

DOCUMENTO DIAGNÓSTICO REGIONAL EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD DIGITAL 2022



PUEDA
Por Un Entorno Digital Accesible




Diciembre 2022

adc.org.ar

Este informe fue realizado como parte de un proyecto que contó con el apoyo de la Ford Foundation, el mismo es publicado bajo una licencia Creative Commons Atribución–No Comercial–Compartir Igual. Para ver una copia de esta licencia, visite: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



- **Redacción:** María Sol Abichain y Giuliana Maddonni.
- **Revisión:** Karina Arellano, Álvaro Besoain-Saldaña, Mónica Alexandra Cortés Avilés, Carolina Galvez, Hugo Gallardo, Pablo Lecuona, Teresa Jasmín López Montiel, Leticia Lorier, Emiliano Naranjo, Marcela Tancredi, Gabriela Toledo y Rocío Varela.
- **Diagramación y diseño:** El Maizal



Queremos brindar un especial agradecimiento por los intercambios, aprendizajes y construcción de conocimiento conjunto, fruto de los encuentros del Grupo Regional de Personas Expertas en Accesibilidad Digital (GEAD), para: Karina Arellano, Álvaro Besoain-Saldaña, Mónica Alexandra Cortés Avilés, Carolina Galvez, Hugo Gallardo, Pablo Lecuona, Teresa Jasmín López Montiel, Leticia Lorier, Emiliano Naranjo, Marcela Tancredi, Gabriela Toledo y Rocío Varela.

Índice

- **Introducción | 5**
 - + Resumen ejecutivo
 - + Conceptos claves
- **La Accesibilidad Digital es una cuestión de Derechos Humanos | 10**
- **Análisis ejes temáticos | 13**
 - + Acceso a los servicios de justicia
 - + Acceso a la participación ciudadana
 - + Acceso a la educación
 - + Acceso a la salud
 - + Acceso a la información y a la comunicación
 - + Acceso al trabajo y al empleo
- **Recomendaciones generales | 27**
- **Autoría | 31**
- **Notas | 32**

Introducción

Resumen ejecutivo

El vertiginoso crecimiento de la digitalización¹ y su presencia en todos los procesos y ámbitos de la vida cotidiana, acelerada por la pandemia de la COVID-19, nos impone indagar sobre la inclusión de la perspectiva de la discapacidad y accesibilidad en los desarrollos tecnológicos y digitales.

El **Documento diagnóstico regional en materia de accesibilidad digital** se propone realizar un análisis sobre el estado de la situación actual de la accesibilidad digital en la región latinoamericana, con foco en Argentina, Chile, Colombia, México y Uruguay.

Este análisis se desarrolla en el marco del proyecto **PUEDA - Por Un entorno Digital Accesible de la Asociación por los Derechos Civiles (ADC)** y específicamente como resultado de los intercambios dentro del **Grupo Regional de Personas Expertas en Accesibilidad Digital (GEAD)**, una iniciativa de **PUEDA** conformada por referentes de Latinoamérica para reflexionar y construir conocimiento sobre la accesibilidad digital.

El escenario descrito nos convoca a visibilizar ante actores claves la importancia del tema para el resguardo del derecho a la plena autonomía e inclusión ciudadana y social de todas las personas, particularmente de aquellas con discapacidad o poco alfabetizadas digitalmente.

Es por ello que el presente documento busca difundir la temática y promover su inclusión en las agendas de diversos sectores, como investigaciones, políticas públicas e iniciativas nacionales, regionales e internacionales. Su abordaje parte de la intersección de la accesibilidad digital con seis ejes temáticos constitutivos de los derechos fundamentales en el marco de los Derechos Humanos (DDHH):

Servicios de justicia	Participación ciudadana	Educación
Salud	Información y comunicación	Trabajo y empleo

Conceptos clave

- El avance en la digitalización de nuestras sociedades lleva décadas en proceso, pero es a comienzos de 2020, con la pandemia por el COVID-19, que pasa a predominar casi todos los aspectos de la vida cotidiana.
- Durante la pandemia se potenció el desarrollo de aplicaciones, sitios web y otros entornos digitales que resuelven de manera virtual el acceso a derechos que antes se realizaban de manera analógica, como por ejemplo el acceso a los servicios de justicia, a la participación ciudadana, a la educación, a la salud, a la información y comunicación, y al empleo y el trabajo. A pesar de la vuelta a la presencialidad de muchas actividades, el creciente uso de la tecnología se mantiene.
- Desde el **Grupo Regional de Personas Expertas en Accesibilidad Digital (GEAD)** nos preguntamos si el proceso de digitalización del acceso a derechos que se dio en Latinoamérica durante la pandemia contempló criterios de accesibilidad y cuál es su impacto actual en la vida de las personas con discapacidad (PCD) o poco alfabetizadas digitalmente.
- La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) en su artículo 9 sostiene que la accesibilidad digital implica asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

- La accesibilidad digital se alcanza con diseños y programaciones de software que permitan al mayor número de personas usuarias acceder, en forma autónoma, y con cualquier tipo de dispositivo (computadora, celular, tablet, entre otros) a la información y servicios disponibles en entornos digitales.
- Entre los hallazgos más relevantes encontrados en el análisis realizado en el marco del **Grupo Regional de Personas Expertas en Accesibilidad Digital (GEAD)** sobre el estado de la situación de la accesibilidad digital en su intersección con seis ejes temáticos, se encuentran los siguientes:
 - En Argentina se digitalizaron los procesos de acceso a los servicios de justicia. Sin embargo, los desarrollos no incorporaron criterios de accesibilidad, impidiendo el acceso en igualdad de condiciones de PCD. Asimismo, si bien esta digitalización abarca todas las instancias judiciales, no ha logrado dinamizar los procedimientos y sus plazos de resolución.
 - Muchas propuestas de participación digital implementadas en Argentina y México no contaron con una suficiente perspectiva de accesibilidad. Esto implicó una limitación para la participación independiente vulnerando así el derecho a la autonomía. En contraposición, se identificó la apertura de diversas alternativas digitales de esparcimiento que visibilizaron la accesibilidad digital.
 - Además, se crearon y fortalecieron comunidades digitales que visibilizan las características, derechos y necesidades de las PCD.
 - La digitalización de la educación en países como Argentina y Colombia, permitió que las instituciones le den valor a

la tecnología y reconozcan las oportunidades que brindan para las PCD. No obstante, se identificó que las instituciones tuvieron que enfrentarse al uso de plataformas tecnológicas sin contar con suficiente conocimiento en general y específicamente de accesibilidad digital. A su vez, la inclusión de estos entornos digitales no incluyó políticas pedagógicas y técnicas que permitieran adecuar las clases presenciales en formatos virtuales accesibles.

- La atención de la salud, tanto en Argentina como en Chile, se vio mediada por una digitalización de urgencia. El desarrollo de estrategias tecnológicas no tuvo en cuenta una perspectiva de accesibilidad convirtiéndose en excluyente para las PCD y personas poco alfabetizadas digitalmente. A su vez, estas nuevas dinámicas del sistema de salud se vieron impactadas por la disponibilidad de dispositivos móviles y de conectividad, como así también por las capacidades técnicas y la experiencia de pacientes y profesionales de la salud.
- Si bien la comunicación digital ocupó un rol relevante para difundir información sobre la prevención y cuidados vinculados a el COVID-19, en Argentina y Uruguay se detectó la ausencia de una política integral de accesibilidad afectando el acceso de PCD y personas poco alfabetizadas digitalmente. Por ejemplo, la difusión de vídeos y las emisiones en directo por redes sociales no contaron con subtítulo e interpretación a lengua de señas y las páginas y plataformas web tampoco fueron accesibles.
- La tecnología transformó el mundo laboral durante la pandemia y ofreció la posibilidad de dar continuidad a trabajos que se realizaban en formato presencial. A pesar de los beneficios que ofreció el trabajo virtual, en Argentina se evidenció una falta de accesibilidad digital de los sistemas de

contratación y empleo por la cual muchas PCD continuaron siendo excluidas. Por ejemplo, no se garantizaron plataformas y recursos digitales accesibles ni tampoco se ofrecieron los ajustes necesarios para el desempeño de los y las trabajadoras con discapacidad en el nuevo contexto.

- A partir de lo mencionado, se advierte que durante la acelerada digitalización desarrollada durante la pandemia la dimensión de la discapacidad y accesibilidad digital no estuvo presente y sus consecuencias prevalecen actualmente en Latinoamérica. Su ausencia afecta el acceso a derechos fundamentales de todas las personas, particularmente a aquellas con discapacidad o poco alfabetizadas digitalmente.
- Para asegurar el acceso a derechos es necesaria la urgente transversalización de la accesibilidad digital en los entornos digitales, ya que al contemplarla en desarrollos y diseños se garantiza el goce de derechos y se brega por un mundo digital inclusivo.

La Accesibilidad Digital es una cuestión de Derechos Humanos

La Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (CDPD)², en adelante denominada la Convención, es el primer instrumento en reconocer, proteger y explicar a la accesibilidad digital como un derecho humano³. Fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006 y ratificada por 160 países. En Latinoamérica obtuvo una adhesión completa, alcanzando en algunos países jerarquía constitucional (es decir que posee la misma jerarquía que la Constitución Nacional), en otros jerarquía suprallegal (tiene una jerarquía inferior a la Constitución, pero por encima de las leyes) y en otros jerarquía supraconstitucional (es decir, sobre la Constitución)⁴.

La Convención toma como marco teórico el modelo social, desde el cual se comprende a la discapacidad a partir de la consideración de que son las barreras sociales y culturales las que provocan las restricciones en la participación plena de las personas en el ejercicio de la ciudadanía, dejando de ser atribuida entonces, a las personas a título individual⁵. A lo largo de sus artículos hace mención al derecho al diseño universal y a la accesibilidad digital.

El Artículo 4 -Obligaciones Generales- de la Convención, en particular, obliga a los Estados a: *“Emprender o promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios, equipo e instalaciones de diseño universal (...) que requieran la menor adaptación posible y el menor costo para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, promover su disponibilidad y uso, y promover el diseño universal en la elaboración de normas y directrices”* (Art. 4. f), ONU, 2006).

Luego, en su Artículo 9 -Accesibilidad- dispone que *“los Estados Parte adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno*

físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales". Estos conceptos son ampliados en varios de sus incisos.

Entonces, tomando el enfoque propuesto por la Convención, podemos identificar que las barreras presentes en los entornos digitales, como sitios web, plataformas y aplicaciones, vulneran el acceso a derechos de las personas con discapacidad. La accesibilidad en términos amplios, incluyendo la digital, posibilita que las personas actúen dentro del entramado social con mayor autonomía y eficiencia.

La accesibilidad digital, en particular, posibilita el acceso directo al mundo virtual sin mediación de terceros, favoreciendo una mayor participación social, cívica y cultural. Las condiciones del siglo XXI determinan que la accesibilidad y el acceso al entorno digital integran un concepto indivisible en relación al ejercicio efectivo de la ciudadanía.

La accesibilidad digital se alcanza con diseños y programaciones de software que permitan al mayor número de personas usuarias acceder en forma autónoma y con cualquier tipo de dispositivo (computadora, celular, tablet, entre otros) a la información y servicios disponibles en entornos digitales.

Para desarrollar entornos digitales accesibles es importante contemplar los estándares internacionales vigentes en materia de accesibilidad digital publicados por la World Wide Web Consortium (W3C)⁶, mediante el Grupo de Trabajo de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG WG), donde identifican cuatro principios fundamentales:

- Las páginas web deben ser **perceptibles**, para que la información y los componentes de la interfaz de personas usuarias sean presentados de modo que puedan percibirlos.

- Deben ser **operables** para que los componentes de la interfaz y la navegación puedan ser fácilmente utilizables por todas las personas usuarias.
- Su información y componentes deben ser **comprensibles**, ya que sus contenidos e información deben ser inteligibles.
- Deben cumplir con el principio de la **robustez** para que el contenido pueda ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones y dispositivos de personas usuarias, incluyendo las ayudas técnicas como los lectores de pantalla.

Análisis por ejes temáticos

Para el estudio sobre el estado de la situación de la accesibilidad digital en la región latinoamericana, nos propusimos analizar la temática en su intersección con seis ejes temáticos constitutivos de los derechos fundamentales en el marco de los Derechos Humanos (DDHH).

A continuación compartimos el análisis realizado en el marco del **Grupo Regional de Personas Expertas en Accesibilidad Digital (GEAD)**. En cada uno de ellos nos centramos en el estudio de uno o dos países. Esta metodología nos permitió evaluar la situación a nivel local y regional. También incorporamos al final de cada eje ejemplos positivos y negativos vinculados a la accesibilidad digital en la región, con foco en Argentina, Chile, Colombia, México y Uruguay.

1. Acceso a los servicios de justicia

El artículo 13 de la Convención establece que los Estados parte deben asegurar que las PCD tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones que las demás. Para garantizar este derecho, la CDPD prevé la implementación de ajustes de procedimiento adecuados a la edad para facilitar el desempeño de sus funciones como participantes directos e indirectos en los procesos judiciales, tanto como partes o como testigos. Los ajustes razonables y la implementación de apoyos en todos los procedimientos judiciales son garantías que brinda la Convención para hacer efectiva su inclusión en todas las etapas de los procesos judiciales.

La digitalización de los procesos judiciales, al permitir el acceso remoto de los actores involucrados, podría facilitar el acceso de las PCD. Al analizar la digitalización de instancias judiciales implementadas en Argentina durante la pandemia, se identificó que todo el proceso fue digitalizado, desde notificaciones, producción de prueba y escritos de mero trámite hasta audiencias y dictado de sentencia.

Sin embargo, su desarrollo no incorporó criterios de accesibilidad ni tampoco se garantizaron los ajustes razonables, como por ejemplo la interpretación en lengua de señas, contemplados en la CDPD. Esto se complejiza ya que por la falta de demanda se evidencia poca formación de los intérpretes en lenguas de señas en la temática de justicia. También se identificaron resistencias que persisten dentro del sistema judicial argentino para la habilitación de audiencias virtuales, como instancias donde las PCD podrían ejercer su derecho a expresarse sin trasladarse.

A partir de esta recapitulación, es posible señalar que la ausencia de criterios de accesibilidad en la digitalización de los servicios de justicia Argentina durante la pandemia presentó barreras que persisten en la actualidad e impiden el acceso en igualdad de condiciones de las PCD en las diferentes instancias y fueros judiciales. A su vez, este proceso tampoco logró dinamizar los procedimientos y sus plazos de resolución debido a que se registra una doble carga para las partes que deben presentar digitalmente sus escritos y, a la vez, enviar copias en papel firmadas.

Ejemplos positivos:

- En Argentina destacamos como precedente positivo el fallo Barraza⁷, en el cual un grupo de abogados ciegos demandaron a la Corte Suprema de la Nación Argentina y al Consejo de la Magistratura -dos órganos principales del servicio de justicia en ese país- para que las páginas de expedientes digitales sean accesibles para personas ciegas. Esta acción de amparo fue ratificada en segunda instancia por la Sala V Cámara Contencioso Administrativo Federal. El tribunal ordenó a las demandadas, en un plazo perentorio, a realizar las adecuaciones necesarias de sus portales para que cumplan con los criterios de accesibilidad que establece la Convención.
- En Colombia señalamos la Guía de Atención a las Personas con discapacidad⁸ en el acceso a la Justicia elaborada por el Consejo Superior de la Judicatura.

- En México, el Protocolo para Juzgar con perspectiva de discapacidad⁹, lanzado por la Suprema Corte de Justicia en abril del 2022, promueve el empleo de tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles con el fin de mejorar el acceso a la justicia y a la información.

Ejemplos negativos:

- El proyecto de reforma¹⁰ del Código Civil Federal, pendiente de aprobación, que tuvo lugar en México a inicios del 2022, introdujo el concepto de “capacidad diferenciada” y “acompañamiento diferenciado” en la toma de decisiones jurídicas de las personas con discapacidad, vulnerando así el derecho a la autonomía establecido en el artículo 3 de la CDPD.

2. Participación ciudadana

Tomando como referencia los artículos 19, 29 y 30 de la Convención, se reconoce el derecho de las personas con discapacidad (PCD) a vivir en la comunidad y a participar en igualdad de condiciones que las demás, en la vida cultural y política, como así también en actividades recreativas, de esparcimiento y deporte.

La sociedad está inmersa en un proceso de cambio tecnológico y digital que alcanza a todos los ámbitos de la vida. Esta digitalización de los servicios e instancias de participación podría beneficiar a las personas con discapacidad al habilitar nuevas modalidades de acceso desde los hogares, contando con sus propias tecnologías de apoyo y evitando el desplazamiento, si así lo desean.

Al revisar la digitalización de instancias de participación implementadas en Argentina y México durante el comienzo de la pandemia, se identificó en su diseño la falta de una perspectiva de accesibilidad digital. Esto implicó una limitación para la participación

independiente de muchas personas, especialmente las PCD, poco alfabetizadas digitalmente o con acceso limitado a la tecnología, que en muchas ocasiones debieron recurrir a apoyos de terceros para acceder a estos espacios, vulnerando así su derecho a la autonomía.

En algunos casos, se evidenció una implementación de criterios de accesibilidad digital, no de manera directamente intencionada, sino debido al uso de determinadas herramientas disponibles en el mercado que ya los tenían incorporados. A modo de ejemplo, podemos citar algunas redes sociales para la difusión de información sobre el COVID-19, aulas virtuales o ciertos portales de compras online.

En contraposición, se destaca la apertura de diversas alternativas digitales de esparcimiento, donde se comenzó a visibilizar la accesibilidad digital de manera incipiente, de modo intencional. Además, se crearon y fortalecieron de manera “espontánea” comunidades digitales que visibilizan las características, derechos y necesidades de las PCD.

En la misma línea, es interesante resaltar la inclusión de una perspectiva de accesibilidad digital en la difusión de diversos ejercicios políticos en ambos países, impulsada particularmente por la participación de candidatos y candidatas con discapacidad. Sin embargo, en la mayoría de los casos no se implementaron alternativas de participación digital en el momento de las elecciones. De este modo, se identifica la ausencia de una política clara y transversal de accesibilidad en materia de participación ciudadana, que permita la ciudadanización de las personas con discapacidad, mediante el ejercicio, promoción y defensa de sus derechos y obligaciones, además de su efectiva participación en espacios políticos de toma de decisiones y configuración de políticas públicas.

Como conclusión, podríamos considerar que la pandemia ha profundizado las barreras presentes en los mundos analógicos y digitales, y ha implicado un retroceso en los procesos de promoción de la participación de las PCD, no sólo por la falta de accesibilidad de

los nuevos espacios de participación, sino por el resurgimiento de representaciones paternalistas, según las cuales las PCD deben ser protegidas. Cabe destacar que muchos de los avances existentes se han dado por el reclamo y exigencia de las PCD a los gobiernos.

Para que la población en general y las PCD en particular puedan ejercer la ciudadanía digital, es necesaria la construcción de la identidad ciudadana mediante la promoción de derechos y obligaciones, además de la generación de habilidades tecnológicas que permitan la colaboración, comunicación y generación de contenidos en ambientes virtuales accesibles y seguros.

Ejemplos positivos:

- En Argentina se implementaron publicaciones en formato accesible, en lenguaje simple y con pictogramas¹¹, explicando las medidas de cuidado necesarias para evitar el contagio de COVID-19. Y se difundieron las recomendaciones sobre accesibilidad electoral para 2021, implementando el Cuarto Oscuro Accesible (COA).
- En Chile se realizaron campañas de comunicación digital accesibles¹² que se desarrollaron para difundir el proceso de reforma constitucional.
- En México se destaca la Consulta Infantil y Juvenil¹³ 2021 llevada a cabo de manera digital y presencial.
- En México se realizaron diversas guías sobre COVID-19 en formatos accesibles y las conferencias oficiales sobre el tema cuentan con interpretación en lengua de señas mexicana¹⁴.

Ejemplos negativos:

- En Argentina identificamos el Censo¹⁵ realizado en 2022, en modalidad híbrida, ya que no contó con criterios de accesibilidad

en su diseño, dificultando, por ejemplo, la navegación de la plataforma a través del teclado.

3. Acceso a la educación

El artículo 24 de la Convención reconoce que éstas tienen derecho a acceder a una educación sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades. Además, establece que los Estados Parte deben asegurar un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida.

La digitalización de la educación se convierte en una oportunidad para promover el acceso a la educación de las personas con discapacidad. La pandemia ha acelerado la implementación y uso de las nuevas tecnologías en instancias educativas, provocando profundas transformaciones en las condiciones de acceso, permanencia y egreso de los estudiantes en los sistemas educativos de toda la región.

Sin embargo, a partir del análisis de casos concretos, como Argentina y Colombia, visualizamos que durante el COVID-19 las instituciones educativas tuvieron que enfrentarse al uso de plataformas tecnológicas, sin contar con el conocimiento y la preparación suficiente, por tanto el acceso a herramientas que permitieran la accesibilidad de los estudiantes con discapacidad fueron insuficientes y en muchos casos nulas.

A su vez, en los dos países se detectó la ausencia de diseñadores y desarrolladores que cuenten con conocimientos vinculados a la accesibilidad de herramientas educativas. Esto provocó, por un lado, dificultades para adecuar las áreas de apoyo a instancias virtuales de acompañamiento y, por el otro, la falta de material pedagógico y evaluaciones digitales accesibles para estudiantes con discapacidad. Esto se evidencia, por ejemplo, a través del uso excesivo de imágenes y videos como recursos alternativos, sin contemplar criterios de accesibilidad, o el dictado de clases virtuales sin subtítulo e interpretación a la lengua de señas.

Otra barrera significativa fue la falta de bibliografía y material de estudio accesible, lo que dificulta el acceso a los contenidos en todos los niveles del sistema educativo. En muchos recursos no se incorporaron textos alternativos a gráficos e ilustraciones ni introducciones explicativas en lengua de señas u observaciones de color o tipología textual que faciliten la clasificación, búsqueda y/o selección de la información. Al mismo tiempo, estas barreras se trasladaron a aquellas madres, padres o adultos responsables con discapacidad que apoyan los procesos educativos de niñas, niños y adolescentes.

En la misma línea, el acceso a la educación se vio obstaculizado por la falta de conectividad y/o dispositivos electrónicos y de competencias digitales de las personas usuarias. Ante estas barreras, se implementaron estrategias complementarias, como por ejemplo el uso de programas de televisión y videos pensados y elaborados por personas de los colectivos con discapacidad, donde se incorporaron criterios de accesibilidad como interpretación a la lengua de señas y subtítulo.

En resumen, la pandemia permitió que las instituciones educativas le den valor a la tecnología y reconozcan las oportunidades que brindan para las personas con discapacidad. Sin embargo, la inclusión de entornos digitales no fue acompañada con políticas pedagógicas y técnicas que permitieran adecuar las clases usualmente presenciales en formatos virtuales accesibles. A su vez, tampoco se incluyó una directiva en clave de accesibilidad para visibilizar e incorporar esta dimensión en las estrategias educativas digitales.

De esta forma, se evidencia la potencialidad de las plataformas y recursos educativos digitales para promover el acceso a la educación, siempre y cuando se desarrollen e implementen desde una perspectiva de accesibilidad.

Ejemplos positivos:

- En Argentina, el campus de la Asociación por los Derechos Civiles

ofrece un espacio de aprendizaje virtual que incorpora criterios de accesibilidad tanto en la navegación de la plataforma educativa como en los materiales del curso.

- En Colombia se destacan los programas educativos emitidos a través del canal público Señal Colombia en el que presentan contenidos no formales, que facilitan y promueven el conocimiento incorporando criterios de accesibilidad como subtítulo e interpretación en lengua de señas.

Ejemplos negativos:

- En las instituciones de educación superior de la región patagónica Argentina, los y las estudiantes denunciaron barreras¹⁶ a la hora de acceder y recorrer las páginas webs y aulas virtuales de manera autónoma y oportuna, principalmente con lectores de pantalla o software adicionales de soporte.

4. Acceso a la Salud

De acuerdo con el artículo 26 de la Convención, las PCD tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad.

La digitalización de los servicios de atención y promoción de la salud podrían facilitar y ser un complemento para garantizar el acceso a la salud de las PCD. Esto se evidenció, en parte, en el contexto pandémico por el COVID-19, donde la atención de la salud se vio mediada por una digitalización de urgencia, ante las dificultades para sostener la atención presencial de otras patologías ajenas al coronavirus. Se implementaron instancias digitales, tanto en la toma de turnos y otras gestiones administrativas, como en la atención médica, prevención y promoción de la salud, junto a rehabilitación.

A su vez, las actividades de promoción de la salud se llevaron a cabo exclusivamente de modo virtual continuando experiencias anteriores a la pandemia.

En distintos países de la región, como Argentina y Chile, se incorporaron aplicaciones y plataformas virtuales que buscaron facilitar el acceso a la salud ante un contexto que obstaculizó las vías tradicionales de atención. Sin embargo, dada la emergencia del contexto, en el desarrollo de estas estrategias tecnológicas no se tuvo en cuenta una perspectiva de accesibilidad y por lo tanto estas nuevas modalidades de atención implementadas fueron excluyentes para las PCD y personas poco alfabetizadas digitalmente. Estas nuevas dinámicas del sistema de salud se vieron afectadas por la disponibilidad de dispositivos móviles y de conectividad, como así también por las capacidades técnicas y la experiencia en el uso de los dispositivos de pacientes y profesionales de la salud.

A su vez, la virtualidad no permitió sostener determinados tratamientos, como por ejemplo de rehabilitación o de salud mental, y tampoco se incorporaron servicios de apoyo para las PCD. Esto no sólo se explica por la carencia de recursos del sistema, sino también por la falta de consideración de las necesidades de estos grupos.

Ejemplos positivos:

- En Argentina señalamos la línea gratuita de videollamadas¹⁷ para personas sordas lanzada por la Agencia Nacional de Discapacidad para obtener información sobre el coronavirus COVID-19. Esto también ocurrió en Chile, y actualmente se ha incorporado como un mecanismo complementario para urgencias, información y orientaciones del uso de la red.
- En Chile tuvo lugar la campaña¹⁸ Hablemos sobre Discapacidad y Derechos Sexuales y Reproductivos realizada por el Servicio Nacional de la Discapacidad Chileno y la Facultad de Medicina

de la Universidad de Chile para abordar esta temática a partir de encuentros virtuales accesibles.

Ejemplos negativos:

- En Chile existieron campañas de prevención y promoción de salud de manera parcial¹⁹ desde distintos actores de salud, educación o protección social. A su vez, eran acotadas, no siempre consideraban la accesibilidad universal y no tuvieron continuidad en el tiempo.
- Señalamos la falta de mecanismos para garantizar pruebas de diagnóstico para personas con discapacidad sin la necesidad de desplazarse, presente en varios países de la región, como en México.

5. Acceso a la Información y a la Comunicación

Conforme al artículo 21 de la Convención, las personas con discapacidad tienen el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones que las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan.

La comunicación a través de medios digitales presenta grandes oportunidades para garantizar el derecho al acceso a la información. En un contexto de emergencia social y sanitaria como el de la pandemia, la comunicación digital ocupó un rol relevante para difundir información sobre la prevención y cuidados vinculados al COVID-19.

Sin embargo, al analizar las comunicaciones digitales durante este periodo, observamos en dos países de la región, Argentina y Uruguay, que la perspectiva de la accesibilidad no fue contemplada. En muchos casos la difusión de videos y las emisiones en directo por redes sociales no contaron con subtítulo e interpretación a la lengua de señas. En aquellos casos en los que se incluyeron, en varias ocasiones los intérpretes en lenguas de señas fueron tapados por

zócalos u otros objetos por desconocimiento, vulnerando así el acceso a la información.

A su vez, los sistemas de información y de seguimiento del COVID-19 resultaron en muchos casos poco accesibles, lo cual dificultó el acceso a la información sobre medidas de cuidado y atención. En la misma línea, las páginas y plataformas web tampoco fueron accesibles ni de fácil navegación para personas con discapacidad. Un ejemplo concreto de esta situación son las plataformas bancarias de Argentina que, si bien el proceso de digitalización se realizó antes de la pandemia, durante el aislamiento se visibilizó su inaccesibilidad porque obligaba a las personas a acercarse de manera presencial aún en momentos críticos de contagio.

En resumen, podemos detectar la ausencia de una política integral de accesibilidad. En su lugar identificamos medidas provisorias y aisladas que no contemplan la diversidad de públicos que se benefician de la accesibilidad digital, limitando el acceso a la información y a los trámites digitales de muchas personas, especialmente aquellas con discapacidad.

Ejemplos positivos:

- En Argentina destacamos CNSordos²⁰, primer canal de noticias online conducido por personas sordas.
- En Uruguay se desarrollaron campañas de spots audiovisuales accesibles²¹ del gobierno sobre la pandemia.

Ejemplos negativos:

- En Argentina, la aplicación “Cuidar” y los sistemas para la inscripción a la vacunación presentaron barreras en términos de accesibilidad, obstaculizando el acceso a la información durante la pandemia. A su vez, al estar descentralizados en cada provincia, se

encontraban diferentes trabas para acceder a la inscripción o a la información sobre el cronograma de vacunación.

- En Uruguay identificamos la exclusión de intérpretes de los informativos/noticieros en dos canales televisivos²² como parte de una iniciativa de reducción del personal dentro de las estrategias de prevención del COVID-19.

6. Acceso al trabajo y el empleo

Considerando el artículo 27 de la Convención, las PCD tienen derecho a trabajar en igualdad de condiciones que las demás, sin recibir discriminación en ninguna cuestión relativa a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

La revolución tecnológica está transformando el mundo laboral de forma radical, ofreciendo nuevas oportunidades y desafíos, tanto en la búsqueda de empleo y contratación en línea como así también en las nuevas dinámicas de teletrabajo. Considerando el papel que desempeña la digitalización en el futuro del trabajo, involucrar a las PCD en el ámbito digital se ha convertido en un aspecto fundamental.

Recuperando distintas experiencias que tuvieron lugar en la región, se analizó el proceso de digitalización de los entornos laborales durante la pandemia. En muchos países, como en el caso de Argentina, se evidencia una falta de accesibilidad digital de los sistemas de contratación y empleo por la cual muchas PCD continuaron siendo excluidas.

A su vez, pese a la masificación de los medios digitales como efecto del contexto de pandemia y aislamiento, en general no se consideró una perspectiva de accesibilidad. Debido a esto no se garantizó que las plataformas y recursos utilizados en los espacios laborales cubran las necesidades de accesibilidad, ni tampoco se ofrecieron los ajustes

necesarios para el desempeño de los trabajadores con discapacidad en el nuevo contexto.

Por otro lado, en aquellos casos en los que se garantizaron las herramientas de accesibilidad digital para el desarrollo de las actividades laborales, éstas no fueron acompañadas de una política de inclusión que permita que tanto trabajadores como empleadores puedan elegir libremente las herramientas de apoyo, ni tampoco se tomaron otras medidas que promuevan actitudes respetuosas para con las PCD.

En materia de capacitación laboral, en muchos casos las PCD que previo al periodo de aislamiento se encontraban realizando cursos para la mejora de la empleabilidad se vieron obligadas a abandonarlos en el traspaso de estas actividades a la virtualidad, por distintas dificultades del entorno, como por ejemplo la falta de accesibilidad de las plataformas de videollamadas y dificultades vinculadas a las temporalidades que impone la virtualidad.

A modo de conclusión podemos señalar que el acceso de las PCD al empleo durante el contexto de aislamiento no ha experimentado variaciones significativas, dado que las barreras de acceso se sostuvieron y profundizaron. Los entornos digitales laborales sin criterios de accesibilidad obstaculizan, también, el logro de objetivos y actividades en tiempo y forma. De este modo, para hacer uso de los beneficios del trabajo digital y superar estas barreras se debe contemplar la accesibilidad digital de manera transversal.

Ejemplos positivos:

- Como iniciativa positiva en Chile identificamos el Programa SOFIA 2022²³, llevado a cabo para el desarrollo de habilidades digitales y sociolaborales de jóvenes con discapacidad.
- En términos más amplios, es posible señalar que el advenimiento del teletrabajo que impuso la crisis sanitaria en muchos casos

permitió eludir barreras vinculadas a la falta de accesibilidad en el transporte y en las dificultades de traslado que enfrentan cotidianamente muchos trabajadores con discapacidad.

Ejemplos negativos:

- En Argentina identificamos que en la Ley de Teletrabajo²⁴ sancionada en 2021 no está incluida la perspectiva de la accesibilidad.
- Señalamos la insuficiencia de los cupos laborales como estrategia implementada en Chile -y en otros países de la región- para fomentar el empleo de las personas con discapacidad al no incorporar en su implementación una perspectiva de sostenibilidad a partir de la cual se incluyan herramientas digitales para las PCD.

Recomendaciones generales

Habiéndose analizado las principales tendencias de la accesibilidad digital a través de los ejes temáticos propuestos basados en DD.HH. fundamentales, desde el Grupo Regional de Personas Expertas en Accesibilidad Digital (GEAD) se realizan las siguientes recomendaciones para la incorporación de la perspectiva de la accesibilidad digital:

- La accesibilidad digital debe ser considerada como un derecho humano indivisible, interrelacionado e interdependiente, y debe ser abordada desde una perspectiva interconectada y transversal con otros derechos.
- Es necesario incorporar criterios de accesibilidad digital y diseño universal de manera transversal en todos los entornos digitales del sector público, privado y académico, como también en el diseño de políticas públicas y programas nacionales, regionales e internacionales.
- Se debe considerar la accesibilidad digital en el desarrollo de proyectos desde su planeamiento, diseño, desarrollo y evaluación. A su vez, se debe incluir en el proceso y ejecución a una diversidad de personas, particularmente aquellas con discapacidad o poco alfabetizadas, reconociendo su rol vinculante y como validadores de las herramientas, evitando una participación simbólica.
- Se deben realizar instancias de capacitación en clave de accesibilidad digital para profesionales vinculados a las tecnologías de la información y comunicación (TICs), como desarrolladores, diseñadores, comunicadores, etc. Como también a todo profesional vinculado a garantizar derechos, tanto del sector público como privado y académico.

- En relación a los ejes temáticos desarrollados a lo largo de este trabajo, se recomienda:
 - **Acceso a los servicios de justicia:**
 - + Garantizar el diseño universal en todos los entornos virtuales del servicio de justicia y los ajustes razonables para los casos particulares.
 - + Adecuar la legislación de fondo (códigos civiles, penales, contenciosos) y forma (códigos procesales de cada materia) a los postulados de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
 - + Simplificar el lenguaje utilizado en los procesos escritos para hacerlos accesibles a todas las personas.
 - **Participación ciudadana:**
 - + Construir una identidad ciudadana mediante la promoción de derechos y obligaciones, además de la generación de habilidades tecnológicas que permitan la colaboración, comunicación y generación de contenidos en ambientes virtuales accesibles y seguros.
 - **Acceso a la educación:**
 - + Ampliar el uso de recursos digitales que ya han sido desarrollados de manera accesible en el mercado y se encuentran disponibles.
 - + Fomentar la formación de profesionales vinculados a instituciones educativas para el uso de la tecnologías y recursos digitales en clave de accesibilidad digital. Además, incluir en las facultades de educación estrategias y didácticas que les permitan a los maestros en formación reconocer formas de enseñanza inclusiva y digitales para la inclusión de estudiantes con discapacidad.

- + Trabajar sobre las obligaciones y competencias del sector educativo en cuanto a la inversión en recursos digitales para la atención de estudiantes con discapacidad en el entorno escolar.
- **Acceso a la salud:**
 - + Incorporar criterios de accesibilidad en el diseño de los servicios de salud digitales. Esto debe abarcar tanto procesos de atención directa, como administrativos y ámbitos de la prevención y la promoción de la salud.
 - + Brindar capacitaciones sobre perspectiva de la discapacidad y accesibilidad para el uso de entornos digitales tanto en la atención médica como el acceso a otros aspectos vinculados a la salud.
 - + Combinar estrategias presenciales y virtuales de acuerdo a la complejidad de las situaciones abordadas, la naturaleza de los tratamientos y las posibilidades de movilización de las personas usuarias.
 - + Desarrollar procesos colaborativos e interdisciplinarios en su implementación para reducir la resistencia al cambio de distintos actores de salud y asegurar la pertinencia de las estrategias a implementar.
 - + Asegurar procesos de humanización de la atención digital en salud, incorporando los procesos de accesibilidad como parte de una atención digna y no una obligación administrativa.
- **Acceso a la información y a la comunicación:**
 - + Generar una comunicación e información accesibles sin importar el público destinatario.

- **Acceso al trabajo:**
 - + Impulsar políticas concretas de contratación para trabajos en entornos digitales, tanto en el sector público como privado, tendientes a garantizar el cumplimiento de este derecho.
 - + Ofrecer oportunidades de capacitación y formación para el empleo en entornos digitales que contemplen criterios de accesibilidad, de modo que se favorezca la participación de toda persona que lo requiera.
 - + Promover oportunidades laborales digitales concretas, que cuenten con el mayor grado de accesibilidad posible.
 - + Considerar la accesibilidad a lo largo de todo el proceso de inserción laboral, para que las personas tengan la oportunidad de adquirir formación, acceder a un empleo digno, permanecer y/o cambiar de trabajo si lo desean, en condiciones de igualdad y equidad.
 - + Garantizar la accesibilidad dentro de las plataformas de trabajo y de las herramientas específicas para facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad. Es importante también promover la formación de las personas usuarias en competencias digitales, que les permita afrontar de mejor modo el proceso de inserción y permanencia dentro del mercado abierto de trabajo.
 - + Promover la capacitación en términos del uso de software y herramientas de trabajo, herramientas de apoyo como lectores de pantalla, a fin de favorecer la autonomía de la persona en la utilización de las tecnologías.
 - + Generar en los diversos sectores ambientes de trabajo con disposición a la inclusión de personas con discapacidad estableciendo distintas acciones y políticas en ese sentido y capacitando al personal.

Autoría

María Sol Abichain

Es oficial de proyecto de la Asociación por los Derechos Civiles (ADC) y forma parte de PUEDA - Por Un Entorno Digital Accesible. Es Lic. en Comunicación Audiovisual (UNSAM) y Técnica en Periodismo General en el Taller Escuela Agencia (TEA). Realizó el posgrado en Comunicación para Organizaciones de la Sociedad Civil (Universidad Austral). En los últimos años se enfocó en problemáticas sociales en su intersección con nuevas tecnologías.

Giuliana Maddoni

Colaboró como asistente con el proyecto PUEDA - Por Un Entorno Digital Accesible de la Asociación por los Derechos Civiles (ADC). Es Lic. en Trabajo Social (UBA) y actualmente trabaja en el sector público coordinando un dispositivo territorial para la promoción de derechos de las adolescencias.

Notas

1 / En este documento, se entenderá la “digitalización” como el proceso por el cual distintas actividades y acciones que solían realizarse de manera analógica o presencial, han pasado a ser reemplazadas por instancias digitales, es decir que pueden realizarse a través de la conexión a internet mediante distintos tipos de dispositivos, como computadores, tablets o teléfonos celulares. Asimismo, se utilizará el término “virtualización” como sinónimo de “digitalización”.

2 / <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

3 / <https://adc.org.ar/wp-content/uploads/2022/01/ADC-Introduccion-a-la-Accesibilidad-Digital-1.pdf>

4 / La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad tiene jerarquía constitucional en Argentina, Chile, Uruguay, República Dominicana, Perú, Bolivia y Brasil; jerarquía supralegal en Colombia, Paraguay, Ecuador, Panamá, Costa Rica, El Salvador, México y Cuba y jerarquía supraconstitucional en Venezuela, Honduras y Guatemala.

5 / <https://accesibilidad-digital.adc.org.ar/assets/docs/adc-investigaci%C3%B3n.pdf>

6 / <https://www.w3.org/>

7 / El fallo Barraza se encuentra disponible en el siguiente link: <http://www.saij.gov.ar/FA20100017>

8 / La guía de Atención a las Personas con Discapacidad se encuentra disponible en el siguiente link: https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/guia_de_atencion_a_las_personas_con_discapacidad_en_el_acceso_a_la_justicia_0.pdf

9 / El Protocolo para Juzgar con perspectiva de discapacidad se encuentra disponible en el siguiente link: <https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/sites/default/files/protocolos/archivos/2022-04/Protocolo%20para%20Juzgar%20con%20Perspectiva%20de%20Discapacidad.pdf>

10 / El Proyecto de reforma del Código Civil se encuentra disponible en el siguiente

link: https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_del_senado/documento/124917

11 / Más información sobre publicaciones en formato accesible en Argentina <https://www.argentina.gob.ar/andis/medidas-de-gobierno-frente-al-coronavirus-en-formato-accesible>

12 / Enlace a presentación de campaña de comunicación digital accesible realizada en Chile <https://www.uchile.cl/noticias/168835/uch-lanza-libro-inclusivo-para-formar-sobre-el-proceso-constituyente> Libro "Proceso Constituyente Chile 2020: Lectura fácil" <https://doi.org/10.34720/1w25-0y69>

13 / Más información sobre la Consulta Infantil y Juvenil disponible en el siguiente link: <https://www.ine.mx/consulta-infantil-y-juvenil-2021/>

14 / Más información sobre Guías y conferencias sobre COVID -19 en formato accesible <https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible/>

15 / Más información sobre el Censo 2022 disponible en el siguiente link: <https://adc.org.ar/2022/03/23/la-adc-pide-informacion-al-indec-y-expresa-su-preocupacion-sobre-la-falta-de-accesibilidad-y-la-proteccion-de-datos-personales/>

16 / Más información sobre denuncias de estudiantes de la región patagónica de Argentina por falta de accesibilidad digital <https://www.rionegro.com.ar/piden-que-la-educacion-online-se-adapte-a-las-discapacidades-1843973/>

17 / Más información sobre la Línea gratuita de videollamadas disponible en el siguiente link: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/servicio-de-videollamada-para-personas-sordas-e-hipoacusicas#:~:text=Es%20importante%20se%20B1alar%20que%20este,comunicar%20es%2011%205728%204011.>

18 / Más información sobre la Campaña disponible en el siguiente link: https://senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/8663/hablemos-sobre-discapacidad-y-derechos-sexuales-y-reproductivos

19 / Más información sobre campañas de prevención y promoción de la salud realizadas en Chile <https://www.latercera.com/paula/como-estan-viviendo-la-cuarentena-la-poblacion-con-discapacidad-pandemia/>

20 / Más información sobre el Canal de noticias disponible en el siguiente link: <https://cnsordosargentina.com/>

21 / Podés acceder a los spots en el siguiente link: https://youtube.com/playlist?list=PL409exeLSKwyeofFVi_3x3Vqcl1gZ-6Qa

22 / Más información sobre la noticia disponible en el siguiente link: https://m.facebook.com/story.php?story_re66fAcJafoS2rzejqHfPrWdezawwxTrkPkEhKCwrMe1fwxL4l&id=1440116892893370

23 / Más información sobre el Programa Sofía disponible en el siguiente link: <https://sofan.cl/bases-sofia/>

24 / Podés acceder a la Ley de Teletrabajo en el siguiente link: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/teletrabajo>

 <https://accesibilidad-digital.adc.org.ar/>

 ADC



PUEDA