en la siguiente sección de esta nota, se puedan identificar las respuestas a cada una de estas “trampas conceptuales”, a fin transformar nuestros propios enfoques, nuestras propias barreras, para hacer de la accesibilidad digital algo común: una costumbre!

- *Materialmente es imposible.*
- *Otros ya lo intentaron y...*
- *¿Y para qué sirve?*
- *Los recursos son pocos.*
- *Eso no está en el programa.*
- *Pero si eso nadie lo hace...*
- *Siempre se ha hecho así, ¿para qué cambiar?*
- *No te metas en ese lío...*
- *Es demasiado complicado.*
- *Para qué molestarse, el cliente no se va a dar cuenta!.*
- *La institución no lo permite*
- *A mis clientes le gusta el flash*
- *Hagamos un sitio "solo texto" para las personas con discapacidad, hagamos una página separada*
- *Es que no tenemos ningún discapacitado: ¿Te llamamos cuando tengamos alguno?.*
- *En que programa envías las fotos ¿por palomas?¿Entonces cómo le pongo braille a la computadora?.*
- *Hagamos un test de usuarios. -No. No se hace el test. -¿Por qué? -¿Y si sale "que no"?.*
- *Sí, pero yo quiero que se mueva...*
- *Lo importante es pasar el validador...*
- *Eso no puede cambiarse porque se está usando el gestor de contenidos "X"*
- *Queremos hacer nuestra página accesible... claro, si no es muy caro... Si es muy caro, dejémoslo así por ahora, después vemos.*

3.2 BARRERAS TECNOLÓGICAS

- A menudo, al planteamiento de hacer un sitio accesible le sigue una negativa bajo la percepción de que los costos son altos.
- Trabajar con plataformas y/o herramientas que dificultan o imposibilitan la generación de contenidos o servicios accesibles. **Quien hoy en día seleccione una plataforma, debería tener en cuenta hasta que punto la accesibilidad será crítica en la evolución de sus servicios.**
- Existencia de sistemas operativos anticuados que hacen compleja su adaptación a requerimientos de accesibilidad. En este caso, resulta importante contar con arquitectos de sistemas que detecten y corrijan los puntos críticos para ofrecer servicios accesibles.

3.3 EL IMPACTO DE ESTAS BARRERAS DE ACCESIBILIDAD EN LAS PERSONAS, EN LA CALIDAD DE SU VIDA CIUDADANA, Y EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS.

Cada uno de los grupos de obstáculos señalados no son aspectos menores. Si se considera que el internet es ahora una parte esencial de nuestras vidas, al dejar a alguien fuera de los espacios e interacción digitales, se priva a esta persona de la posibilidad de ejercer sus derechos humanos, beneficiarse de múltiples bienes y servicios públicos y privados que ahora se han digitalizado, vivir de manera independiente, ejercer sus derechos como consumidora en igualdad de condiciones que las demás. También se le quita su sentido de pertenencia a la comunidad y, más aún y por sobre todo, se le impide prevenir de manera oportuna enfermedades, y obtener atención adecuada a tiempo en situaciones de riesgos, desastres y, en suma, salvar su vida en un contexto de pandemia global. Hoy más que nunca los servicios de salud están desarrollándose en línea. La telemedicina, por ejemplo, es un espacio profesional emergente que sin duda se fortalecerá en los tiempos post- pandemia.

A continuación algunos ejemplos de cómo se concretizan las barreras en la práctica digital:

- **Captcha:** (Completely Automated Public Turing Test to Tell Computers and Humans Apart). Últimamente este sistema está en casi todos los sitios web, especialmente en aquellos que prestan servicios e información esenciales, comerciales, financieras, bancarias, e incluso en instancias de participación política digital. Es cualquier prueba desafío-respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario es o no humano. Se trata, sobre todo, de un tipo automatizado de **verificación visual**, cuyo objetivo es que el sistema sepa **distinguir a una máquina de un ser humano**, y de este modo impedir que los robots accedan y por ejemplo envíen comentarios automáticos como spam. El **principal problema de accesibilidad** aquí es que los captcha están mayormente basados **en una imagen con texto en su interior**. Estas imágenes no pueden describir con la tecla y función "ALT" el texto que aparece escrito en ellas, porque se trata justamente de evitar que una máquina conozca el texto y realice la verificación. La consecuencia es que las personas ciegas, de baja visión, personas con dislexia u otras características de funcionalidad intelectual, de aprendizaje, o incluso personas adultas mayores, no pueden o les resulta muy difícil interactuar con el sistema, porque no les es posible saber el texto que incluye la imagen, o bien identificar cuáles imágenes contienen qué objetos. Y en consecuencia, quedan excluidas de los servicios y espacios de participación e interacción que ofrezca dicha página o sitio.

La **alternativa accesible** creada en algunos sitios, es **un archivo de sonido** que lea el texto de la imagen. Estos archivos de sonido suelen identificarse con el símbolo universal de las personas con discapacidad. Sin embargo, no siempre es accesible esta **alternativa auditiva, y tampoco es el único problema de los captchas.**¹¹

Este sistema también supone tiempo adicional, molestia y dificultad para la mayoría de las personas. ¿Quién no se ha equivocado y exasperado varias veces confundiendo unas letras con otras, o revisando si hay una imagen que se nos escapó? Tampoco son 100% seguros ante ataques; hay diversas maneras de derrotarlos o engañarlos.

Un archivo de audio que describe las letras o imágenes, como alternativa al captcha visual, tampoco es completamente accesible ya que usan cierta distorsión de la voz y del sonido para resguardar la seguridad, con lo cual a menudo son ininteligibles. Por otro lado, exigen tener instalados determinados plugins o están basados en JavaScript, con lo cual las personas con discapacidad visual muchas veces tampoco pueden acceder a ellos. Además, los robots suelen tener mayor éxito con el software de reconocimiento de voz, que con el reconocimiento óptico de caracteres.

Existe una serie de técnicas que **no implican la interacción humana, y por lo tanto no provocan problemas de usabilidad y accesibilidad**. El problema de fondo con los captcha es que dejan en manos de las personas usuarias un problema que deberían solucionar las máquinas.

En suma, **no deberían promoverse mecanismos de control y seguridad web inaccesibles**, especialmente cuando existen alternativas que sí lo son y que además son igualmente eficaces, como las que no requieren interacción humana o como el nuevo ReCaptcha de Google (2014), que sólo requiere un click de la persona usuaria en un recuadro ("No soy un robot"). El "check" en el recuadro es accesible con la función ALT y además es anunciado por voz a los lectores de pantalla.¹²

¹¹ Para mayor información relacionada a este punto, ver: <https://www.w3.org/TR/turingtest/>

¹² Cfr. <https://www.google.com/recaptcha/about/>



GIFT del recuadro reCaptcha de Google.

- **Google MEET:** En Google, también ahí hay diseños y aplicaciones que podrían y deberían mejorar sus condiciones de accesibilidad. Un ejemplo, su plataforma de reuniones y video-conferencias, Google Meet. Esta plataforma tiene varias complicaciones para personas usuarias: no es muy compatible con los sistemas operativos IOS, donde se pega o congela con más frecuencia, la calidad de la imagen en video no es óptima para intérpretes de lengua de señas, la pantalla de estas personas prestando servicios de accesibilidad en reuniones no se puede “fijar” (pin), y aunque tiene un sistema automático de subtulado, esta función está hasta ahora sólo en idioma inglés, dejando afuera de ese beneficio a personas usuarias sordas o de baja audición de países del mundo con idioma diferente al inglés.
- **Las Plataformas de video-conferencia** como Webex, Kudo, Go to Meeting o Go to Webinar, en su mayoría tienen problemas similares: la calidad de video dificulta la movilidad en interpretación en lengua de señas, no son plenamente compatibles con Apple IOS u otro sistema no fundado en Windows, no permiten “fijar” (pin) la pantalla de intérpretes de lengua de señas, para asegurar que las personas sordas puedan verles constantemente aunque roten las personas oradoras, no incluyen subtulado automático o la posibilidad de que la persona usuaria lo incluya, y los menús - especialmente aquellos con íconos, como en go to meeting- no son descritos por la función ALT y, por lo tanto, no son leídos por los lectores de pantalla. La plataforma de Adobe Connect es una de las más inaccesibles en este sentido. Go to Meeting y sus filiales permiten el acceso y uso del chat a través de lectores de pantalla, pero no a los menús, todos basados en íconos (activar micrófono, levantar la mano, activar cámara).
- **Instagram:** los “live” o “en vivo” de esta aplicación están muy de moda, sobre todo entre las generaciones más jóvenes: aquellos que pertenecen al grupo denominado “Millenials” y los “Centenials”. Instagram es una de las más populares aplicaciones de los últimos tiempos, pero tampoco es plenamente accesible. Por un lado, está basada en imágenes, aunque estas se pueden describir abiertamente en los comentarios. Por el otro, los “live” de Instagram sólo permiten integrar a dos personas a la vez, lo cual impide conversaciones mediadas por intérpretes de lengua de señas en vivo. Para llegar a cabo IG lives, una solución es instalar dos pantallas: una para la plataforma Zoom, donde estarían entrevistada-entrevistadora e intérprete de lengua de señas, y otra donde estuviera el live de Instagram, de tal manera de poder ver al intérprete al mismo tiempo. Otra opción es grabar la sesión en Zoom para difundir a posteriori un video con la entrevista accesible, y proyectarla también con otra pantalla durante el live. Recientemente, sin embargo, Instagram acaba de agregar una función que permite subtular las transmisiones en vivo. Ese es un avance, pero no está operable en todas las versiones de la aplicación, y aún sigue siendo importante considerar la inclusión de lives de más de dos personas, a fin de facilitar la incorporación de interpretación en lengua de señas u otras facilidades de acceso cuando corresponda.¹³

¹³ Cfr. <https://www.socialmediatoday.com/news/instagram-adds-automatic-closed-captions-for-igtv-videos/585289/>

- **Google es ciego:** Esta metáfora apunta a que la mayoría de las y los diseñadores olvida que este famoso y esencial buscador web, así como todos los buscadores web, no "leen" o identifican páginas con animaciones o demasiado "adornadas". Esencialmente buscan contenidos y ponen especial interés en los encabezados, los textos enlazados. A fin de cuentas, entonces, una de las ventajas de los **diseños más semánticos y accesibles, es que son encontrables en la Web**. El diseño accesible no es realmente "una pérdida de tiempo y dinero sólo útil para un grupo reducido de visitantes", sino necesario, por lo importante que resulta hoy en día aparecer en los buscadores.

4. EL CÓMO HACER DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL: ESTRATEGIAS QUE SALVAN VIDAS

4.1 LO PRIMERO A TENER EN CUENTA: PARTIR DEL ENFOQUE CORRECTO, DESDE LA INCLUSIÓN COMO PRE-REQUISITO

El diseño accesible y usable debe ser no como una rampa, sino como “ascensores digitales”: como un principio y una metodología con las mismas funciones de la rampa, pero que beneficia a todas las personas.

Los criterios de conformidad de las WCAG 2.0 no son difíciles de aplicar en su mayoría. Pero si no se aplican desde el principio, solucionar los problemas que surjan por la falta de accesibilidad y usabilidad a posteriori sí será más costoso y más complicado. Cuando se intenta abordar la accesibilidad web al final del desarrollo, es claro que muchas cuestiones deberían haberse tenido en cuenta en fases anteriores. **El enfoque y la decisión inclusivas deben estar desde el inicio del proceso.**

Entonces, como respuesta a las *trampas conceptuales de la accesibilidad*, ofrecemos aquí algunas **palabras clave**:

- *La accesibilidad es la usabilidad para todas las personas.*
- *¿Quién puede tener problemas de accesibilidad en la web? Todas las personas.*
- *Implicación: la accesibilidad es para cada uno de nosotros, no para un grupo en particular, no porque es un deber o una obligación, sino porque es un beneficio para todas las personas.*

BENEFICIOS DE LA ACCESIBILIDAD WEB PARA LOS GOBIERNOS

- Un sitio web accesible puede ayudar a personas con discapacidad y de otros grupos excluidos a que participen más activamente en la sociedad.
- Permite el acceso en igualdad de condiciones a los servicios de los sitios Web de Gobiernos, una fuente de información y beneficios que permitirán mejorar la calidad de vida y reducir la brecha digital.
- Aporta a fortalecer modalidades de teletrabajo y tele-educación, favoreciendo la inclusión y justicia social y ciudadana.
- Materializa la responsabilidad del Estado con los grupos en situación de vulneración en materia de tecnologías, garantizando el derecho a acceder a ellas y a la información y la comunicación como requisito para el cumplimiento de todos los derechos.
- Amplía significativamente el público al que llega el sitio Web de la institución.
- Permite el acceso de todas las personas a los trámites en línea, favoreciendo la vida independiente y el desarrollo económico.
- Permite el acceso y uso a personas usuarias con conexiones limitadas en velocidad, al presentar la misma información en distintos formatos y medios (si permite desactivar multimedia, fotos, videos, animaciones, para potenciar eficiencia y usabilidad).
- Facilita el acceso a la información independientemente del dispositivo de acceso utilizado.¹⁴

¹⁴ Cfr.: Coordinación de Accesibilidad, Servicio Nacional de la Discapacidad: *Accesibilidad Web en Chile. Guía Técnica para la Implementación de Sitios Web Accesibles*. Santiago de Chile, SENADIS, 2017. Este documento, además de explicar los principios, directrices y criterios de conformidad, ilustra con ejemplos concretos lo que se quiere decir. También ver *Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0*. Disponible en: <http://www.sidar.org/traduccion/wcag20/es/>

La única manera de conseguir efectivamente un sitio accesible, y con el menor costo posible, es integrar los requisitos de accesibilidad en el plan de trabajo del equipo de desarrollo. Es necesario **planificar desde el principio** la responsabilidad de las y los diferentes actores en el cumplimiento de cada requisito y en qué momento del desarrollo debe tenerse en cuenta¹⁵, a fin de asegurar la igualdad de acceso a la información, las comunicaciones, y las plataformas virtuales para todas las personas.

Accesible y usable en este contexto, son sinónimos de blando, modificable, configurable. Inaccesible es sinónimo de duro, inmodificable, donde es la persona usuaria la que debe adaptarse a la tecnología y no al revés. El buen diseño no está ya adaptado a determinados usuarios. El buen diseño es blando y dúctil, no se queda en una sola forma posible y permite el mayor control del usuario. Es líquido, no sólido.

4.2 ALGUNOS "TIPS" BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD DIGITAL

A continuación se revisan algunos "tips" básicos para aplicar accesibilidad web, **según cada principio orientador:**

A. PRINCIPIO 1 - PERCEPTIBLE: el contenido del sitio web debe estar **disponible** o ser perceptible para los sentidos de las personas usuarias (vista, audición y/o tacto). También es importante que el contenido pueda ser **adaptable:** capaz de ser presentado de diferentes formas sin perder ni información ni estructura; y que sea **distinguible:** que permita identificar lo más y menos importante dentro de él. Por ejemplo, los menús más importantes deben ser fácilmente identificables en la navegación por teclado, así como debe haber diferentes alternativas para diferenciar texto de enlaces y distinguir los mensajes de error. Esto implica:

A.1. Recomendaciones para facilitar a personas ciegas o con discapacidad visual severa, acceder al contenido Web

- **Proporcionar texto y función alternativa (ETIQUETA ALT)** para el contenido no textual. ¿Cuál es este tipo de contenido?: imágenes, mapas de imágenes, material multimedia, dibujos, tablas, íconos como botones para activar menús, podcasts, colores para distinguir menús, enlaces o funciones. Esta descripción alternativa en formato texto plano permitirá comprender la imagen a aquellas personas que usan lectores de pantalla, tecnología que no lee las imágenes.
- **En lo posible, evitar el uso de marcos y tablas.** El contenido que tiene bordes no lo detecta el lector de pantalla. Si se va usar, avisarlo en formato texto inmediatamente antes y poner la descripción su contenido en formato texto como alternativa para la lectura.
- **El orden de lectura** en la página web debe ser el mismo que el orden visual.
- **Todos los elementos eminentemente visuales, hay que convertirlos** también a otros formatos, como por ejemplo: caracteres grandes, audio-descripción, símbolos emanados del teclado (asteriscos, paréntesis, subrayados, etc.).
- **No depender sólo del color,** porque no todas las personas usuarias lo perciben. Utilizar indicadores alternativos al color para mostrar un error, datos requeridos, o para distinguir entre texto común y enlaces. En los formularios, por ejemplo, se está usando mucho el asterisco.
- **Enlaces:** un enlace para los usuarios con teclado, para saltar la navegación, debe estar en **la parte superior de la página, es decir: al inicio de la navegación.** Se puede ocultar, pero debe ser visible cuando se selecciona con el teclado. **Hay que asegurarse de que el texto del enlace tenga sentido por sí mismo, que entregue información sobre qué contiene el enlace.** Para eso, hay que evitar enlaces con textos como "Haga clic aquí", o "Más" o "Continuar", que también pueden ser confusos. Sencillez, distinción y claridad son fundamentales. Diferenciar los enlaces en el cuerpo de la página con subrayado u otra cosa que no sea sólo el color.

15 <https://olgacarreras.blogspot.com/2013/03/responsabilidad-de-accesibilidad-de.html>

- **No usar imágenes de fondo** y buscar el máximo contraste entre los colores de fondo y primer plano. El fondo de la página debe ser un color plano para facilitar la legibilidad, aunque esto implique perder algo de vistosidad.
- **Buscar el máximo contraste entre los colores de fondo y el primer plano.** Tener especial cuidado con los tonos claros de gris, naranja y amarillo. El objetivo es facilitar la legibilidad, o dejar la opción a las personas usuarias para elegir entre varias opciones de contrastes en la página.
- **Usar un estilo de letra claro y sencillo** (Ejemplo: Arial, Calibrí, Verdana). Considerar que las mayúsculas pueden ser difíciles de leer y pueden ser leídas incorrectamente por los lectores de pantalla. El tamaño de la fuente puede variar en función de la fuente elegida, pero suele ser de 10 puntos como mínimo.
- **En material multimedia,** incluir una etiqueta o título inmediatamente antes del material para que los lectores de pantalla los puedan identificar; voz en off para describir lo que se ve en el video y que no tiene sonido. Tiene que haber un botón para pausar y reproducir que sea manejable con el teclado y no sólo con el mouse. Evite contenido intermitente o estroboscópico: puede causar convulsiones.
- **Diseñar controles de formulario accesibles:** Es importante que los controles de formulario tengan etiquetas e instrucciones descriptivas, y que las validaciones de errores y de mecanismos se indiquen por medio de algún tipo de texto y no sólo imágenes o colores.

ARCHIVOS EN PDF

El formato PDF es muy usado en ámbitos laborales. Para que estos documentos sean accesibles es necesario tomar precauciones:

Si el archivo PDF es generado a partir de un documento en papel digitalizado con un escáner no deben insertarse en la Web o en correos las páginas en modo gráfico, sino que se debe realizar el proceso de reconocimiento de caracteres (OCR) que actualmente está generalmente disponible en el software provisto con el escáner, lográndose de ese modo que en el PDF quede incorporado el documento en forma de texto.

Si el archivo PDF viene de un documento de Word: es importante hacer accesible primero el documento en Word. Este procesador de texto ya tiene incorporadas las herramientas de accesibilidad¹⁶. Importante tener en cuenta:

- Generar los títulos usando los niveles de título que se pueden hallar en el casillero descolgable de estilos, en vez de sólo agrandar la tipografía (esto permite a un usuario ciego de lector de pantalla navegar más fácilmente el documento).
- Asignar texto alternativo a las imágenes, lo que se hace fácilmente mediante el menú "Formato / imágenes".

Todos estos atributos se incorporan al archivo PDF generado a partir del archivo Word.¹⁷

A.2. Recomendaciones para facilitar a personas sordas y con discapacidad auditiva acceder a los contenidos y servicios Web

En el caso de las personas sordas, es clave cuidar dos aspectos: por un lado, generar alternativas visibles a todo contenido que se transmita por vía audible, y por el otro, considerar que las personas sordas **pertenecen a un universo cultural y lingüístico diverso** más allá del hecho de no oír, lo que

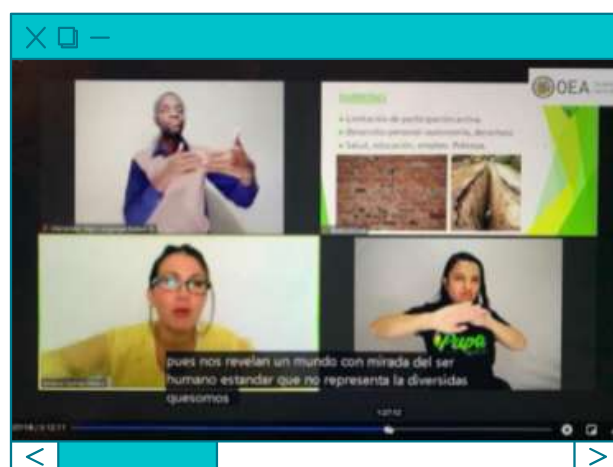
¹⁶ Para ver una demostración de la accesibilidad en Word: <http://youtu.be/wv5bWjr8d6s?list=PLtSVUgxl06KoI5ogCBZuAjB6HprjiaKNM>

¹⁷ Tomado de la *Guía Regional de Accesibilidad para Empleadores de Personas con Discapacidad*. Trust for the Americas - OEA - Fundación Rumbos. Washington D.C., 2010, págs. 38-39.

implica, por un lado, que para un grupo importante de estas personas usuarias la lengua de la mayoría no es su primera lengua y tienen por eso más dificultades para manejarla y comprenderla y, por la otra, que la estructura de la lengua de señas, natural y nativa de este grupo de personas sordas usuarias del internet, genera formas de aprehender y comprender cognitivamente la información, que son diferentes también. Además, implica considerar que desde los tratados internacionales e interamericanos en derechos humanos que se han citado en una sección anterior, incluir la lengua de señas, además de los textos, en toda política e iniciativa de información y comunicación, es una cuestión de derechos humanos.

- **Incluir subtítulo e interpretación en las lenguas de señas nacionales**, para describir lo que se oye, lo que es sólo auditivo, como el audio de un video o un podcast.
- **Facilitar la búsqueda visual**, acompañando las palabras con íconos.
- **Utilizar lenguaje sencillo, directo y funcional**. Resaltar puntos o palabras claves. Evitar frases subordinadas o con muchas preposiciones, artículos y pronombres.
- **Enumerar y separar físicamente los puntos** de las instrucciones y procesos.
- **Contar con videos que transmitan la información textual en las lenguas de señas nacionales**. Toda información debe tener una versión en lengua de señas, puesto que así las personas usuarias sordas pueden comprender mejor la información que se les ofrece, especialmente cuando esta es compleja por tratarse de información técnica, política, legal, financiera, etc. Como se vio más arriba, **esta práctica se convierte en un derecho**. No sólo es necesario que cualquier elemento multimedia esté subtulado: las personas usuarias sordas tienen derecho a acceder a la información en su lengua nativa, las lenguas de señas. En este sentido, hay sitios que recomiendan usar el lenguaje SMIL en el diseño (Synchronized Multimedia Integration Language), un estándar del World Wide Web Consortium (W3C) para presentaciones multimedia. El lenguaje SMIL permite integrar audio, video, imágenes, texto o cualquier otro contenido multimedia, al mismo tiempo.¹⁸
- **Atención dividida**: las páginas son un conglomerado de información que hay que procesar de manera concurrente y ello implica dividir la atención. La eficacia de la ejecución cuando se realizan tareas concurrentes dependerá de que:
 - No se acumulen demasiadas tareas viso-espaciales por página. Poner lo esencial, para no agotar o ahogar la captura de información. En el caso de las personas sordas, se puede contar con más páginas, pero menos recarga de información por página. Lo cual, además, será útil para cualquier persona usuaria.
 - Contar con un mapa claro y gráfico del sitio para facilitar la navegación.

Ejemplo de comunicación accesible desde el punto de vista de la percepción. Captura de pantalla de videoconferencia en zoom cuidando que se vea: intérpretes (sistema internacional de señas y lengua de señas nacional), oradora, presentación de PowerPoint y subtulado en tiempo real. La pantalla se divide en 4, cada una con un tamaño equivalente.



¹⁸ Al respecto, es interesante ver el artículo de Sergio Luján: *“Subtítulos y lengua de señas, todo junto”* (2007). En: <https://accesibilidadenlaweb.blogspot.com/2007/11/subttulos-y-lengua-de-signos-todo-junto.html>

Ejemplo de infografías para ilustrar contenido (útil para personas sordas, personas con discapacidad intelectual o cognitiva, personas neuro-diversas, personas cuya lengua nativa es diferente, entre otras).¹⁹ Las infografías aquí presentadas grafican el contenido del capítulo III de la *Guía de Respuestas Inclusivas y con Enfoque de Derechos ante el COVID-19 en las Américas*, del Departamento de Inclusión Social de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la OEA, referido a la accesibilidad de las medidas en políticas públicas para personas con discapacidad.²⁰



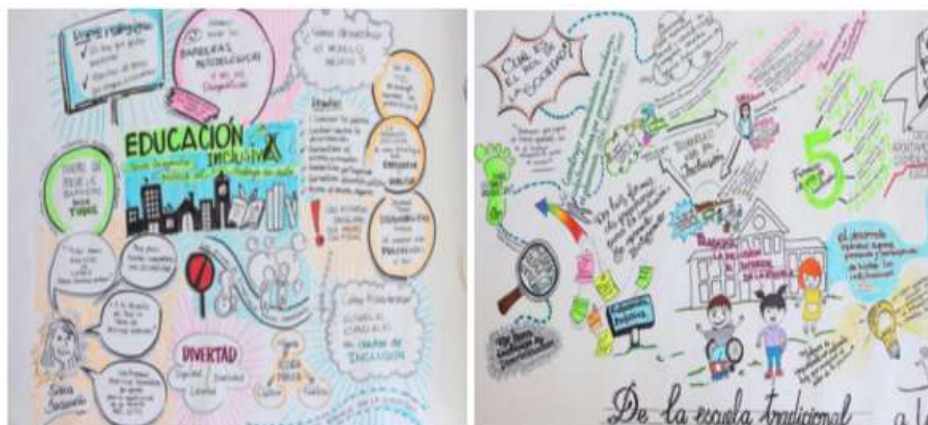
Ejemplo de pictograma para ilustrar contenido o entregar información a través de dibujo (útil para toda persona a la que se le dificulta la comprensión en lenguaje escrito).²¹



¹⁹ Las infografías aquí presentadas grafican el contenido del capítulo III de la *Guía de Respuestas Inclusivas y con Enfoque de Derechos ante el COVID-19 en las Américas*, del Departamento de Inclusión Social, referido a la accesibilidad de las medidas en políticas públicas para personas con discapacidad. Una es iniciativa de una Fundación de mujeres sordas de Chile, que voluntariamente adaptaron el capítulo en infografías y videos en Lengua de Señas Chilena, mientras que las otras dos son el resultado de una alianza entre el Departamento de Inclusión Social de la OEA y la Fundación Comparlante, y fueron elaboradas por esta última en infografías y lenguaje sencillo.

²⁰ Disponible en: www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIA_SPA.pdf. En inglés se puede encontrar en: www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIDE_ENG.pdf

²¹ El pictograma es signo icónico, simple, claro, dibujado y no lingüístico, que representa figurativamente un objeto real, o un contenido, una instrucción o una información. Una de las fotos está tomada de los Seminarios del Programa de Promoción de la Educación Inclusiva OEA-ORITEL, el otro es parte del trabajo de adaptación a lenguaje sencillo y alternativo, del Capítulo III de la *Guía de Respuestas Inclusivas*, en alianza con la Fundación Comparlante. En este segundo caso se ilustra con dibujos simples la recomendación de uso de pictogramas e infografías para entregar información en situaciones de emergencia.



Todas las transmisiones digitales en vivo deben incorporar herramientas de accesibilidad comunicacional, y muy especialmente las que provienen de organismos gubernamentales (discursos presidenciales, informes nacionales, provinciales o municipales, notificaciones de diversos ministerios, debates electorales, entrevistas de interés público, entre otras). En estos casos, lo mejor es que la interpretación en lengua de señas esté en el mismo espacio, junto a las personas que hablan, o bien recortadas sobre el video, para facilitar su visibilidad.

El formato PDF de sólo lectura no es accesible para lectores de pantalla de personas ciegas. Es importante utilizar versiones accesibles de documentos PDF (editables) o que los archivos descargables sean en formato Word, RTF o sólo texto.

COMUNICACIONES EN FORMATOS ACCESIBLES EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA Y POST PANDEMIA

Como se sostiene en la *Guía de Respuestas Inclusivas y con Enfoque de Derechos ante el COVID-19 en las Américas* ²³, publicada por el Departamento de Inclusión Social de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la OEA, en Abril 2020, es clave asegurar que las personas con discapacidad no pierdan información vital para evitar contagios, para acudir a centros de salud y para mantenerse con vida. **Es de primera importancia que las personas con discapacidad puedan mantenerse al día sobre los cambios en los consejos de salud.** En este marco, la información en formato accesible sobre Covid-19 debe ser **TRANSVERSAL** a:

- Las medidas de prevención ante la emergencia
- Las medidas de mitigación y control de contagios, como los planes de restricción pública
- Las medidas de atención en salud ofrecidas

²² Estos ejemplos de mapas conceptuales están tomados de la experiencia del Programa de Promoción de la Educación Inclusiva en las Américas OEA-ORITEL, y resumen en diagramas, dibujos y textos simples, el concepto de Educación Inclusiva, y el proceso de transición desde la escuela tradicional a la escuela inclusiva. Son una sistematización de las conferencias dictadas en el Programa. Para mayor información e ilustración práctica de esta metodología para manejar contenidos, véase: https://issuu.com/teletonparaguay/docs/sistematizaci_n_-oea_oritel

²³ Disponible aquí: www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIA_SPA.pdf. En inglés aquí: www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIDE_ENG.pdf

¿Qué son los formatos accesibles?

- Braille
- Subtítulos
- Letra grande
- Lengua de señas
- Audio-descripción
- Lector de pantallas
- Traducción voz a texto
- Contenido amigable
- Texto plano, evitando uso de mayúsculas y arrobas (no las leen los lectores de pantalla).
- Infografías – pictogramas – mapas conceptuales que también sean descritos en formato sólo texto.
- Alto contraste de colores, fondos planos.
- Lenguaje simple y claro (incluyendo la lectura fácil)

B. PRINCIPIO 2 - OPERABLE: Los componentes de la interfaz de personas usuarias y la navegación deben ser manejables. Esto implica poder controlar todas las funciones y menús desde el teclado; que proporcione tiempo suficiente a las personas usuarias para leer y utilizar el contenido; que entregue formas para ayudar a las personas usuarias a navegar, a buscar contenido y a determinar dónde están estos, sin “esfuerzo indebido”.

B.1. El rol de las TICs

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) juegan un rol fundamental en hacer accesibles y operables los entornos digitales. Las TIC hacen posible que personas con diversos funcionamientos y características puedan acceder a la información y comunicarse. Las TIC son todas las tecnologías electrónicas e informáticas -y sus canales- que permiten la adquisición, almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información. Incluyen principalmente a los medios de comunicación (TV, radio, y telefonía fija y móvil), la informática (hardware y software), y la navegación por Internet. Estos dispositivos y aplicaciones pueden y deben personalizarse, adaptarse a la medida y necesidades de las personas usuarias.

Aunque hay mucha variedad en el mercado, hay también muchas que aún no llegan a las Américas, desde los cuales incluso muchas veces se desconoce su existencia. Daremos aquí algunos ejemplos, dejando en claro que no se trata de una mención exhaustiva y que hay muchos más productos tecnológicos en el mercado mundial, que pueden facilitar el acceso de las personas con discapacidad a la información y la comunicación de manera autónoma e independiente.²⁴

RECURSOS PARA POSIBILITAR A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN SUS EXTREMIDADES SUPERIORES, O CON DISCAPACIDAD MOTORA, DESEMPEÑAR TAREAS MEDIANTE EL USO DE LA COMPUTADORA:

SOFTWARE

- **Emuladores de Mouse:** Son aplicaciones que imitan el desplazamiento de un Mouse logrando mover el cursor en la pantalla. Están diseñadas para personas que tienen dificultad para usar sus manos. Permiten el control del Mouse mediante movimientos específicos de otras partes del cuerpo, tales como la cabeza (requieren de cámara web), el uso de la voz (mediante un micrófono), o simplemente un soplador o la vista (barrido visual).

24 Para más detalles de lo planteado en esta sección, refiérase a la *Guía Regional de Accesibilidad para Empleadores de Personas con Discapacidad*, coordinada y editada por una de las autoras de este documento. Op. Cit, pags 36-40.

- **Teclados virtuales:** El teclado en pantalla trabaja simultáneamente con las aplicaciones estándar. No usa soporte físico. Puede escribirse mediante la selección de teclas por un procedimiento de barrido. Se pueden combinar con los simuladores de Mouse. Por lo general, utilizan tecnología de texto predictivo y logran disminuir en un porcentaje importante la cantidad de pulsaciones necesarias para escribir un texto.
- **Programas de reconocimiento de voz:** Permiten que los usuarios controlen no sólo las aplicaciones sino también el sistema operativo mediante el dictado. A través de un micrófono pueden dictarle a la computadora cualquier tipo de documento (correos electrónicos, procesadores de texto). Permiten manejar los menús de acción, por lo que se necesita tener control de la voz y no presentar dificultades en el habla. Esta función de dictado también se ha incorporado al procesador de textos de Windows, Word, y en PowerPoint, y en general al sistema operativo de Windows desde su versión 10 en adelante.

HARDWARE

- **Emuladores de Mouse:** Los hay Tipo Bola, Joystick, Pulsador, todos diseñados en función de distintas posibilidades de aprehensión, sin precisión fina para su uso. Hay dispositivos diseñados para ser usados con el pie, los que pueden ser a pedal o con botones (el click se hace con el pulgar del pie), punteros que se usan con la boca o con la barbilla, entre otros. Algunos requieren un software especial para su reconocimiento por parte del sistema operativo, otros simplemente se conectan a un puerto USB y, una vez reconocidos por el sistema operativo, están listos para ser utilizados.
- **Teclados:** Para las personas con dificultades en la motricidad fina estos dispositivos adaptados cumplen con las mismas funciones que las versiones tradicionales, pero pueden ser controlados a través de otros movimientos o usados de modos no convencionales. Los teclados ergonómicos ya están diseñados para adaptarse a la forma de las manos y dedos, permitiendo el apoyo y descanso de la muñeca. Los amplificadores o reducidos en tamaño facilitan el uso, requiriendo una menor precisión fina o una menor amplitud de movimiento, respectivamente. Por la distribución de sus teclas, hay teclados que pueden operarse con la mano izquierda o derecha.
- **Dispositivos específicos para teclear:** Personas con dificultad en su motricidad fina suelen valerse de dispositivos para escribir con teclados convencionales. Un puntero puede manejarse con las manos o con la cabeza (colocado en el extremo de una varilla incorporada a un casco). En las Américas, hay personas que han adaptado lápices para funcionar como dichos punteros. Otro consiste en una carcasa agujereada para que se pueda acceder a cada tecla sin presionar las demás de forma involuntaria.

CANALES

- **Telefonía celular, IPAD, entre otros:** Entre los dispositivos que brindan ayuda técnica para comunicarse, se destacan el Manos Libres que se controla mediante el uso de voz. De uso más específico, existen los diseñados para personas con dificultades también en el habla, con acceso por barrido visual.

RECURSOS PARA POSIBILITAR A PERSONAS CIEGAS O CON DISCAPACIDAD VISUAL, USAR LA COMPUTADORA Y BUSCAR INFORMACIÓN, LEER, GENERAR CONTENIDO ESCRITO, Y TRABAJAR A TRAVÉS DE ELLA:

SOFTWARE

- **Lectores de pantalla:** Recogen la información en la pantalla de la computadora y la reproducen en forma audible a través de un sintetizador de voz. La información puede ser enviada a una línea Braille o utilizar ambos sistemas a la vez. Con el teclado se manejan todas las funciones de aplicación de la computadora. En la actualidad existen varios lectores de pantalla, algunos open source y de bajo costo. Existe uno creado en Brasil. El problema con los de tipo open source es que no están incluidos en la mayoría de las computadoras en las instituciones públicas y privadas. Otros no funcionan con todos los sistemas operativos. El más utilizado para el sistema operativo Windows es el JAWS, pero tiene un alto costo, y la renovación de licencias es un problema para personas usuarias de bajos recursos. Sin embargo, a partir de Windows 10 y ediciones

posteriores, Microsoft ha incorporado un lector de pantallas gratuito, Windows-Eyes.²⁵ También incluye un sistema llamado “Narrator”, que puede leer no sólo procesadores de texto, sino también mensajes de error en el sistema y otros. El sistema Apple ha generado su propio lector de pantallas incorporado, el VoiceOver. También el sistema IOS incluye Adaptaciones de Pantalla que ayudan a las personas con daltonismo u otras necesidades visuales. Los programas del paquete office de Windows vienen con la etiqueta ALT incorporada al insertar imágenes, y dejan a las personas usuarias la opción de describirlas manualmente en un recuadro oculto que se activa sólo al usar la función ALT. Se aconseja hacerlo, aunque tome algo más de tiempo, porque las descripciones automáticas entregan menos información para comprender las imágenes. También es posible hacer descripción abierta en el texto mismo.

- **Amplificadores de pantalla (caracteres, gráficos, otros):** Permiten la ampliación de cualquier área de la pantalla para que sea fácilmente perceptible. Requiere que una vez magnificados los caracteres o gráficos de una pantalla éstos sean comprensibles. Estas aplicaciones son fáciles de manejar y pueden configurarse de forma permanente. Las más usadas para el sistema operativo Windows son: Magic, Zoom Text y los que desarrolla Dolphin Computer Access (Supernova, Lunar, Lunar Plus). Los Mac han incorporado Texto Flotante, para aumentar rápidamente textos seleccionados, y Android y Google han incorporado zoom de pantalla, tamaño de fuente y función de ampliación.

HARDWARE

- **Línea Braille:** Es un dispositivo de salida que se conecta al teclado y representa en Braille todo el contenido en la pantalla de la computadora. Para las personas ciegas que realizan tareas de gran complejidad permite la lectura y control en Braille del contenido. Se están creando también funciones en los celulares para conectar pantalla Braille actualizable al dispositivo a través de Bluetooth.

CANALES

- **Telefonía celular:** La pantalla es sustituida por un sintetizador de voz que informa a la persona ciega quién lo llama, qué mensajes ha recibido, etc. Un activador de voz marca automáticamente el teléfono que se pronuncia. Para los modelos de teléfonos inteligentes o smartphones -según el sistema operativo utilizado por el teléfono- existen aplicaciones tales como Mobile Speak, Talks, Dolphin, VoiceOver, TalkBack u Orador, entre otros. También existen aplicaciones que describen el entorno, más allá de entregar la ubicación. Existe una aplicación llamada Be My Eyes, que articula voluntariado en diferentes partes, a las cuales las personas ciegas pueden llamar y que escanea etiquetas para que las personas voluntarias lean etiquetas de productos a personas ciegas. Es fundamental que las empresas consideren generar etiquetado en braille de sus productos.
- **GPS o geolocalización:** Estos dispositivos de posicionamiento global satelital (GPS) permiten a una persona ciega orientarse. Puede conocer su ubicación exacta por medio de un sintetizador de voz que le indica la intersección de calles que está atravesando. Estos dispositivos se pueden conectar a un plotter Braille para imprimir un recorrido.

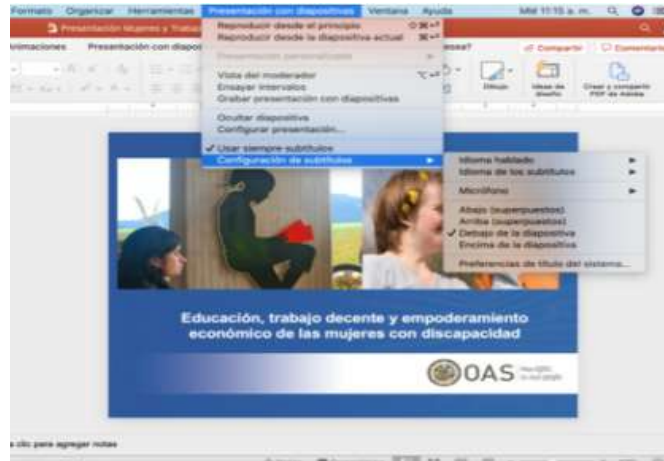
RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

SOFTWARE

- **Chat en tiempo real:** Estas herramientas permiten a las personas sordas comunicarse en forma rápida y sencilla. El Chat es un sistema de conversación virtual que de forma automática y directa permite un intercambio en tiempo real entre personas interlocutoras sordas y oyentes.

25 Para mayor información sobre los recursos de accesibilidad que tiene Microsoft en sus programas, ver: www.microsoft.com/enable (en inglés).

- **Programas de reconocimiento de voz:** De aplicación individual, el desafío sigue siendo hacerlas efectivas para una aplicación más extensa. Se espera que no sólo puedan utilizarse como una variante de tipeado en tiempo real en eventos o para subtitar en canales audiovisuales, sino también para facilitar reuniones de grupos reducidos, como por ejemplo en ambientes laborales, y clases en las escuelas. Poco a poco se ha ido mejorando su efectividad. A la fecha, se ha incorporado este sistema automático de reconocimiento de voz en YouTube, en las presentaciones de PowerPoint de Microsoft, y en programas open source como Web Captioner o ConTexto, para subtitar en tiempo real.



Captura de pantalla de una presentación de PPT con el menú en bajada mostrando la opción de subtitar.

- **Programas de Avatar en Lengua de Señas:** Aún tienen aplicación reducida, dado que las lenguas de señas son diferentes en cada país, pero permite ayudar en situaciones de interacción concretas. El problema mayor de estas tecnologías innovadoras que traducen la lengua de señas (se han creado también algunos guantes para traducirla a voz) es que están pensadas desde una perspectiva únicamente oyentista, de tal manera que sólo traducen desde persona sorda a persona oyente, pero no al revés.
- **Programas de Realidad Aumentada:** esta tecnología permite grabar un mensaje, por ejemplo, en lengua de señas, y diseminarlo a múltiples destinatarios, con sólo emitirlo una sola vez. Un ejemplo de un uso muy útil y efectivo de esta tecnología para entregar información, formación y comunicación a la comunidad sorda de varios países fue el proyecto "Decímelo a Mí!", del Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo, IIDi, sede Uruguay, orientado a entregar información sobre salud sexual y reproductiva.



Un joven de barba, con polera negra, mirando a la cámara sobre un fondo naranja. El título: Decímelo a Mí!. Abajo: *Derechos Sexuales en Lengua de Señas*. El símbolo de la Realidad Aumentada Interactiva y más abajo el logo del IIDi y del Programa de Naciones Unidas para la Familia.

26 Para más información y ejemplos de cómo usar esta tecnología, ver: <http://decimeloami.com/web/nuestros-materiales/>

CANALES

- **Telefonía:** Para telefonía fija se usan los **Centros de Intermediación**, que reciben las llamadas de personas sordas destinadas a oyentes y viceversa, con la intervención de una operadora, que por lo general -sobre todo en las Américas- le escribe en texto a la persona sorda. Sin embargo, en USA existe lo que se llama Video Relay Service, que funciona 24 horas con interpretación a través de internet conectada con software y hardware al televisor de la casa, y con software al celular. Esta tecnología y sus equipos son gratuitos para las personas sordas y son instalados en cualquier espacio donde las personas sordas interactúen, incluyendo su entorno laboral, sin costo. Está subvencionado por el impuesto regular a las telecomunicaciones en general. Permite a la persona sorda hacer cualquier tipo de llamada, desde emergencia a pedir comida a domicilio, y le entrega una calidad de independencia y autonomía para resolver asuntos de la vida diaria que es incomparable, respetando su lengua natural. El sistema también permite lo que se ha denominado VCO, que implica que las personas sordas o con discapacidad auditiva que sí pueden usar su voz lo hagan, interactuando con las personas intérpretes en pantalla para traducir el audio de las otras personas. Requiere saber y usar Lengua de Señas. Con telefonía celular también se puede mantener una conversación vía texto en tiempo real entre dos o más personas usuarias del mismo sistema o entre un teléfono y una computadora convencional, o través de internet por los programas de Chat, como WhatsApp. Igualmente, una persona sorda creó una aplicación de celular llamada GLIDE, que funciona igual que los chats, pero en video. Se puede hacer un video en lengua de señas y enviarlo, o hablar en tiempo real en video. La aplicación avisa al destinatario cuando alguien está enviándole un video. Requiere también saber y usar la Lengua de Señas.



Imagen del Video-teléfono, compuesto por un televisor, una caja con el software, y una cámara web, más los cables. Eso se conecta al internet regular, por cable. Se visualiza un menú del software del equipo: historia de llamadas, mensajes en lengua de señas, directorio telefónico, etc.

- **Amplificadores de sonido:** Permite a las personas hipoacúsicas, que usan audífonos, mantener conversaciones telefónicas sin interferencias de ruidos de fondo. El amplificador se coloca directamente sobre el auricular de cualquier teléfono. Para personas que no usan audífonos se pueden colocar amplificadores de voz en el teléfono, que aumentan la intensidad de las voces recibidas (es ajustable) y un indicador visual, que se enciende automáticamente para alertar sobre la entrada de una llamada.
- **Aro magnético:** Concebido sólo para quienes usan audífono, este sistema transmite en forma directa el sonido sin los efectos adversos de la distancia entre los interlocutores, el ambiente ruidoso y el eco que se refleja en la superficie y equipamiento del lugar. El sistema consiste en un cable que rodea el espacio en el que tendrán lugar las actividades. Dentro del círculo formado por el arco magnético, las señales, las fuentes de sonido, se transforman en magnéticas. El audífono recoge esa señal con mejor calidad estando en el interior del espacio que bordea el aro. No se recomienda usar simultáneamente dos aros magnéticos en ambientes contiguos porque el sonido se superpone.
- **Closed caption:** Es el nombre en inglés del sistema de subtítulos para programas de televisión, video, y contenidos Web. Mediante palabras o símbolos escritos se realiza la descripción de los diálogos y todo el audio presente (incluyendo música de fondo y efectos de sonido). En Europa y Estados Unidos prácticamente la totalidad de los programas cuentan con este sistema. En América Latina y el Caribe existe la tecnología, pero aún no se socializa de la manera como debiera. Existen varias aplicaciones abiertas y gratuitas que permiten subtítular automáticamente. Aunque el subtítulo automático no es 100% fiel, lo cierto es que son recursos muy

útiles para hacer accesible un entorno digital con escasos recursos y reducir la brecha de exclusión. ²⁷

- o **Tipeado en tiempo real (CART):** Una persona (estenotipista) transcribe a texto lo que se habla. Con ayuda de un computador y una pantalla de proyección, este sistema facilita la comunicación en eventos y reuniones grupales. Existen variadas compañías, incluyendo en la región, en países como Colombia, Chile y Argentina, que ofrecen estos servicios de manera presencial o remota (por satélite o por internet). Algunas de estas compañías han sido creadas y están dirigidas por personas sordas o hipoacúsicas.

RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA FACILITAR EL APRENDIZAJE Y EL DESEMPEÑO DE TAREAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

El uso de aplicaciones sencillas posibilita el desarrollo de habilidades útiles para el trabajo. Las planillas Excel sirven para armar hojas de registro y seguimiento de tareas, control de gastos para la vida independiente, y permiten ordenar la navegación. Programas con ayudas recordatorias en forma de imágenes y colores asociados a un texto simple brindan la posibilidad de realizar tareas en tiempo y forma. Se deben utilizar programas y accesorios que contengan un lenguaje claro y comprensible. El contraste de color, el tamaño, y las imágenes visuales, como pictogramas e infografías, tienen que estar presentes en el proceso de formación de una tarea.



Aplicación de navegación basada en íconos que grafican textos simples y funcionales.

C. PRINCIPIO 3 - COMPRENSIBLE: La información y las operaciones de las personas usuarias deben ser comprensibles. Esto implica que tanto la forma como el contenido del texto deben ser entendibles por todas las personas; que la forma de utilizar las páginas web sean previsibles; generar soporte y corrección de errores.

C.1. Consideraciones sobre la importancia del uso del lenguaje sencillo

Según un estudio de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2013) a la mayoría de los adultos: ²⁸

- Le cuesta mucho extraer conclusiones de una lectura.
- Tienen problemas para entender textos densos, como las descripciones de un medicamento.
- Les cuesta interpretar estadísticas sencillas, como las gráficas del recibo de la luz.
- Se pierden en un texto de cierta profundidad y riqueza.
- Le cuesta manejarse en la lectura de textos digitales como los periódicos.

²⁷ Un servicio de subtítulos open source es WebCaptioner: www.webcaptioner.com, que se ajusta a una variedad de programas, lenguajes y dispositivos, y si se usa micrófono externo funciona con mínimos errores. Otro servicio es ConTexto: <https://holacontexto.com/>, ambos se apoyan en sistemas automáticos.

²⁸ Para mayor información, ver: Carreras, Olga, UsableyAccesible: <https://olgacarreras.blogspot.com/2019/02/lectura-facil-pautas-y-recomendaciones.html>. También ver: Plena Inclusión: [10 Pautas para crear contenidos accesibles en páginas web y aplicaciones para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo](http://www.plenainclusion.org). Disponible en: www.plenainclusion.org

Solo un 5% de las personas adultas tienen un nivel alto de comprensión lectora. Esto significa que hay un porcentaje no menor de personas adultas presentando analfabetismo funcional, es decir, que **no pueden utilizar su capacidad de lectura y escritura eficientemente en situaciones habituales de su vida.**

Por otra parte, también hay muchas **personas con discapacidad** a las que les cuesta comprender textos complejos, como las personas con **discapacidad intelectual**, neuro-diversas o con dificultades específicas de aprendizaje, como la **dislexia**. También las **personas sordas** pre-locutivas tienen mayor dificultad para interpretar el lenguaje escrito, puesto que el aprendizaje de la lectura está muy ligado a la audición, y porque la lengua primaria y natural de estas personas ha sido la lengua de señas.

Sumado a esto, **hay muchos contextos en los cuales cualquier persona tendrá problemas para comprender textos complejos.** El gráfico siguiente ilustra visualmente estos contextos, que son:

- Cuando está escrito una lengua extranjera.
- Cuando se está en entornos ruidosos, en movimiento (en el transporte público), en una pantalla pequeña, etc.
- Cuando se leen textos muy técnicos.
- Cuando se lee en situación de cansancio.

Contextos en los cuales las personas tendrán problemas para comprender textos complejos:

Elaboración propia (Maciel, Molina y Prado, 2020)



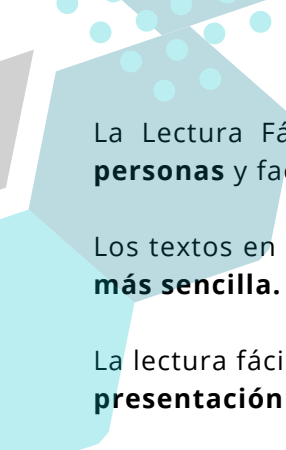
De acuerdo a esto, las personas mayormente beneficiadas por la metodología de lectura fácil son, entre otras: la infancia, personas migrantes con diferente idioma, personas que tienen por diversas razones analfabetismo funcional, personas con discapacidad intelectual, personas con sordera pre-locutiva, personas con dislexia, personas que presentan características neuro-diversas, entre otras, se benefician. El siguiente gráfico ilustra visualmente estos grupos de personas.

GRUPOS DE PERSONAS BENEFICIADAS CON LECTURA FÁCIL



Grupos de Personas beneficiadas con LECTURA FÁCIL

Elaboración propia (Maciel, Molina y Prado, 2020)



La Lectura Fácil es una forma de escribir que hace la información más sencilla **para todas las personas** y facilita la comprensión lectora.

Los textos en Lectura Fácil son textos que **se adaptan para permitir una lectura y una comprensión más sencilla.**

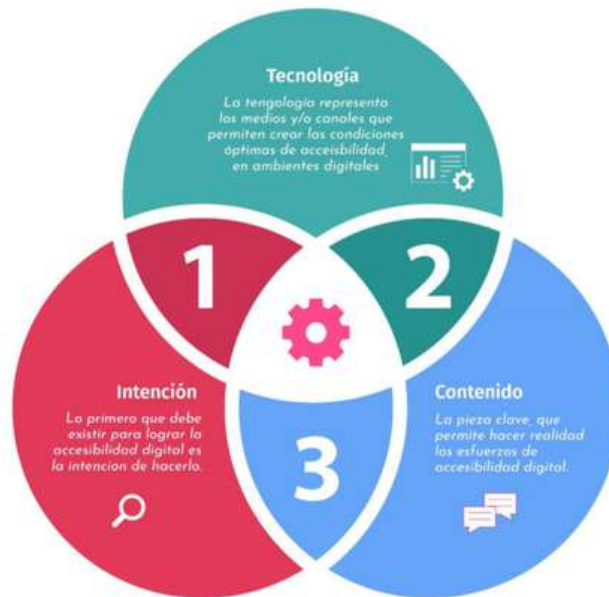
La lectura fácil abarca **no solo el lenguaje y el contenido** (incluidas las ilustraciones), **sino también la presentación o maquetación del texto.**

Aunque los textos se adaptan, siguen transmitiendo las ideas fundamentales y, a la vez, mantienen la atmósfera y el sentimiento del texto original.

Las imágenes son descriptivas o ilustrativas del contenido textual, y muy claras. Se usan elementos reconocibles, familiares, y constantes. Diseño claro, y títulos y formas que ayuden a diferenciar y organizar la información. Frases cortas, márgenes amplios, interlineado generoso.

D. PRINCIPIO 4 - ROBUSTEZ: el contenido deber ser suficientemente robusto para que pueda ser bien interpretado por una gran variedad de agentes de usuario, incluyendo tecnologías de asistencia. Debe ser compatible con toda la gama de agentes de personas usuarias actuales y futuras, incluyendo las tecnologías de asistencia.

5. CONTENIDO: LA PIEZA CLAVE PARA LA ACCESIBILIDAD DIGITAL ²⁹



Elementos Habilitadores de la Accesibilidad Digital

Elaboración propia (Prado, 2020)

5.1 EL ROL DE LOS CREADORES DE CONTENIDO

Desde el punto de vista comunicacional, son los creadores de contenidos los principales responsables en cerciorarse de que éste sea accesible. Si bien la infraestructura tecnológica juega un papel relevante, de nada sirve contar con una plataforma técnicamente accesible si el contenido que se publica no lo es. Es por ello que tanto los creadores de contenidos, comunicadores y/o editores deben velar por el cumplimiento básico de accesibilidad digital **en los contenidos que publican**.

Resulta común encontrar las siguientes afirmaciones en las organizaciones que han tenido la intención o dado pasos hacia la accesibilidad de sus canales digitales: “la accesibilidad digital es posible, pero conlleva una gran inversión económica” o “a pesar de haber invertido grandes cantidades económicas, aún no logramos que nuestras plataformas sean accesibles”. Estas afirmaciones se encuentran bastante distantes de la realidad detrás de la accesibilidad digital.

Primeramente, **la accesibilidad digital no es costosa**. Una estrategia de accesibilidad digital bien implementada en ocasiones no representa un impacto significativo en las finanzas de las organizaciones o en los presupuestos destinados a mejoras e innovación. Partiendo de la premisa de esta sección, donde la responsabilidad de generar contenido digital accesible recae principalmente sobre los generadores de contenido, es aquí donde debería iniciar la estrategia de transformación hacia contenido digital accesible.

²⁹ El gráfico ilustra los elementos habilitadores de la accesibilidad digital: la intención de hacer accesible lo que hacemos y comunicamos; la tecnología, que representa los medios, y/o los canales que permiten crear las condiciones óptimas para la accesibilidad en ambientes digitales; y el contenido, pieza clave para hacer realidad los esfuerzos de accesibilidad digital. (Prado, elaboración propia).

En este sentido, una reunión con el equipo encargado de la producción del contenido puede aportar las primeras evidencias de las necesidades que se tienen que abordar para lograr este objetivo. Tal como ha quedado establecido más arriba, el contenido generado debe estar accesible y disponible para la mayor variedad posible de personas usuarias, **partiendo del principio de que los bienes y servicios deben ser universales y atentos a la diversidad humana.**

Así entonces, si una organización publica un comunicado de prensa, pero este solo se encuentra en formato de imagen, las personas con discapacidad visual que intenten tener acceso a la información contenida en ese comunicado publicado como imagen por el responsable de contenido, no podrán leerlo. En consecuencia, el comunicado no será accesible a todo el universo de personas usuarias de la internet y, por tanto, **se está generando contenido excluyente.**

Idealmente, siguiendo el ejemplo del comunicado de prensa, este debería ser publicado en formato de texto plano, para que pueda ser leído a través de visualización directa en la pantalla o a través de sistemas de asistencia de lectura que personas con discapacidad han de tener instalados en sus dispositivos móviles. En su defecto, los comunicados de prensa deben **ofrecer una alternativa** de texto plano legible a través de software de apoyo.

De igual forma, si el comunicado viene acompañado de videos, estos deberían estar subtítulados e incluir lengua de señas, o proporcionar un párrafo descriptivo sobre el contenido del video como alternativa rápida (en ocasiones no siempre es posible tener acceso al subtítulado). También es importante incluir en los videos voz en off para describir las imágenes sin audio que el video contiene. Por otro lado, ante la presencia de fotos o gráficos en el contenido generado, se debe incluir una descripción clara sobre lo que representan estas imágenes en el pie de foto, en texto plano legible. Asimismo, la selección de colores en las imágenes es también otro punto a tener en consideración para evitar que personas con discapacidades sensoriales puedan verse afectadas.

En otras palabras, los creadores de contenido deben llevar consigo siempre la misión de **hacer su contenido universalmente accesible.** Talleres orientados a crear conciencia sobre la creación de contenido digital accesible son una forma muy útil de dar estos primeros pasos. Avanzando un poco más, las organizaciones podrían solicitar cursos personalizados para sus necesidades específicas en cuanto a creación de contenido.

En este sentido, la siguiente lista de verificación rápida busca cubrir los aspectos básicos que una publicación accesible debería contener para hacer llegar de forma apropiada a las personas usuarias los contenidos de texto y multimedia, basado en la versión 2.1. de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés), asumiendo **que el medio** en el cual se publica es técnicamente accesible:

A continuación, dentro de un marco hay un cuadro de verificación o check-list para contenido accesible:

LISTA DE VERIFICACIÓN DE CONTENIDO ACCESIBLE

El contenido presentado, cumple con:

Principio Perceptible

- Proporciona alternativas textuales para contenido no textual.
- Proporciona subtítulos y otras alternativas para multimedia.
- Se facilita que los usuarios puedan ver y oír el contenido.
- El contenido se presenta de diferentes formas, incluyendo a las tecnologías de apoyo, sin perder información.

Principio Operable

- Se proporciona acceso a todas las funcionalidades mediante el teclado.
- Concede a los usuarios tiempo suficiente para leer y usar el contenido.
- No evidencia de que pudiera causar convulsiones o reacciones físicas.
- La distribución ayuda a los usuarios a navegar y encontrar el contenido.
- Se facilitan métodos de entrada diferentes al teclado.

Principio Comprensible

- Proporciona texto legible y comprensible.
- Proporciona contenido que sea predecible en apariencia y operación.
- Ayuda a los usuarios a evitar y corregir errores.

Principio Robusto

- Maximiza compatibilidad con herramientas de usuario actuales y futuros.

Fuente: Elaboración propia (Prado, 2018).

Basado en versión 2.1. de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web

Lo anterior no excluye el hecho de que las organizaciones requieran una evaluación técnica **de sus canales digitales**. En ocasiones, la estructura visual del canal puede parecer cumplir con todos los criterios de accesibilidad. Sin embargo, puede que no resulte la más adecuada para una persona con discapacidad auditiva o persona sorda (que usualmente tiende a desarrollar aún más la aprehensión visual), por ejemplo. En otros casos, **la estructura de código detrás del canal digital** puede encontrarse estructurada de forma incorrecta y no permitir “leer” el contenido apropiadamente a los softwares utilizados por personas con discapacidad visual. Más aún, incluso sistemas automatizados que realizan pruebas técnicas sobre estos canales pueden arrojar un 100% de cumplimiento en accesibilidad digital, pero en la práctica la realidad es que sólo un profesional con experiencia en el área puede certificar que un sitio cumple con los criterios técnicos y de contenido en accesibilidad digital.

Las evaluaciones técnicas automatizadas pueden certificar, por ejemplo, que una fotografía o imagen técnicamente cuenta con la estructura de código correcta. No obstante, si esa imagen incluye texto en ella, o si la paleta de colores que la compone es tal que pueda desencadenar un ataque de epilepsia en grupos de personas con sensibilidad a ciertas imágenes y colores, es probable que en ocasiones los

sistemas automáticos no puedan determinar tal grado de sensibilidad o la omisión de información alternativa. De ahí la importancia de que los creadores de contenido conozcan los criterios básicos de accesibilidad digital al momento de crear el contenido, a fin de prever los posibles casos de exclusión. Es fundamental incluir los principios de accesibilidad universal en el contenido que se publica desde el inicio. Hacerlo después requerirá de mayores gastos y esfuerzos.

5.2 REUNIONES Y EVENTOS VIRTUALES

La crisis generada por la pandemia del COVID-19, ha forzado a muchos sectores a migrar hacia el mundo digital gran cantidad de actividades de todo orden productivo, así como reuniones que anteriormente solían realizarse de forma presencial. Contar con personal capacitado en la creación de contenido accesible, e incluso hacer este conocimiento extensible al personal general de la organización a través de charlas, guías digitales o distribución de memos generales informativos puede potenciar exponencialmente de forma positiva la generación de contenido, la inclusión de todas las personas en las actividades y reuniones, y compartir ideas y alternativas, para publicar y entregar contenido digitalmente accesible.

Desde la concepción de un evento virtual o reunión en línea, es importante tener en cuenta los aspectos que nos serán de ayuda para generar y entregar contenido digitalmente accesible. En este sentido, si es una reunión privada con pocos participantes o un grupo reducido, lo ideal es enviar un primer correo electrónico a las y los participantes para formalizar y/o invitar a la mencionada reunión y **como buena práctica consultar por adelantado a las y los participantes si alguno de ellos necesita de algún arreglo o ajuste razonable** que pueda facilitar su participación.

Esto, sin embargo, es solo para estar aún más preparados y mitigar cualquier posibilidad de que el contenido presentado por alguna razón pueda resultar digitalmente no accesible. Recordemos que una persona con discapacidad puede presentarse bajo una condición temporal o permanente, y que a todas las personas la accesibilidad les facilita la usabilidad del espacio virtual: **de allí la importancia de generar contenido digitalmente accesible SIEMPRE**. Por ejemplo, alguna de las personas participantes puede haber sido sometida a una cirugía de emergencia en la vista, lo cual le genera discapacidad visual de forma temporal. Esta persona podrá participar en nuestra reunión virtual o evento en línea sin limitación alguna, porque el contenido de éste ya es accesible digitalmente.

Con todo, la responsabilidad de los creadores de contenido va más allá de sus acciones personales para generar contenido digitalmente accesible. En el caso de las reuniones o eventos virtuales, una buena práctica es solicitar previamente a las personas participantes el contenido a mostrar durante el evento (cuando esto sea posible). Cuando no es posible contar con el contenido con anterioridad, se sugiere solicitar a todas las personas oradoras que se conecten a la plataforma alrededor de media hora antes del evento o reunión. Así, durante las pruebas de conexión, recomendaciones/instrucciones desde los responsables del contenido digital del evento pueden ser de gran ayuda para orientar a panelistas, participantes e invitados en describir de forma alternativa el material que presentan si este no resultara accesible (ya que en ocasiones algunos presentadores no proporcionan su material o no es posible disponer del material de la reunión previo a su inicio).

Si durante su intervención, la persona participante olvidara las instrucciones sobre accesibilidad o es una persona del público que realiza una pregunta y puede que lo expresado o mostrado no sea accesible, entonces **alternativas como el chat** pueden entrar en escena desde la persona responsable del contenido digital accesible del evento, y describir la situación o facilitar otros medios para apoyar la intervención y hacer que el contenido del evento sea accesible en todo momento para todas las personas. Lo mismo resulta útil para indicar el tiempo disponible de exposición. Ha habido ocasiones en que personas han creado un sistema de “tarjeta amarilla” y “tarjeta roja” para indicar en cámara el

tiempo que le queda a cada panelista durante su exposición, sin considerar que pudiera haber panelistas con discapacidad visual para quienes este sistema, por muy creativo que sea, no resulta accesible. En el caso de eventos con un gran número de participantes o eventos públicos, incluir preguntas/solicitudes en el formulario de registro o invitaciones de correo electrónico puede ser una alternativa para obtener información desde los participantes y prepararse. Lo más importante es estar siempre conscientes de que la accesibilidad no es una acción aislada: es un principio que debe cruzar todo el trabajo y contenidos en el ámbito digital.

A continuación una lista de verificación para reuniones y eventos virtuales que pueden facilitar esta labor. Si bien el formulario a continuación puede servir de guía y ayuda, mejores resultados pueden conseguirse si las personas responsables del contenido del evento virtual han recibido preparación previa para generar contenido digitalmente accesible.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EVENTOS VIRTUALES

- Plataforma virtual seleccionada es accesible.
- Correo electrónico a participantes para invitar a la reunión o evento virtual.
- Consultar por adelantado potenciales necesidades de accesibilidad.
- Envío de instrucciones/guía breve de accesibilidad a participantes.
- Solicitud de materiales de texto o multimedia antes del evento.
- Envío de recomendaciones para mejorar la accesibilidad de los materiales.
- Recomendaciones de accesibilidad a materiales han sido atendidas.
- Estrategia/Plan de contingencia si contenido o plataforma no son accesibles.
- Prueba de conexión y aspectos de accesibilidad 1 hora antes del evento.
- Acordar con los intérpretes las formas de comunicación accesible (si aplica).
- Solicitud de retroalimentación a participantes sobre el evento, incluyendo los aspectos de accesibilidad digital para mejoras en futuros eventos o reuniones.

Fuente: Elaboración propia (Prado, 2018).

5.3 HERRAMIENTAS PARA GENERAR CONTENIDO DIGITAL ACCESIBLE ³⁰

WAVE

Conjunto de herramientas de evaluación que ayuda a las y los diseñadores Web a hacer que su contenido sea más accesible para personas con discapacidades. WAVE puede identificar varios errores de accesibilidad establecidos por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés), al tiempo que facilita la evaluación humana. Su filosofía se centra en asuntos que afectan a las personas usuarias finales. Además de facilitar la evaluación humana sobre la accesibilidad de contenidos, también tiene como propósito educar sobre temas de accesibilidad web. Esta herramienta es desarrollada y puesta a disposición del público como un servicio comunitario gratuito por WebAIM de la Universidad del Estado de Utah. Desde el 2001, WAVE se ha utilizado para evaluar la accesibilidad y el contenido de millones de páginas web.

³⁰ Los subtítulos a continuación contienen links a las páginas para mayor información sobre el tema del título.

Photosensitive Epilepsy Analysis Tool (PEAT)

La herramienta de análisis de epilepsia fotosensible (PEAT) de la Universidad de Wisconsin-Trace Research & Development Center es un recurso descargable gratuito para que tanto desarrolladores como responsables de contenido identifiquen riesgos de convulsiones en su contenido web y software. PEAT puede ayudar a las personas diseñadoras a determinar si es probable que las animaciones o los videos de su contenido provoquen convulsiones. No todo el contenido necesita ser evaluado por PEAT, pero el contenido que contiene video o animación debe ser evaluado, especialmente si ese contenido contiene transiciones rápidas o parpadeantes entre colores de fondo claros y oscuros.

Subtítulos de YouTube

Los subtítulos ponen tu contenido a disposición de más público, como las personas usuarias sordas o con hipoacusia, o aquellas que hablan idiomas distintos del que se utiliza. Si el video ya tiene subtítulos, se puede obtener ayuda para editarlos o quitarlos. YouTube ofrece este servicio de forma automática y gratuita, un recurso que puede ayudar a mejorar la accesibilidad dentro del contenido de video que se publica o comparte.³¹

³¹ Para mayor información sobre subtítulos y audio-descripción, ver: <https://joelclark.org/access/captioning/bpoc/>; <https://www.cesya.es/>; s

6. HACIENDO ACCESIBLE EL CONTENIDO COMPARTIDO EN REDES SOCIALES

Las redes sociales se han convertido en un elemento esencial de la vida en común. Hoy en día las fuentes claves de información y de noticias ya no son los periódicos, ni siquiera aquellos que ya tienen formato digital: es lo que se publica en Twitter, Facebook o Instagram. Programas de televisión incluyen secciones de noticias recogiendo las tendencias de estas redes. Para muchas personas con discapacidad, las redes sociales son además el único espacio de socialización al que acceden, y que les hace alcanzar cierto sentido de pertenencia que les ha sido vedado del mundo físico por el estigma y las barreras del entorno. Actualmente hay más de 40 redes sociales, donde miles de personas usuarias estamos compartiendo contenidos todos los días. Pero no siempre se asume la responsabilidad de hacer estos contenidos accesibles para todas las personas. Lo cierto es que las aplicaciones de redes sociales ya vienen en su mayoría con las funciones incorporadas para permitir a las personas usuarias hacer accesibles desde el inicio los contenidos que suben y comparten. El problema es que la gente no sabe usar esas funciones, y muchas veces incluso desconocen que existen. En este marco, a continuación algunos tips para hacer accesibles los contenidos que se suben en dos de las más usadas redes sociales:

6.1 TWITTER

Cuando queremos compartir una imagen en twitter, la aplicación indica que tenemos la opción de describirla. Aunque tome más tiempo hacerlo, es importante estar siempre conscientes de la responsabilidad en la construcción de sociedades inclusivas. Con frecuencia se difunden eventos, actividades, concursos, denuncias, postulaciones, contenido crítico, mensajes motivadores a favor de la inclusión social o los derechos humanos, etc., con apenas un título o una cuarta parte de la información entre los 280 caracteres regulares, y el resto de la información va contenido en formato de imagen, excluyendo por omisión del acceso a la información a un número significativo de personas. En la figura 1 se muestra cómo al postear un dibujo de Mafalda en twitter, la aplicación muestra la opción de describir la imagen (bajo la función "agrega descripción") en el costado inferior derecho, la cual también puede activarse vía teclado.



Al hacer click sobre la opción de “agregar descripción”, se abre una ventana nueva y un cuadro de texto que acepta hasta 1,000 caracteres adicionales para describir la imagen. Los lectores de pantalla leerán la descripción de la imagen como fuente de contenido. La segunda figura abajo muestra la nueva ventana, con la imagen de Mafalda y el cuadro de descripción bajo la imagen. Hay también un link a mayor información bajo el título: “Qué es el texto alternativo?”. Al hacer click sobre este último título, se abre una nueva ventana que define el concepto, explicando que: “las buenas descripciones son concisas, pero presentan el contenido de las fotos de forma lo suficientemente precisa como para que se entienda su contexto”. (Ilustración del ejemplo abajo).



Existe una aplicación de celular IOS, llamada “Clips”, que permite subtítular automáticamente -y luego editar los subtítulos por vía manual- con la extensión apropiada para compartir en redes sociales. Es clave compartir videos subtítulados, audio-descritos o interpretados en lengua de señas en las redes.

6.2 FACEBOOK

Esta aplicación incluye la función de descripción de imágenes oculta, como twitter, en los dispositivos móviles y en la versión computacional. Para esta última, hay que elegir la opción editar, primero, para poder encontrar la opción de texto alternativo (que significa en realidad describir la imagen). En el celular, al subir una imagen y hacer click en los tres puntos suspensivos (indicadores de que hay más opciones de menú, se leerá como una de las opciones: editar texto alternativo. Al elegirla se abre la ventana para iniciar la descripción. De todas maneras, recomendamos hacer descripciones abiertas de las imágenes a compartir en la actualización de estado. Del mismo modo, recomendamos describir los contenidos audiovisuales publicados que contienen información -aunque sea en parte- sólo visual sin audio, para las personas ciegas. También es fundamental compartir videos hablados que contengan subtítulos, descripción del audio y/o interpretación en lenguas de señas, dentro de la misma “actualización de noticias” en que se comparte el material. Abajo una captura de pantalla de ejemplo para describir la imagen en Facebook:

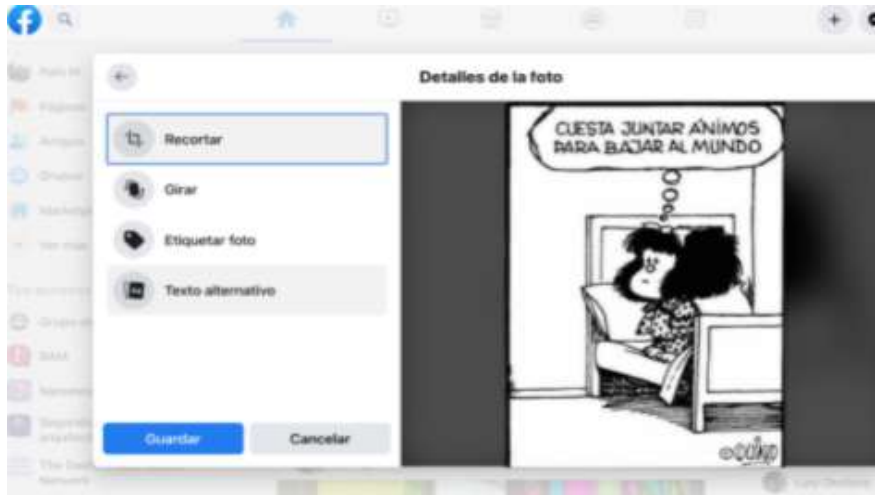


Figura: círculo azul, letras blancas, marco blanco: "Recibir información en lenguajes y formatos que se ajusten a las necesidades de las personas con discapacidad, es un derecho"



7. ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS DE TRANSVERSALIZACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL EN POLÍTICAS E INICIATIVAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN LAS AMÉRICAS

A continuación, se destacan algunas buenas prácticas implementadas en países de la región en relación a la accesibilidad digital como política pública o como principio detrás de la política pública de respuesta ante la pandemia del COVID-19, a fin de que sirvan como ejemplo replicable para generar respuestas inclusivas, sostenibles y transversales para una reconstrucción post pandemia que reduzca las brechas de exclusión por omisión.

- **Argentina:** Se implementó la lengua de señas y subtítulos en todas las conferencias del presidente de la Nación, así como en las comunicaciones audiovisuales de la Agencia Nacional de Discapacidad y en las comunicaciones de otros organismos de gobierno que resulten de interés sobre el COVID-19. La Agencia Nacional de Discapacidad abrió un nuevo canal de comunicación exclusivo destinado a personas con discapacidad y sus familias (infocoronavirus@andis.gob.ar) y un servicio de videollamadas exclusivo sobre COVID-19 para personas sordas e hipoacúsicas (11 57284011) que atiende consultas de lunes a viernes en el horario de 10 a 15 horas.³²
- **Brasil:** En asociación con la Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ), MMFDH ofrece material para facilitar la comunicación entre profesionales de la salud y pacientes infectados con el COVID-19 que tienen dificultades para hablar y escribir funcionalmente en la lengua de la mayoría (comunicación alternativa e ampliada).



Imagen 1: El extracto de la cartilla muestra el video con un traductor de Libras, asegurando la accesibilidad para persona sordas y con discapacidad auditiva.

³² Algunos ejemplos en: <https://seticcdi.enacom.gob.ar/>; <https://defensadelpublico.gob.ar/recomendaciones-para-una-cobertura-con-accesibilidad-comunicacional/>

En Brasil también la Defensoría del Pueblo aborda situaciones graves de violaciones de los derechos humanos, incluidas las personas con discapacidad en el contexto de la pandemia, llamando o refiriendo a los organismos competentes. Este Defensor trabaja a través de herramientas interrelacionadas, dos de las cuales queremos destacar aquí: la aplicación Proteja Brasil³³ que permite la interposición de quejas de derechos humanos (identificadas o anónimas). Existe la posibilidad de presentarlas por videollamada y chat en vivo con una persona asistente debidamente capacitada. Además, cuenta con un canal exclusivo para personas sordas o con discapacidad auditiva que usan lengua de señas brasileña (LIBRAS). Esta aplicación está disponible para descargar de forma gratuita, para sistemas iOS y Android.



Imagen 2: La pantalla de celular muestra las opciones de la aplicación Proteja Brasil y las opciones que tiene (denuncias de violencia contra la mujer y denuncias de los demás grupos sociales; posibilidad de presentar la demanda por video-llamada y chat en vivo y una opción exclusiva en Libras)

Otra herramienta de la Defensoría del Pueblo en línea (ver imagen 4): las personas usuarias responden a un formulario y registran la queja. También cuenta con un área exclusiva para personas sordas o con discapacidad auditiva.³³



Imagen 3: La pantalla de la computadora muestra el uso del Defensor del Pueblo en línea en el sitio web MMFDH.

³³ Más información en: <https://ouvidoria.mdh.gov.br/>

Finalmente, queremos destacar dentro de las experiencias de Brasil el trabajo realizado por el Municipio de Sao Paulo, cuyo alcalde o Mayor es una persona con discapacidad física que lleva años al frente de la ciudad: Cid Torquato. Este municipio tiene medidas permanentes, más allá de la pandemia, de accesibilidad digital para transmitir y efectivizar políticas públicas, así como medidas de accesibilidad al entorno físico y social. Incluye centro de intermediación telefónica en lengua de señas, centro de recursos de accesibilidad, Observatorio Municipal de las Personas con Discapacidad entre otros.³⁴ Ejemplos del Centro de Intermediación pueden verse en:

Clic aquí

- **Canadá:** el gobierno canadiense ofrece interpretación en lengua de señas en todas las conferencias de prensa del Gobierno de Canadá sobre la pandemia. La información está disponible en varios idiomas, lengua de señas y lenguaje sencillo o de fácil lectura. La información de COVID-19 en los sitios web del Gobierno de Canadá está disponible en formatos de fácil lectura, video y audio. El contenido web del Gobierno de Canadá sigue los estándares Accesibilidad Web (WCAG) 2.0 reconocidos internacionalmente.
 - **Recopilación de datos:** otra buena práctica destacable, entre otras, del gobierno canadiense ha sido la iniciativa de recolectar data en la marcha de la pandemia por vías muestrales a través de cuestionarios online.
 - La primera encuesta se centró en los padres de niños de 0 a 14 años e incluyó una pregunta sobre si algún niño o niña del hogar tiene una discapacidad. Se publicará en línea un análisis centrado en las familias con discapacidad.³⁵
 - La segunda encuesta se centró específicamente en personas con situaciones discapacitantes de larga duración. La encuesta incluyó preguntas sobre el impacto de la pandemia en el empleo, los gastos del hogar, las redes de apoyo y el acceso a los servicios.³⁶
- **Chile:** En el año 2015, se incorporó en la ley nacional la necesidad de cumplir sistemáticamente con los estándares internacionales de Accesibilidad Web. En el año 2017 el Servicio Nacional de la Discapacidad elaboró una Guía técnica sobre Accesibilidad Web que se está incluyendo dentro de los recursos disponibles y replicables de esta Nota Técnica. En este marco general de política pública en Accesibilidad Web, se formularon otras estrategias específicas para la generación de respuestas inclusivas ante el COVID-19, respecto de las personas con discapacidad.
 - **Lectura fácil:** Junto al equipo de PaísDI y el Centro de Desarrollo de Tecnologías de Inclusión (CEDETI) se trabajó en la generación de información en lectura fácil sobre lo que significa el estado de excepción de catástrofe, con el fin de informar a las personas con discapacidad intelectual. El material se ha difundido a través de las redes sociales y sitio web del SENADIS.³⁷
 - **VI-sor Web:** Se habilitó en el sitio web de SENADIS el sistema Vi-sor Web, tecnología de acceso a la información que permite a las personas sordas que necesiten hacer consultas a SENADIS comunicarse con las distintas Direcciones Regionales a través de un intérprete de lengua de señas en línea.
 - **Accesibilidad web:** Se realizaron recomendaciones a la Secretaría de Comunicaciones (SECOM) en torno a la accesibilidad del sitio web: www.gob.cl/coronavirus, entendiendo que este es el canal de información oficial del Gobierno en torno a la emergencia. El sitio web fue analizado por personas ciegas de la Biblioteca Central de Ciegos de Santiago.

³⁴ Para mayores detalles de las políticas municipales accesibles de Sao Paulo, ver aquí: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/

³⁵ Acceda a los datos de esta encuesta en este enlace: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/catalogue/45250006>.

³⁶ Acceda a los datos de esta encuesta en este enlace: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/200827/dq200827c-eng.htm>.

³⁷ Acceso al comunicado oficial de la prensa en el siguiente enlace: https://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/8186/conoce-que-es-el-estado-de-excepcion-de-catastrofe-en-lectura-facil.

- **Convenio de colaboración con Lazarillo:** con la aplicación de Lazarillo más de 17 mil personas con discapacidad visual fueron asistidas a través de notificaciones que reciben en sus celulares con información relevante en el contexto de la emergencia.
- **Convenio de colaboración con RedApis:** Desarrollo de videos informativos inclusivos sobre temáticas referidas a la alerta sanitaria, a través de la incorporación de subtítulos y Lengua de Señas Chilena.
- **Paraguay:** Realización de acuerdo y coordinación con la Secretaría Técnica de Planificación (STP), a través del **Centro de Relevo y con la TV Pública**, a fin de **garantizar que la información** acerca de las decisiones tomadas por el Gobierno Nacional y las recomendaciones varias dictadas por las autoridades nacionales, lleguen a todas las personas con discapacidad, especialmente al colectivo de las personas con discapacidad auditiva, dando así cumplimiento al derecho de informarse en forma efectiva, con la incorporación de intérpretes en Lengua de Señas en las conferencias de prensa.
 - **Uso de Redes Sociales:** A través de todas las redes sociales de la SENADIS, como Facebook, Instagram, Twitter y WhatsApp, se ha compartido información del resumen diario que brinda el Ministerio de Salud sobre el COVID-19, en coordinación con el Centro de Relevo para personas sordas.
 - Digitalización de trámites con apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), con un plazo de implementación a diciembre 2020, se busca fortalecer el uso Institucional de Tecnologías de Información y Comunicación. Estos trámites comprenden:
 - Digitalización de legajos en papel: actualmente se han realizado la digitalización de 25.000 legajos con apoyo de la Cooperación AECID.
 - Automatización de trámites del ciudadano (MITIC):
 - Agendamiento de Citas.
 - Registro Nacional de Discapacidad.
 - Expedición de Certificados de Discapacidad.
 - Retiro de Medicamentos.
 - Reingeniería del Software de SENADIS para entornos Web y Móviles (JICA), para lograr mayor seguridad, cumplimiento de estándares de MITIC e integración con Filiales del interior y legajos digitales.³⁸
- **Perú:** el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS (Perú), obtuvo un **Premio de Buenas Prácticas** en el Concurso Regional impulsado por el Departamento de Inclusión Social de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad (DIS-SARE-OEA), por su iniciativa de Creación de la Plataforma Digital del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad para las Autoridades Locales y Regionales del Perú en el Contexto de la Pandemia COVID-19.³⁹
- **Organización de los Estados Americanos y Fundación COMPARLANTE:** Versión accesible del capítulo III de la Guía de Respuestas Inclusivas y con Enfoque de Derechos ante el COVID-19 en las Américas. Capítulo III. COVID-19 y las Personas con Discapacidad. Esta iniciativa conjunta tuvo como resultado la elaboración de una Caja de Herramientas con láminas e infografías del texto del capítulo III de la Guía en lenguaje sencillo. También se realizó un piloto de video accesible, que incluye las láminas gráficas, audio-descripción e interpretación en diferentes lenguas de señas nacionales.⁴⁰

³⁸ Para mayor información sobre buenas prácticas en políticas públicas implementadas por los Estados Miembros de la OEA en el contexto COVID-19 y post pandemia, ver el compendio elaborado por el Departamento de Inclusión Social de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la OEA, en base a dos reuniones con Altas Autoridades de los Consejos Nacionales de la Discapacidad de 13 países de la región: *Políticas Públicas Inclusivas de las Personas con Discapacidad en las Américas en el marco de la pandemia del COVID-19. (Respuestas gubernamentales en los ámbitos de salud, educación, trabajo-empleo, protección social y atención especializada en casos de emergencia)*. Washington, D.C., Noviembre 2020.

³⁹ Mayor información sobre las entidades y tópicos ganadores del Concurso de Buenas Prácticas regional impulsado por el DIS-SARE-OEA, ver: <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:a3765366-8822-498a-8597-e9e36a6300ea#pageNum=3>

⁴⁰ Se puede ver la muestra accesible aquí: <https://youtu.be/HgeNh-Dcv34>. También se pueden bajar los materiales accesibles en: http://www.oas.org/es/sadye/publicaciones/Capitulo3_GUIA_COVID-19.pdf y http://www.oas.org/es/sadye/publicaciones/Formas-uso_capitulo3_guiaCOVID.pdf

8. AGENDA PENDIENTE: HASTA QUE LA ACCESIBILIDAD SE HAGA COSTUMBRE!

La pandemia sanitaria aceleró el proceso para que las políticas públicas fueran más conscientes de la necesidad de incorporar a las personas con discapacidad y en otras situaciones de vulneración y exclusión a los servicios y espacios digitales, en igualdad de condiciones. Esto, porque el espacio digital y las tecnologías de la información y la comunicación se vuelven esenciales para ejercer la vida ciudadana y para mantener sentido de pertenencia a una comunidad en la “nueva normalidad”.

La accesibilidad, en este contexto **no es una política aislada, ni es ni debe ser un elemento prescindible** en las respuestas ante emergencias y desastres ni en ninguna política pública de la agenda del desarrollo en nuestra región. La accesibilidad es la condición, el requisito y la puerta de entrada a través de la cual las personas con discapacidad pueden ejercer todos sus derechos humanos y la vida ciudadana. Es el Derecho a saber que existe un Derecho y poder tener herramientas para cumplirlo.

Ningún argumento para dejar este elemento esencial de las políticas públicas atrás o en la lista de espera es aceptable desde un enfoque de derechos humanos.

Como se ha visto, varios países de la región han demostrado avances muy valiosos, atreviéndose a la innovación en este ámbito, digitalizando servicios y trámites públicos, generando centros de intermediación comunicativa con los recursos que ya existen, y legislando y aplicando las normas y técnicas de la accesibilidad digital de manera transversal -y diferencial, también- en la respuesta a la emergencia.

En cuanto a agenda pendiente, esencialmente, es clave que las soluciones diseñadas en este tema **no sean aisladas**, orientadas únicamente a algunos programas o para situaciones específicas, como este contexto de pandemia. De los 13 países que compartieron sus buenas prácticas, la mitad mencionó abordar la accesibilidad como principio y política pública frente a la pandemia. Se hace necesario tomar consciencia de la importancia que este tema tiene como requisito fundamental para el acceso y ejercicio de todos los derechos humanos. Se hace necesario que la accesibilidad deje de ser un tema prescindible. **Las soluciones de accesibilidad digital deben ser transversales a todas las políticas públicas. Deben ser política pública sistémica en sí misma** y para ello, es clave considerar:

- Asignar ítems presupuestarios en todas las áreas de la agenda del desarrollo, para implementar ex ante y en lo que ya hay, **los ajustes de accesibilidad** que se requieran, y para hacer asequibles -y proveer- tecnologías asistivas que las personas requieran para interactuar en internet en igualdad de condiciones que las demás personas.
- **Mantener** la accesibilidad digital, acompañando el progreso y el cambio tecnológico, los nuevos dispositivos y la evolución de las pautas WAI, sin dejar de considerar **la desigualdad tecnológica**, las deficiencias de conectividad y la brecha digital; la dificultad para el acceso económico y la necesidad de **promover la apropiación social** de la tecnología por parte de comunidades y personas.
- **Garantizar la participación de las personas usuarias**, especialmente aquellas con discapacidad, en cada etapa del proceso de diseño. Realizar tests con personas usuarias de manera periódica.

- Garantizar que un sitio, una herramienta, una iniciativa que nació accesible, lo siga siendo a través del tiempo.
- Es necesario incluir dentro de las políticas y derechos de las personas consumidoras, a las personas con discapacidad, especialmente ahora que se fortalece y socializan los temas de tele-trabajo, servicios profesionales online, telemedicina y comercio electrónico.
- Actualizar periódicamente la legislación y las pautas de diseño de contenidos y herramientas Web accesibles vigentes en cada país, con plazos, objetivos y penalización a quienes no cumplan, para acompañar los cambios rápidos y periódicos en la tecnología y en los estándares internacionales.
- Identificar y remover los obstáculos epistemológicos, culturales e institucionales que se oponen al avance en accesibilidad digital y perpetúan la discriminación tecnológica.
- Eliminar los mitos del alto costo de la accesibilidad y aprender a usar colaborativamente los recursos existentes.
- En relación a las y los actores clave, docentes y estudiantes de carreras afines, activistas de derechos humanos y justicia social con y sin discapacidad, diseñadores de sitios, aplicaciones y herramientas digitales y tomadores de decisiones: es fundamental que tomen la accesibilidad como objetivo transversal.
- **Grupos de personas usuarias:** no basta con transmitir conceptos, hay que buscar **cambiar las prácticas cotidianas**, desde quienes toman las decisiones y elaboran las políticas públicas, pasando por los diseñadores de herramientas digitales y contenidos de uso público. No comprar ni adquirir tecnología sofisticada y de alto costo que al final no es accesible.
- La pandemia forzó a las personas a aprender a ofrecer siempre distintas soluciones para realizar la misma tarea o llegar al mismo objetivo, y no debemos olvidarnos de este aprendizaje colectivo: uso de teléfono gratuito, chat, WhatsApp, sitios web accesibles, aplicaciones de geolocalización u otras.
- Incluir el diseño universal, la accesibilidad digital y accesibilidad física, la tecnología de apoyo y los "Disability Studies" en las currículas obligatorias de la formación de grado universitaria. Garantizar el Derecho a la participación de docentes con discapacidad en los equipos de trabajo.
- Garantizar que la información en salud, pública o privada, esté disponible en formatos accesibles de manera obligatoria en todas partes.
- Utilizar las lecciones aprendidas en la pandemia, que ha sido un enorme "análizador social", o una enorme lupa que magnifica lo malo y lo bueno en nuestras estructuras naturalizadas de desigualdad, para avanzar en la procura de un mundo más accesible, desconstruyendo dichas estructuras.
- Revalorizar el rol de expertas de las personas con discapacidad usuarias en este proceso, desconstruyendo la invisibilización también "naturalizada". Para ello, una buena práctica podría ser la difusión de testimonios de las propias personas con discapacidad, que den cuenta de sus experiencias en el marco de la pandemia. La pluralidad de voces permite desarticular estereotipos, ya que visibiliza a la persona en su integridad desde un enfoque de derechos humanos, en el que se reconoce a las personas con discapacidad como sujetas de derecho.
- En todos los casos, diseñar e implementar las soluciones de accesibilidad comunicacional y Web **en diálogo constante con las organizaciones de personas con discapacidad** de cada país.

9. RECURSOS DISPONIBLES Y REPLICABLES EN EL TEMA

9.1 ESTÁNDARES INTERNACIONALES EN ACCESIBILIDAD WEB

- Carreras, Olga: Usable y Accesible. Disponible en:
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2015/10/pautas-de-accesibilidad-que-benefician.html>
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2015/11/pautas-accesibilidad-usabilidad-movil.html>
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2014/01/responsive-design-y-accesibilidad.html#rwd13>
 - <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>
- Defensa del Público, Argentina: Recomendaciones para una cobertura con accesibilidad comunicacional. Disponible en: <https://defensadelpublico.gob.ar/recomendaciones-para-una-cobertura-con-accesibilidad-comunicacional/>
- Moreno, Lourdes; Ruiz, Belén; Martínez, Paloma; Carrero, Juan Manuel y Martínez, Juan Ramón: Accesibilidad a los contenidos audiovisuales en la Web: Una panorámica sobre legislación, tecnologías y estándares (WCAG 1.0 y WCAG 2.0). Disponible en: https://www.cesya.es/sites/default/files/documentos/accesibilidad_contenidos.pdf
- Principios del Diseño Universal o Diseño para Todos. Disponible en: <http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php>

9.2 VALIDADORES DE ACCESIBILIDAD WEB DE ACCESO GRATUITO

- Carreras, Olga: Usable y accesible: Metodología de Evaluación de Conformidad con la Accesibilidad en sitios Web (WCAG-EM). Disponible en: <https://olgacarreras.blogspot.com/2012/04/metodologia-de-evaluacion-de.html>
- Estándares WCAG Checklist: <https://webaim.org/standards/wcag/checklist>
- Siteimprove: Herramienta para el análisis programado de nuestro portal. Disponible en: <https://olgacarreras.blogspot.com/2016/09/siteimprove-herramienta-para-el.html>
- Validadores de accesibilidad y usabilidad web. Disponible en: https://www.usableyaccesible.com/recurso_misvalidadores.php

9.3 EJEMPLOS Y RECURSOS TÉCNICOS ADICIONALES PARA HACER ACCESIBLES NUESTROS ESPACIOS DIGITALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA

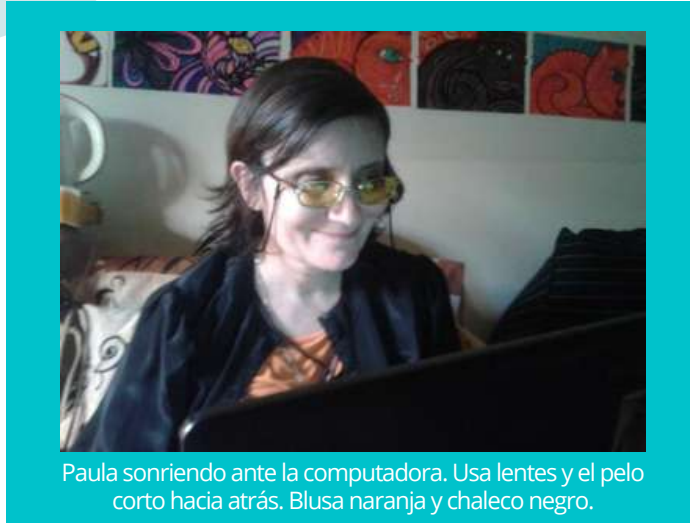
- Alianza Internacional de la Discapacidad, IDA: #COVID19Accessibility #HealthForAll bit.ly/accessibility-COVID
- Carreras, Olga: Usable y Accesible. Recursos variados. Ver:
 - Bibliografía completa aplicar en diseño web accesible y usable: <https://olgacarreras.blogspot.com/2009/04/dos-anos-de-usable-y-accesible.html>
 - [ps://olgacarreras.blogspot.com/2009/04/resena-accesibilidad-los-contenidos.html?m=1#100420092](https://olgacarreras.blogspot.com/2009/04/resena-accesibilidad-los-contenidos.html?m=1#100420092)
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2015/06/bs-88782010-proceso-para-integrar-la.html>
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2007/11/como-evitar-causar-ataques.html>
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2015/10/pautas-de-accesibilidad-que-benefician.html>
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2015/11/pautas-accesibilidad-usabilidad-movil.html>
 - <https://olgacarreras.blogspot.com/2014/01/responsive-design-y-accesibilidad.html#rwd13>

- CESyA | Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción, disponible en: <https://www.cesya.es/>
- Defensoría del Público de servicios audiovisuales: Comunicar mejor en tiempos de pandemia: Desinformar puede matar. Disponible en: <https://defensadelpublico.gob.ar/comunicar-mejor-en-tiempos-de-pandemia-desinformar-puede-matar/>
- Defensoría del Público de servicios audiovisuales: con el foco puesto en fomentar la accesibilidad en las coberturas sobre coronavirus. Disponible en <https://defensadelpublico.gob.ar/recomendaciones-para-una-cobertura-con-accesibilidad-comunicacional/>
- Defensoría del Público de servicios audiovisuales: *Inclusión en la comunicación: Ideas y propuestas con la Agencia Nacional de Discapacidad*. Disponible en: <https://defensadelpublico.gob.ar/inclusion-en-la-comunicacion-ideas-y-propuestas-con-la-agencia-nacional-de-discapacidad/>
- Defensoría del Público de servicios audiovisuales: *Inclusión en la comunicación: Ideas y propuestas con la Agencia Nacional de Discapacidad*. 16 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://defensadelpublico.gob.ar/inclusion-en-la-comunicacion-ideas-y-propuestas-con-la-agencia-nacional-de-discapacidad/>
- Diversidad y Accesibilidad en Red. En: <https://programadar.net/>
- FILO UBA. (2020). Vidas “vivibles”: ¿Qué vidas son vivibles y cómo hacemos vivible la vida? <https://www.youtube.com/watch?v=SrKQjXDe4DI&feature=youtu.be>
- García Fernández, María Dolores: Accesibilidad Web. En: <http://www.desarrollosdg.com.ar/>
- Os Surdocegos e Multideficientes e a Pandemia. (s. f.). En: REVISTA REAÇÃO. Disponible en: <https://revistareacao.com.br/os-surdocegos-e-multideficientes-e-a-pandemia/>
- Plena Inclusión: 10 Pautas para crear contenidos accesibles en páginas web y aplicaciones para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Disponible en: www.plenainclusion.org
- Pioneros y Hacedores: Fundamentos y Casos de Diseño de Interacción con Estándares de Accesibilidad y Usabilidad. Ediciones Godot. Buenos Aires, Argentina, s.f. En: <http://www.edicionesgodot.com.ar/pionerosyhacedores/>
- The Trust for the Americas - Organization of American States: Guía Regional de Accesibilidad para Empleadores de Personas con Discapacidad. Washington D.C., USA, 2010.
- UN Live United Nations Web TV - A Disability-Inclusive Response to COVID-19—Policy Brief Executive Summary (International Sign Language). Disponible aquí: <http://webtv.un.org/watch/player/6154796428001>

10. REFERENCIAS GENERALES

- Carreras, Olga: Usable y accesible. «Accesibilidad a los contenidos audiovisuales en la web». Usable y accesible. Disponible en: <https://olgacarreras.blogspot.com/2009/04/resena-accesibilidad-los-contenidos.html>
- Carreras, Olga: Usable y accesible. Responsabilidad de accesibilidad de cada uno de los roles profesionales implicados en el ciclo de vida de un proyecto web, Marzo 1, 2013. En: <https://olgacarreras.blogspot.com/2013/03/responsabilidad-de-accesibilidad-de.html>
- Departamento de Inclusión Social, Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad, Organización de los Estados Americanos: Guía de Respuestas Inclusivas y con Enfoque de Derechos ante el COVID-19 en las Américas. Washington D.C., Abril 2020. Disponible aquí: www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIA_SPA.pdf. En inglés aquí: www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIDE_ENG.pdf
- Departamento de Inclusión Social, Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad, Organización de los Estados Americanos: Compendio Atención a las Personas con Discapacidad en las Américas en el marco de la Pandemia del COVID-19. Respuestas gubernamentales en los ámbitos de salud, educación, trabajo, protección social y atención diferencial en casos de emergencia. Disponible aquí: <http://www.oas.org/es/sadye/default.asp>
- G3ICT: Model ICT Accessibility Policy Report. ITU, USA, 2014.
- Itgrarte Fundación. (2020, junio 17). Webinar: Desmitificando la Accesibilidad Web. itgrarte fundación. <https://www.itgrarte.org/difusion/webinar-desmitificando-la-accesibilidad-web/>
- Maciel, Paula, y Balbinder, Martín: Divertad, Divertad, Divertad. Diversidad Nacional, Identidad Social y Militancia de las personas con discapacidad en la Argentina. Buenos Aires, Argentina, Ministerio de Cultura, 2015.
- Maciel, Paula: Análisis de la eficacia de los sitios web universitarios argentinos.(Tesis de Maestría). Bella Vista, Buenos Aires, 2008. Publicado en <http://www.caminandoutopias.org.ar/tesis/tesis11.php>
- Microsoft: Accesibilidad: Guía para Educadores. Facilitando a los estudiantes la tecnología accesible que permita un aprendizaje personalizado. Disponible en: www.microsoft.com/enable/education
- SAIJ - Un mundo virtual más habitable. Buenas prácticas para una comunicación digital más inclusiva. Disponible en: http://www.saij.gob.ar/doctrina/dacf140228-balbinder-un_mundo_virtual_mas.htm
- Segovia, Claudio: ACCESIBILIDAD EN LA WEB: ¿Quiénes pueden tener problemas de accesibilidad? TODOS. Disponible en: <https://slideplayer.es/slide/3815563/>

11. AUTORES



Paula sonriendo ante la computadora. Usa lentes y el pelo corto hacia atrás. Blusa naranja y chaleco negro.

PAULA MARIANA MACIEL BALBINDER

Es Licenciada en Psicología y Profesora en Psicología, de la Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina. Tiene una Maestría en Educación, de la Universidad Católica sede Salta, Argentina. Miembro Fundadora de la Cátedra de Psicología de la Creatividad, Facultad de Psicología, UBA. Docente de "Tecnología, Ingeniería y Sociedad", en el Departamento de Ingeniería e Investigaciones Tecnológicas, Universidad Nacional de La Matanza (UNLAM), desde su fundación. Introdujo los temas de Accesibilidad y Diseño para Todas las Personas como contenidos obligatorios de todas las carreras de ingeniería. Colabora con la Fundación y Seminario Iberoamericano sobre Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR) desde el año 2000. Ha participado en varios proyectos de investigación, y actualmente aborda la "Enseñanza del diseño para todos en la ingeniería", específicamente en el contexto de la pandemia. Autora del libro "Divertad, Divertad, Divertad", que narra la historia de la militancia de las personas con discapacidad en la Argentina. Participó también como co-autora en el libro: "Telecapacitados", único estudio sobre teletrabajo y discapacidad en la región de Latinoamérica y el Caribe. Actualmente dicta clases en la Diplomatura sobre "Accesibilidad a la Información sobre Salud en el contexto de Pandemia", en la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) de Buenos Aires, Argentina.



Pamela aparece sonriendo ante la cámara, con el pelo tomado y un vestido negro, sosteniendo la cabeza medio de lado sobre una mano. Al fondo, un estante con libros.

PAMELA MOLINA TOLEDO

Licenciada en Humanidades de la Universidad de Chile y Master en Ciencias de Discapacidad y Desarrollo Humano de la Universidad de Illinois en Chicago, USA. Participó directamente en el proceso de escritura y aprobación de la Convención de Naciones Unidas por los Derechos de las Personas con Discapacidad. Conferencista y activista internacional en derechos de las personas con discapacidad, ha publicado varios artículos sobre la materia. Fue Profesora Adjunta del Programa de Maestría en Desarrollo Internacional de la Universidad de Gallaudet, en Washington, D. C. Ha sido Especialista en Discapacidad del Departamento de Inclusión Social de la Secretaria de Acceso a Derechos y Equidad, en la Organización de los Estados Americanos, OEA, durante los últimos 7 años. Tiene 12 años de experiencia en el sistema Interamericano de Derechos Humanos. A partir de Enero 2021 asumió como Directora Ejecutiva de la Federación Mundial de Personas Sordas.



Gerald sonríe de brazos cruzados frente a la cámara. Lleva un traje ejecutivo y corbata, ambos en diferentes tonos de azul, y camisa color blanco.

GERALD PRADO

Es Doctor en Gerencia de la Universidad de Yacambu, Venezuela, e Ingeniero en Electrónica, mención en telecomunicaciones de la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE-Venezuela). Cuenta con varios Diplomados, entre los cuales se encuentra uno en Gerencia de Redes Sociales de la Universidad Central de Venezuela; Diplomado en Tecnologías de Comunicación e Información Accesibles por la Universidad Rio Grande Do Sul en Brasil; Diplomado en Gerencia de Negocios Internacionales por la Universidad de Georgetown en Washington, DC., USA, y recientemente obtuvo un Diploma del Programa Data y Comunicaciones de la Universidad de Harvard. Durante más de 5 años asesoró al Secretario Ejecutivo para el Desarrollo Integral de la Organización de los Estados Americanos en la gestión estratégica de medios tradicionales y digitales. Actualmente es Consultor de Comunicaciones en el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



<http://www.oas.org/es/sadye/>



@OEA_Inclusion | @OAS_Inclusion



OEA - Inclusión, Acceso a Derechos y
Equidad



OEA | Más derechos
para más gente