



## **Reporte de resultados - Fase de consulta:**

### **Programa de Aceleración de la Accesibilidad Tecnológica**

#### **1. Introducción**

La Asociación por los Derechos Civiles (ADC) sostiene desde hace años una agenda de trabajo orientada a la defensa y promoción de los derechos fundamentales, con foco en el impacto de los procesos de tecnologización. La organización ha abordado de manera sistemática las condiciones de accesibilidad mediante investigaciones, acciones de incidencia pública y estrategias orientadas a la remoción de barreras.

En ese sentido, ADC impulsó entre 2020 y 2024 la campaña "Por un Entorno Digital Accesible (PUEDA)", orientada a posicionar la accesibilidad digital como un derecho humano y a visibilizar los obstáculos persistentes que enfrentan amplios sectores de la población al acceder e interactuar con servicios y contenidos digitales. Los aprendizajes acumulados en esa experiencia constituyen un antecedente central para las líneas de trabajo actuales.

Sobre esa base, en 2025 ADC creó el Programa de Aceleración de la Accesibilidad Tecnológica, con el objetivo de promover avances significativos hacia tecnologías más inclusivas y consolidar enfoques que la integren como una dimensión estructural del ecosistema tecnológico. El Programa se organiza en torno a tres pilares complementarios: el diálogo y compromiso comunitario para identificar desafíos y cocrear enfoques de accesibilidad en tecnologías clave; el fortalecimiento de capacidades mediante instancias de formación y producción de conocimiento dirigidas a múltiples partes interesadas; y la promoción de la

innovación a través de análisis aplicados que articulen estándares internacionales con contextos locales.

Como primer paso del Programa, se desarrolló una etapa de consulta cualitativa basada en entrevistas realizadas entre julio y diciembre de 2025 a un grupo multidisciplinario de personas con trayectorias diversas en los ámbitos técnico, académico, institucional y comunitario. La consulta se centró en el ámbito argentino, pero también permitió incorporar aportes y experiencias provenientes de otros países de América Latina, como Colombia, México y Nicaragua.

La ADC agradece especialmente la participación de Jasmín López Montiel, Jorge Muñoz Morales, Miguel Barraza, Susana Pallero, Alejandra Garrido, Carolina Gálvez, Gabriela Toledo, Ginger Acosta, Nahuel González y Paula Rossi, cuyos aportes resultaron fundamentales para enriquecer el proceso de reflexión colectiva.

Esta etapa de consulta contó, además, con la participación de Pablo Lecuona y Delfina Lapacette, colaboradores de la ADC, quienes tuvieron un rol central en el diseño, desarrollo y análisis del proceso.

El presente documento sistematiza los principales hallazgos surgidos de esta etapa inicial de consulta y ofrece una lectura dinámica de los desafíos identificados en materia de accesibilidad tecnológica. Su propósito es aportar elementos para la reflexión y orientar futuras líneas de trabajo del Programa, sin anticipar definiciones técnicas ni metodológicas específicas.

## **2. La accesibilidad tecnológica como eje estructural**

La accesibilidad es un derecho humano y una condición clave del ecosistema tecnológico contemporáneo. En un mundo donde cada vez más aspectos de la vida cotidiana dependen de sistemas digitales, la accesibilidad no es un atributo opcional, sino una condición habilitante para el ejercicio de otros derechos.

Este enfoque encuentra respaldo en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas, adoptada en 2006. La Convención, que fue ratificada por Argentina y cuenta con jerarquía constitucional, reconoce la accesibilidad como un derecho fundamental y establece obligaciones concretas para garantizar que todas las personas puedan acceder y disfrutar, en igualdad de condiciones, de entornos, bienes, servicios, sistemas y tecnologías. La mayoría de los países de América Latina también ha reconocido esta perspectiva, reafirmando la accesibilidad como criterio estructural y no como un complemento.

Desde este enfoque, las barreras que enfrentan las personas se relacionan con la forma en que se diseñan, desarrollan, regulan e implementan los sistemas tecnológicos. Cuando estos sistemas no contemplan la diversidad de personas usuarias, trayectorias y contextos de uso, generan exclusión y profundizan desigualdades preexistentes.

La Convención introduce además conceptos clave para garantizar la accesibilidad, como el diseño universal y los ajustes razonables. El diseño universal implica crear productos, entornos, programas y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones posteriores, aunque siempre reconociendo el uso de apoyos o tecnologías asistivas cuando sean necesarios. Los ajustes razonables, por su parte, se refieren a la posibilidad de realizar modificaciones específicas que permitan a las personas ejercer sus derechos, siempre que no generen una carga desproporcionada o indebida.

La accesibilidad impacta directamente en la autonomía, el acceso a la información, la posibilidad de realizar trámites, utilizar servicios esenciales y participar en la vida social, cívica, política y económica. Su falta afecta de manera

diferenciada a personas con discapacidad, personas mayores y quienes enfrentan dificultades vinculadas a la alfabetización digital, la conectividad o condiciones socioeconómicas.

Abordar la accesibilidad como un eje estructural requiere un enfoque integral y sostenido en el tiempo, que no traslade a las personas la responsabilidad de adaptarse a los sistemas. Supone, más bien, diseñar tecnologías inclusivas desde su origen, incorporando la accesibilidad de manera transversal en las decisiones institucionales, los modelos de negocio, los marcos normativos y las prácticas de desarrollo.

Este enfoque guía el análisis de los hallazgos presentados en este reporte, permitiendo comprender las barreras identificadas como reflejo de dinámicas más amplias del ecosistema tecnológico.

### **3. Hallazgos y resultados relevantes**

A partir del análisis de las entrevistas realizadas, se identificó un conjunto amplio de barreras persistentes que atraviesan distintos sistemas y servicios tecnológicos de uso cotidiano.

La etapa de consulta tomó como disparadores algunos usos críticos de las tecnologías, en particular los sistemas de validación de identidad en servicios bancarios y financieros, así como las tecnologías de reconocimiento y comando de voz, sobre las que existían antecedentes de barreras reiteradas de accesibilidad. No obstante, los testimonios recogidos evidencian que las dificultades de accesibilidad exceden estos casos y se manifiestan en múltiples tecnologías, instituciones y contextos de uso, tanto públicos como privados.

Las barreras identificadas se inscriben en una intersección compleja de obstáculos tecnológicos, normativos, actitudinales, comunicacionales, económicos,

geográficos y de conectividad. Lejos de presentarse como fallas aisladas, estas barreras se refuerzan entre sí y configuran escenarios de exclusión que afectan de manera diferenciada a personas con discapacidad, personas mayores y a quienes enfrentan menores niveles de alfabetización digital.

### **3.1 Barreras en la validación de identidad en aplicaciones móviles y sitios web**

Entre los distintos sistemas abordados durante la consulta, las personas entrevistadas reconocieron los procesos de validación y verificación de identidad utilizados en servicios financieros, plataformas estatales y aplicaciones privadas como ámbitos donde se concentran diversas barreras de accesibilidad.

#### **Barreras en la interacción y en las interfaces de verificación**

Entre los problemas más frecuentes mencionados se encuentran los procesos de verificación que ofrecen información únicamente a través de un solo canal, ya sea mediante indicaciones visuales sin guía auditiva o mediante retroalimentación sonora sin subtítulos u otras alternativas textuales. La retroalimentación auditiva —entendida como la provisión de información sonora que permita a las personas usuarias conocer el estado del proceso, recibir instrucciones o confirmar acciones— puede resultar inaccesible cuando no cuenta con apoyos visuales equivalentes, del mismo modo que las instrucciones exclusivamente visuales o poco claras generan barreras para quienes requieren información sonora.

A estas limitaciones se suman incompatibilidades con lectores de pantalla y exigencias técnicas que dependen de la calidad del dispositivo o de la conectividad disponible, lo que puede introducir barreras adicionales para personas con recursos tecnológicos limitados.

Otro obstáculo recurrente es el uso de captchas, mecanismos diseñados para distinguir entre personas humanas y sistemas automatizados, que pueden requerir la identificación visual de imágenes, el reconocimiento de patrones, la transcripción de textos distorsionados o la resolución de problemas. A pesar que estos formatos buscan reforzar la seguridad, los testimonios recogidos sugieren que el problema central radica en la constante falta de alternativas accesibles y la imposibilidad de elegir el tipo de captcha a utilizar. La ausencia de opciones equivalentes —por ejemplo, versiones auditivas, textuales o adaptadas a distintas formas de interacción— en ocasiones dificulta o impide el acceso a personas con discapacidad visual, cognitiva o motriz, así como a quienes utilizan tecnologías de apoyo.

A estas dificultades podrían agregarse obstáculos vinculados a procesos biométricos que no contemplan plenamente la diversidad de cuerpos, rostros, voces y formas de interacción. Asimismo, se señalaron situaciones en las que la falta de correspondencia entre los datos biométricos almacenados en sistemas oficiales y la fisonomía actual de las personas usuarias puede derivar en bloqueos de cuentas o en la imposibilidad de completar trámites esenciales.

### **Seguridad, accesibilidad y brechas en la implementación normativa**

Las barreras señaladas se inscriben, en algunos casos, en una tensión entre los objetivos de seguridad y las exigencias de accesibilidad. Esta tensión no se presenta de manera uniforme ni en todos los contextos y los testimonios recogidos sugieren que, en determinadas implementaciones, los criterios de seguridad tienden a prevalecer sobre los de accesibilidad, especialmente cuando no existen mecanismos claros para conciliarlos desde el diseño.

En el ámbito financiero, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) ha establecido requisitos específicos de accesibilidad digital para las entidades

bancarias a través de la Comunicación "A" 7249, punto 2.2.2, y la Comunicación "A" 7517/2022. Estas disposiciones incluyen, entre otros aspectos, la obligatoriedad de incorporar opciones de accesibilidad en los servicios de banca por internet, la implementación de reproductores de texto a voz en plataformas de *home banking* y banca móvil, y la inclusión de texto alternativo descriptivo en imágenes utilizadas en comunicaciones digitales y publicidades. No obstante, a partir de los testimonios recogidos, se observa que estas disposiciones no siempre se cumplen de manera efectiva en la práctica.

Las personas entrevistadas reportaron dificultades para acceder a sus cuentas bancarias a través de aplicaciones móviles y sitios web, lo que sugiere que, en algunos casos, las entidades podrían priorizar criterios de seguridad por sobre los de accesibilidad, sin ofrecer soluciones adecuadas frente a los problemas de acceso identificados.

Las entrevistas pusieron de relieve que muchas instituciones tercerizan los sistemas de validación de identidad y seguridad en proveedores tecnológicos externos. Esta externalización a menudo complejiza la implementación de los estándares de accesibilidad, al fragmentar responsabilidades entre distintos actores y dificultar la identificación de instancias de resolución cuando se presentan barreras. En este contexto, la falta de articulación entre las entidades que prestan el servicio y las empresas proveedoras de tecnología pueden contribuir a la persistencia de obstáculos para las personas usuarias.

Por último, se señaló que el personal de atención al público de algunas entidades bancarias no cuenta con información suficiente para asistir a personas con discapacidad ante estas situaciones. Esto deriva, en ocasiones, en respuestas sesgadas o discriminatorias respecto del uso de los servicios digitales, reproduciendo un sesgo de discapacidad, entendido como el trato menos

favorable hacia una persona con discapacidad en comparación con otra sin discapacidad en circunstancias similares.

### **Impacto en la autonomía y el ejercicio de derechos**

Estas situaciones impactan de manera directa en la autonomía de las personas y, en muchos casos, las llevan a recurrir a terceros para realizar gestiones que deberían poder desarrollar de forma independiente, lo que puede implicar la exposición de información personal, datos sensibles y riesgos adicionales para su seguridad. Los testimonios recogidos también sugieren que, ante la persistencia de barreras y la dificultad para identificar canales de atención o reclamo accesibles, algunas personas optan por abandonar o desistir de la tarea.

En otros casos, cuando resulta posible, las personas se ven obligadas a trasladarse a una sucursal o sede de la institución en cuestión para intentar completar la gestión de manera presencial. La asistencia en persona aparece, en muchos relatos, como la solución ofrecida frente a los problemas de acceso remoto, con todo lo que esto conlleva.

Estas experiencias ponen de relieve cómo la ausencia de canales de atención accesibles y efectivos puede profundizar situaciones de exclusión y anticipan los desafíos que se analizan a continuación en relación con la automatización de la atención al usuario y los sistemas conversacionales.

### **3.2 Automatización, atención al usuario y barreras en sistemas conversacionales**

La automatización de los canales de atención al usuario se ha expandido de manera sostenida en los últimos años, principalmente a través de sistemas de respuestas, chatbots y asistentes virtuales. Estas herramientas, basadas en reglas predefinidas o en modelos de procesamiento del lenguaje natural, suelen constituir el primer —y en algunos casos el único— punto de contacto entre las personas usuarias y las instituciones.

En continuidad con lo señalado en la sección anterior, las personas entrevistadas indicaron que, ante dificultades en el acceso a servicios digitales, los canales de atención automatizados no siempre ofrecen respuestas adecuadas ni alternativas accesibles para resolver problemas vinculados a barreras de accesibilidad. En este sentido, se identificaron principalmente flujos cerrados de interacción, caracterizados por recorridos predefinidos, opciones limitadas y escasa posibilidad de desvío, que restringen la formulación de consultas no previstas o reclamos específicos. A pesar que existen otros formatos —como flujos más abiertos, basados en lenguaje natural o con posibilidad de derivación a instancias humanas—, los testimonios sugieren que estos no siempre se encuentran disponibles.

Desde una perspectiva de accesibilidad, los testimonios recogidos sugieren que estos sistemas tienden a estar diseñados sobre supuestos homogéneos acerca de los modos de comunicación y los recorridos posibles de las personas usuarias. Esta lógica puede generar incompatibilidades con lectores de pantalla y otras tecnologías de apoyo, así como dificultades para personas con discapacidades sensoriales, cognitivas o del habla, o para quienes enfrentan barreras vinculadas a la alfabetización digital.

Asimismo, se señaló que los sistemas conversacionales automatizados no siempre informan de manera clara cómo acceder a una instancia de atención

humana o escalar un reclamo. La ausencia de canales alternativos accesibles, sumada a la rigidez de los flujos automatizados, puede contribuir al abandono de trámites o a la dependencia de apoyos informales, reforzando escenarios de exclusión similares a los descritos en relación con los sistemas de validación de identidad.

Un aspecto poco contemplado en el diseño de estos sistemas es la incorporación de la estrategia de lectura fácil. La lectura fácil es una técnica para escribir o adaptar textos orientada a personas que enfrentan barreras transitorias o permanentes en la comprensión lectora. Parte de un texto original, a partir del cual se elabora una versión adaptada que prioriza la claridad, la sencillez del lenguaje, la organización visual y la reducción de ambigüedades.

Como puede observarse a partir de las respuestas de las personas entrevistadas, el uso de la automatización no siempre cumple con la premisa de mejorar la experiencia del cliente. En particular, dentro de las opciones de asistencia disponibles, no parece contemplarse de manera suficiente las barreras de accesibilidad de las propias plataformas, lo que limita la capacidad de estos sistemas para ofrecer soluciones efectivas frente a ellas.

### **3.3 Inteligencia artificial: riesgos y oportunidades desde una perspectiva de accesibilidad**

La inteligencia artificial (IA) comprende un conjunto heterogéneo de tecnologías capaces de realizar tareas que tradicionalmente requerían intervención humana, como el reconocimiento de patrones, la toma de decisiones o la generación de contenidos. En el marco de esta consulta, las personas entrevistadas hicieron referencia a distintos tipos de IA actualmente en uso o en

expansión, entre ellos sistemas de IA conversacional, herramientas de IA generativa y desarrollos asociados a formas incipientes de IA con mayor autonomía operativa.

Tal como surge de los testimonios recogidos, estas tecnologías ya se encuentran integradas en múltiples servicios de uso cotidiano, incluyendo sistemas de atención al usuario, procesos de validación de identidad, evaluación de riesgos, priorización de trámites y generación automatizada de respuestas o contenidos. Las experiencias relatadas permiten observar que la incorporación de IA no siempre va acompañada de una evaluación sistemática de sus impactos en términos de accesibilidad, particularmente cuando se implementa como parte de procesos de automatización más amplios.

Desde una perspectiva crítica, las personas entrevistadas señalaron una serie de riesgos asociados a los sistemas basados en IA. Entre ellos, se mencionan posibles sesgos en los datos de entrenamiento, la estandarización de patrones de interacción que no contemplan la diversidad de personas usuarias y la falta de consideración de distintos modos de comunicación, de tecnologías de apoyo y de contextos de interacción. Estas limitaciones podrían traducirse en respuestas inadecuadas, fallas recurrentes o incluso en la imposibilidad de un acceso efectivo por parte de personas con discapacidad, personas mayores o usuarias con menores niveles de alfabetización digital.

Al mismo tiempo, los testimonios también permiten identificar oportunidades relevantes asociadas al uso de la inteligencia artificial desde una perspectiva de accesibilidad. Entre los aspectos positivos señalados se encuentra su potencial para fortalecer el desarrollo de tecnologías asistivas, facilitar la personalización de interfaces, mejorar el acceso a la información en múltiples

formatos y ampliar las posibilidades de autonomía en ámbitos como la comunicación, la movilidad y la vida cotidiana.

En particular, algunas personas entrevistadas destacaron que, cuando estas tecnologías se diseñan e implementan con criterios de accesibilidad incorporados desde etapas tempranas y con participación activa de las personas usuarias, la IA contribuye a reducir barreras en lugar de reproducirlas. Esto incluye, por ejemplo, aplicaciones orientadas a la transcripción automática, la síntesis de voz, la adaptación de contenidos o el apoyo a la navegación en entornos digitales complejos.

Lejos de ser neutrales, los sistemas basados en inteligencia artificial reflejan, en muchos casos, las lógicas de poder, los supuestos y las prioridades de quienes los diseñan e implementan. Tal como surge de los testimonios recogidos, en la práctica estos sistemas tienden con mayor frecuencia a reproducir dinámicas excluyentes cuando no incorporan de manera explícita criterios de accesibilidad, diversidad y participación desde las etapas tempranas de diseño y despliegue. No obstante, las personas entrevistadas reconocen el potencial de estas tecnologías para contribuir a la eliminación de barreras, mediante la adopción de decisiones deliberadas orientadas a la accesibilidad como componente estructural y no como un ajuste posterior.

### **3.4 Dispersión de soluciones y brechas entre diseño y uso**

Un hallazgo transversal de la etapa de consulta es la percepción de una marcada dispersión de iniciativas, proyectos y conocimientos vinculados a la accesibilidad tecnológica, tanto a nivel local como regional. Las personas entrevistadas reconocen la existencia de desarrollos, herramientas y experiencias relevantes orientadas a la eliminación de barreras, estos avances tienden a

presentarse de manera fragmentada, con escasa articulación entre sí y limitada visibilidad para quienes podrían beneficiarse de ellos.

Los testimonios recogidos también ponen de manifiesto una distancia persistente entre quienes diseñan y desarrollan tecnologías y las personas usuarias finales que enfrentan barreras en su uso cotidiano. Esta lejanía dificulta la identificación temprana de problemas, limita la adecuación de las soluciones a necesidades reales y contribuye a que la accesibilidad sea abordada de manera tardía, parcial o superficial, generalmente como una instancia correctiva y no como un criterio estructural de diseño.

Asimismo, se señaló la falta de espacios de intercambio sostenido y de mecanismos institucionalizados que promuevan la participación activa de las personas usuarias, en particular de aquellas que enfrentan barreras de accesibilidad, en los procesos de diseño, desarrollo, evaluación y mejora continua de las tecnologías. En ausencia de estos espacios, las experiencias y conocimientos situados de las personas usuarias tienden a quedar relegados, y las soluciones se construyen a partir de supuestos que no siempre reflejan la diversidad de trayectorias, capacidades y contextos de uso.

Como resultado de esta fragmentación y de la brecha entre diseño y uso, los avances en accesibilidad tecnológica suelen producirse de manera aislada y con un alcance limitado. Las personas entrevistadas señalaron que, incluso cuando existen soluciones técnicas disponibles, estas no siempre se implementan de forma consistente ni se sostienen en el tiempo, lo que dificulta la consolidación de transformaciones estructurales en el ecosistema tecnológico.

En conjunto, los hallazgos de esta sección permiten comprender que la accesibilidad tecnológica no depende únicamente del desarrollo de herramientas o soluciones puntuales, sino de la construcción de enfoques integrales que articulen conocimientos técnicos, marcos normativos, prácticas institucionales y participación activa de las personas usuarias. Esta mirada refuerza la necesidad de superar respuestas fragmentadas y avanzar hacia procesos más coordinados, participativos y sostenidos en el tiempo.

## **5. Cierre**

Los hallazgos sistematizados en este reporte ponen de relieve que los desafíos de accesibilidad tecnológica identificados no responden a fallas aisladas ni a problemas circunscriptos a una herramienta, institución o sector específico. Por el contrario, se trata de barreras persistentes que emergen de la forma en que se diseñan, regulan, implementan y utilizan los sistemas tecnológicos en entornos crecientemente digitalizados, tanto en el ámbito público como privado.

A lo largo de la etapa de consulta, las personas entrevistadas señalaron cómo estas barreras impactan de manera directa en el ejercicio de derechos fundamentales, en la autonomía personal y en la participación plena en la vida social, económica y cívica. Las dificultades para acceder a servicios financieros, plataformas estatales, canales de atención automatizados y sistemas basados en inteligencia artificial ilustran el carácter concreto y cotidiano de estos obstáculos, así como sus efectos acumulativos en la vida diaria.

Los resultados del análisis permiten, a su vez, reconocer que las tecnologías —incluidas aquellas basadas en inteligencia artificial y otros desarrollos emergentes— no son neutrales ni intrínsecamente excluyentes. Tal como surge de los testimonios recogidos, en ausencia de decisiones deliberadas orientadas a la accesibilidad, estas tecnologías tienden a reproducir desigualdades y lógicas de exclusión preexistentes. Sin embargo, cuando se diseñan desde enfoques

centrados en derechos, con participación activa de las personas usuarias y con criterios de accesibilidad incorporados desde etapas tempranas, pueden contribuir de manera significativa a la eliminación de barreras y al fortalecimiento de la autonomía.

El análisis realizado refuerza la necesidad de avanzar hacia abordajes integrales que superen respuestas fragmentadas o meramente reactivas. En este sentido, se vuelve central promover una articulación más estrecha entre quienes diseñan y desarrollan tecnologías, las instituciones que las implementan y las personas que las utilizan, reduciendo la distancia existente entre estos actores y favoreciendo procesos más participativos, situados y sostenidos en el tiempo.

En este marco, el Programa de Aceleración de la Accesibilidad Tecnológica se presenta como una iniciativa orientada a profundizar el debate, fortalecer capacidades y generar condiciones para el desarrollo de un ecosistema tecnológico más inclusivo. Los hallazgos aquí presentados constituyen un punto de partida para continuar reflexionando sobre estrategias que contribuyan a la eliminación de barreras y a la consolidación de la accesibilidad como un eje estructural de las políticas y prácticas tecnológicas, sin anticipar definiciones técnicas ni metodológicas específicas.