



Buenas Prácticas en accesibilidad de las TIC y principales resultados del América Accesible V

Montego Bay, Jamaica
Del 28 al 30 de Noviembre de 2018



Región de las Américas

2018





“Una sociedad de la información integradora debe tener en cuenta las necesidades de las mujeres y las niñas, las personas con discapacidades y las personas con necesidades especiales, así como las necesidades de la infancia en cuanto a utilización de las telecomunicaciones/TIC”.

*Declaración de Buenos Aires
Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT-17)*

América Accesible

Tecnologías de la Información y la Comunicación para Todos

Índice

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	América Accesible	4
1.2	Entendiendo este documento	5
2	Temas de Accesibilidad de las TIC	5
2.1	Política legal y marco regulatorio	5
2.2	Promoción de Acceso Público	6
2.3	Comunicaciones móviles accesibles	7
2.4	Televisión / Video / cine programación accesible	8
2.5	Accesibilidad web	10
2.6	Políticas de contratación pública accesible	11
2.7	Capacitación y otros proyectos de TIC accesibles	13
3	Novedades en tecnologías de asistencia	14
4	Buenas prácticas presentadas durante el evento	15
4.1	Fondo Universal	15
4.2	Recursos y servicios	15
4.3	Habilidades digitales	16
4.4	Esfuerzos nacionales: reformas legales y regulatorias	16
4.5	Ciudades Inteligentes e Internet de las Cosas	17
4.6	Contribuciones del sector privado y cooperación internacional	18
5	Recursos disponibles sobre accesibilidad de las TIC por la UIT	18
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES QUE RESULTARON DEL AMÉRICA ACCESIBLE V	20
7	AMÉRICA ACCESIBLE 2019	202

1 Introducción

1.1 América Accesible



El evento de **América Accesible** se ha convertido en un evento clave de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en la región de las Américas para crear conciencia y discutir sobre la accesibilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su rol como facilitador de la inclusión digital. La UIT tiene contemplado mantener, promover y asegurar la continuidad de los trabajos de tan importante evento a través de acciones e iniciativas en la región. Su objetivo principal es alentar a los diferentes actores (gobierno, sector privado, academia y sociedad civil), a tomar las medidas necesarias relativas a la accesibilidad de las TIC para empoderar a las personas con necesidades especiales, especialmente a las personas con discapacidad, mujeres y niñas, jóvenes, indígenas, para fomentar la igualdad de condiciones, especialmente al derecho de acceso a la información y la comunicación por medio de las tecnologías y promover mejor acceso a las TIC, facilitando una vida más independiente.

Este evento, que nació en 2014, representa una oportunidad para que estos actores interactúen, y, se ha convertido en una plataforma para apoyar a los Estados Miembros de la UIT y sectores interesados en el proceso de desarrollo e implementación de políticas nacionales de accesibilidad de las TIC. América Accesible es una plataforma de colaboración nacional y regional para el beneficio de TODOS.

La quinta edición del América Accesible, realizada del 28 al 30 de noviembre en Jamaica no fue la excepción. Durante los 3 días que duro el evento los participantes tuvieron la oportunidad de aprender y compartir mejores prácticas así como, discutir importantes temas relacionados con la inclusión digital y la importancia de las TIC accesibles, desde las oportunidades de capacitación hasta los temas relacionados a la evolución del marco regulatorio en países de la

región en materia de accesibilidad, el compromiso del sector privado y las estrategias que viene siendo adoptadas en la región.

Finalmente los participantes tuvieron la oportunidad de interactuar y exponer sobre temas de interés, además de generar nuevas ventanas de oportunidades para los debates en futuras ediciones del Américas Accesible.

El Américas Accesible contó con 214 participantes de la región de las Américas representando 23 países. La información completa sobre el evento está disponible en: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Americas/Pages/EVENTS/2018/20545.aspx>.

1.2 Entendiendo este documento

Desde la primera edición del evento Américas Accesible se han recopilado las mejores prácticas presentadas en el evento y la información más relevante relacionada con la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones y las TIC, así como temas relevantes de inclusión a las TIC de grupos vulnerables.

Este documento es una herramienta que permitirá a los Estados Miembros de la UIT identificar mejores prácticas y proyectos que han tenido un impacto en el desarrollo e inclusión de las TIC para grupos vulnerables.

2 Temas de Accesibilidad de las TIC

2.1 Política legal y marco regulatorio

La política y la legislación del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) sirven de orientación a las autoridades nacionales de reglamentación y a otros órganos gubernamentales. La política y la ley establecen los requisitos de las instituciones pertinentes, así como los límites de sus mandatos y es necesario asegurar dentro de este marco normativo la inclusión de las necesidades de las personas con discapacidad.

Numerosos países están llevando a cabo la modificación de su legislación sobre telecomunicaciones, radiodifusión o TIC con miras a abordar cuestiones como la convergencia y la introducción de la banda ancha. Es importante que, en esos procesos, garantizar que se incorporen modificaciones fundamentales que promuevan la accesibilidad. Por otra parte, los

formuladores de políticas quizás estimen conveniente iniciar procesos de modificación a sus leyes vigentes concretamente para fomentar la accesibilidad de las TIC. En la elaboración de leyes, políticas y disposiciones reglamentarias o en la aplicación de estrategias moderadas, como los códigos de conducta voluntarios, la participación de las organizaciones de personas con discapacidad es decisiva. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que: *“En la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva la presente Convención, y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad, los Estados Partes celebrarán consultas estrechas y colaborarán activamente con las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan¹”*.

2.2 Promoción de Acceso Público

La Convención sobre los Derechos e las Personas con Discapacidad reconoce las posibilidades que ofrecen las TIC para facilitar el acceso y la participación de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la sociedad. Estas tecnologías son cada vez más esenciales de comunicación y prestación de servicios en todos los sectores, en particular el empleo, la educación, la gobernanza y la banca. Si bien los abonos personales a la telefonía y a Internet siguen creciendo estos servicios de comunicación también se prestan por teléfonos públicos, “tiendas de teléfonos” y puntos de acceso común a Internet equipados con computadoras de mesa o portátiles y tabletas. Muchos usuarios de Internet de los países en desarrollo dependen del acceso público para navegar por la web. Por otra parte, ciudadanos de todas las categorías acceden cada vez a cibleservicios comerciales y públicos por Internet para obtener diversos servicios esenciales. El acceso público reviste particular importancia en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados.

A la luz de la función de acceso público en la prestación de servicios al público en general y, concretamente, a toda persona que no tenga acceso personal a los servicios TIC, se debe alentar a los proveedores de teléfonos públicos y de puntos de acceso a Internet comunitarios públicos a que procuren que los teléfonos, las computadoras y las instalaciones donde se instalan sean

¹ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad art. 4 “Obligaciones Generales”, párrafo 3

accesibles a las personas con discapacidad, estén a su disposición en condiciones de igualdad y tengan en cuenta sus necesidades.

2.3 Comunicaciones móviles accesibles

El uso de telecomunicaciones móviles ha incrementado a tasas muy altas en todos los países. Es importante que Reguladores y creadores de políticas públicas elaboren un marco de política, legislación flexible y reglamentación que promueva la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Adopción de una política de accesibilidad de las comunicaciones móviles, ya sea como documento independiente o integrado en una política existente.
- Consulta a las personas con discapacidad sobre la elaboración de una política de accesibilidad de las comunicaciones móviles.
- Sensibilización acerca de la política, por parte del gobierno, y sobre las comunicaciones móviles accesibles, por parte de la industria, entre las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad, especialmente mediante la utilización de formatos accesibles.
- Análisis por parte del gobierno de los desequilibrios en cuanto a disponibilidad de tecnologías de asistencia en el país que puedan utilizarse con comunicaciones móviles, así como la identificación de ámbitos de actuación del gobierno para acabar con dichos desequilibrios e implantar las medidas oportunas, tales como el desarrollo de planes de incentivos y de financiación de la investigación y el desarrollo.
- Utilizar los Fondos para el Acceso y Servicio Universal para subvencionar los costos de las comunicaciones móviles accesibles y las tecnologías de apoyo para las personas con discapacidad, así como para los profesores, educadores especiales e instructores de formación profesional que presten servicios a las personas con discapacidad.
- Garantía, por parte de los operadores móviles y vendedores minoristas, de amplia disponibilidad en sus tiendas de teléfonos accesibles y otros dispositivos móviles dotados de características de accesibilidad para las personas con diversos tipos de discapacidad, sin olvidar la modificación de sus políticas de adquisiciones a fin de que adquieran para

sus clientes una gama de teléfonos accesibles y otros dispositivos móviles dotados de características de accesibilidad para las personas con diversos tipos de discapacidad.

- Garantía por parte de los operadores móviles y los minoristas de que sus tiendas sean accesibles a las personas con discapacidad.
- Formación de los vendedores de las industrias móviles para que atiendan a los clientes con discapacidad, les expliquen las características de accesibilidad y les faciliten información de interés sobre los productos.
- Habilitación de instalaciones especializadas de atención al cliente por parte de la industria móvil y personal de apoyo en las tiendas o en los centros de llamadas, preparados para atender a los clientes con discapacidad.
- Fomento, por parte de la industria móvil, del desarrollo y disponibilidad de aplicaciones accesibles ('apps') para las personas con discapacidad, así como de "tiendas de apps" accesibles.
- Estimulo, por parte de los operadores móviles, de que se apliquen descuentos a las personas con discapacidad, tales como planes de sólo texto para las personas sordas o con discapacidad auditiva.
- Estimulo, por parte de la industria móvil, de que las comunicaciones móviles de emergencia sean accesibles a las personas con discapacidad, y en particular de que se puedan enviar mensajes en tiempo real y efectuar retransmisiones de vídeo, así como sensibilización de las personas con discapacidad y de las organizaciones de personas con discapacidad acerca de estas comunicaciones móviles de emergencia accesibles.
- Definición por parte del gobierno de objetivos medibles, elaboración de informes anuales de su implementación y garantía de la aplicación de las disposiciones de accesibilidad, en su caso.

2.4 Televisión / Video / cine programación accesible

El éxito de la implementación de los objetivos definidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad dependerá de la adopción e implantación temprana de las políticas de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo en el país.

Se recomienda que cada país adopte decisiones sobre las respectivas políticas y el calendario de implantación, de conformidad con sus circunstancias peculiares. La accesibilidad de la programación de televisión/vídeo para las personas con discapacidad, emprendiendo las siguientes acciones:

- Adoptando una política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo, ya sea como documento independiente o integrada en una política existente.
- Consultando a las personas con discapacidad sobre el desarrollo de una política de accesibilidad de la programación de la televisión/vídeo.
- Informando de esta política y de los servicios de acceso de la programación de televisión/vídeo a las personas con discapacidad y a las organizaciones de las personas con discapacidad.
- Estimulando a que los proveedores de servicios con licencia presten servicios de acceso tales como la descripción de audio, los subtítulos en audio, los subtítulos cerrados y la lengua de signos.
- Garantizando que las guías electrónicas de programas (EPG) indiquen, mediante iconos de servicios de acceso reconocidos internacionalmente tales como “CC” para los subtítulos cerrados y “AD” para la descripción de audio, programas de vídeo que ofrezcan servicios de acceso.
- Estableciendo objetivos y requisitos de presentación de informes para la prestación de servicios de acceso por parte de los proveedores de servicios con licencia, dando prioridad a ciertos tipos de programas tales como las noticias.
- Invitando a los proveedores de servicios con licencia a que animen a los creadores de contenidos a que elaboren programas con servicios de acceso.
- Incentivando a que los proveedores de servicios con licencia garanticen que la información de emergencia y los anuncios de seguridad pública se transmitan utilizando servicios de acceso.
- Adoptando normas técnicas para los servicios de programación de televisión/vídeo interoperables a fin de que los usuarios puedan recibir, decodificar y visualizar los servicios de acceso.

- Adoptando normas de calidad de servicio para los servicios de acceso.
- Formando al personal de atención al cliente sobre la forma de atender a los clientes con discapacidad, explicándoles en particular cómo pueden encontrar en las EPG información sobre los servicios de acceso y cómo utilizar y personalizar los servicios de acceso disponibles, y designando un único punto de contacto para buscar información y presentar quejas sobre los servicios de acceso.
- Proporcionando la adecuada financiación a los organismos públicos de radiodifusión a fin de que puedan ofrecer una programación de televisión/vídeo accesible.
- Fomentando la representación justa y equitativa de las personas con discapacidad en los programas de vídeo.

2.5 Accesibilidad web

El objetivo de cualquier política de accesibilidad de la web será la supresión de los obstáculos a los que deban enfrentarse las personas con discapacidad cuando utilicen dichos sitios web. Por ejemplo, las personas ciegas o con discapacidad visual necesitarán sitios web que sean compatibles con lectores de pantalla dotados de sintetizador vocal; que ofrezcan textos sustitutivos de las imágenes y que las describan; que permitan modificar el tamaño del texto, de las imágenes y de las páginas y que ofrezcan ayudas alternativas a la navegación por la web. Las personas sordas o que padezcan discapacidad auditiva necesitarán subtítulos para los contenidos hablados, en particular los vídeos, los reproductores de medios y las aplicaciones web (apps). Es posible que las personas con discapacidad motriz necesiten un tiempo adicional para completar las tareas en un sitio web y mecanismos de navegación perfeccionados que sean compatibles con la utilización exclusiva del teclado, así como funcionalidades de página que permitan la utilización de dispositivos de entrada alternativos.

Las políticas sobre la Web accesible podrá implementarlas un organismo gubernamental como parte de las medidas de cibergobernanza. Otra posibilidad es que los órganos de gobierno específicos de los sectores adopten políticas para la accesibilidad de la web en todos los sitios web de su competencia. Por ejemplo, el Ministerio de Educación podrá implementar una política de accesibilidad de la web para las universidades nacionales, mientras que el Ministerio de

Finanzas podrá hacer lo propio con los sitios web de aduanas y de la administración fiscal. Además, los países podrán decidir la adopción de políticas de accesibilidad de las web independientes o su incorporación a las directrices generales de los sitios web del gobierno.

Políticas nacionales de accesibilidad de la web: normas nacionales y normas internacionales

Se recomienda como parte de la política de accesibilidad web aplicar las versiones actuales de las normas internacionales más acreditadas para evitar el “retraso normativo” y los posibles problemas para la industria y los consumidores en el caso de que un país determinado estableciera requisitos peculiares, no armonizados, para la accesibilidad de la web. Esto se debe a que el desarrollo de normas reglamentarias específicas para el acceso a la web podría exigir la modificación previa de la ley de discriminación de la discapacidad del país o de la ley de las TIC para ampliar su alcance y otorgar la autoridad para establecer “normas de discapacidad”. En el caso de que se modificara, por ejemplo, la ley de las TIC, el tiempo necesario para otros procesos de desarrollo normativo en virtud de la ley de las TIC y el marco institucional que suele implicar a la oficina nacional de normas competente en la homologación de equipos, plantearía problemas para la regulación de Internet – un ámbito que cambia vertiginosamente.

En lo que a normas internacionales se refiere, la presente política está relacionada con WCAG 2.0 y su equivalente ISO/CEI 40500:2012. Desde un punto de vista práctico, aunque la referencia ISO es esencial para armonizar las normas internacionales y nacionales, la referencia WCAG 2.0 permitirá que los organismos gubernamentales integren las últimas novedades en el campo de la accesibilidad de la web en un entorno de rápido cambio tecnológico. Cabe mencionar que en junio de 2018 se publicó la versión WCAG 2.1 donde se incluyeron consideración de contenidos accesibles en dispositivos móviles relacionados con web.

2.6 Políticas de contratación pública accesible

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce la accesibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tanto como un derecho de las personas (Artículo 9) como un elemento habilitador de otros derechos humanos prescritos en otros artículos de la Convención.

Los Artículos 4(a) a 4(d) de las “Obligaciones generales” exigen además que los signatarios adopten las medidas adecuadas de carácter legislativo y administrativo, entre otras, para garantizar la obtención de dichos derechos y para reprimir cualquier actuación o práctica incoherente con la Convención.

Se exige especialmente a las autoridades e instituciones públicas que actúen de conformidad con la Convención. La adquisición de TIC destinadas a ser utilizadas por el público que no sean utilizables o accesibles por las personas con discapacidad podrá considerarse una vulneración de la Convención. Para facilitar y supervisar la implementación de la Convención, se prevé que los Estados Partes informen acerca de:

- las medidas legislativas o de otra índole adoptadas para garantizar el acceso de las personas con discapacidad, en pie de igualdad con otras personas, al entorno físico, al transporte y a la información y las comunicaciones;
- la habilitación de normas técnicas y directrices para la accesibilidad a fin de alcanzar la meta anterior, así como las disposiciones para la fiscalización de su cumplimiento y la aplicación de sanciones por la falta de conformidad, así como los recursos que deban aplicarse para fomentar las medidas de accesibilidad;
- la utilización de disposiciones de contratación pública y otras medidas que establezcan requisitos de accesibilidad obligatorios;
- la identificación y eliminación de obstáculos y barreras a la accesibilidad desde el interior de los sectores público y privado, y
- el establecimiento de planes de accesibilidad nacional con objetivos y plazos perfectamente definidos.

En algunos países existe, además, legislación que obliga a los organismos gubernamentales a emplear una cierta cuota de personas con discapacidad. La existencia de TIC accesibles es condición necesaria para que el lugar de trabajo resulte accesible y comporta ventajas importantes para los organismos gubernamentales y sus empleados por igual.

Para cumplir su obligación de adquirir productos y servicios TIC accesibles, los organismos de contratación pública deberán emprender las siguientes acciones:

- incluir declaraciones inequívocas de las necesidades de accesibilidad de los usuarios en todos los avisos de licitación, de acuerdo con normas reconocidas internacionalmente;
- emplear sistemáticamente procedimientos de evaluación de la conformidad comúnmente utilizados para confirmar que los productos y servicios TIC que vayan a adquirirse alcanzan el nivel de conformidad en materia de accesibilidad indicado.

En la práctica, la primera medida que debe aplicarse es la mención en el Aviso de Licitación de un conjunto de “declaraciones de características funcionales” que recojan las necesidades de los usuarios referenciadas en las normas internacionales de accesibilidad. Dos de estas normas, la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de EE.UU. (Sección 508), la Norma Europea EN 301 549204; “Requisitos de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa” (EN 301549), la Norma Mexicana NMX-R- 099-SCFI-2018 “Requisitos de accesibilidad de productos y servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicables a la contratación pública en México”, contienen un conjunto prácticamente idéntico de declaraciones de aptitud funcional.

2.7 Capacitación y otros proyectos de TIC accesibles

El evento América Accesible ha generado resultados concretos entre los cuales se puede mencionar los siguientes productos y casos:

- **Capacitación:** Con mira a responder a las necesidades de capacitación en materia de accesibilidad de las TIC, el evento inició con una sesión de entrenamiento sobre “Aspectos Fundamentales de la Accesibilidad de las TIC”, realizada previa a la inauguración del evento, a través de la cual los participantes han podido llegar a los tres días del América Accesible con un mejor entendimiento del tema en cuestión. Más de 100 participantes estuvieron presente en esta sesión de los cuales 90 recibieron una certificación de la UIT.
- **Informe Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la región de las Américas:** Este informe es el resultado de un proceso de Consulta Regional con los Estados Miembros de la UIT en la región y tiene como objetivo principal contar con la contribución de los países preparar las discusiones y pautas del evento y levantar las

buenas prácticas y éxitos de los Estados Miembros y los desafíos para la implementación de políticas de TIC accesibles e inclusivas. La consulta toma en cuenta principalmente los siguientes tópicos: Legislación, Sensibilización y Capacitación, Servicios e Infraestructura y Construcción de redes y transversalidad. Informe disponible en el sitio web del América Accesible.

- **Buenas prácticas en accesibilidad de las TIC:** esta guía permite presentar la información recogida durante el evento Américas Accesible y que son consideradas buenas prácticas y el cual sirve como material de apoyo y consulta de todas las partes interesadas en conocer las practicas que vienen siendo adoptadas en la región en beneficio de las personas con discapacidad.
- **Concurso Regional UIT-SAMSUNG de Accesibilidad:** Este concurso fue creado para promover soluciones móviles de accesibilidad, para cualquier tipo de plataforma, y en el desarrollo de soluciones innovadoras y creativas para beneficiar a las personas con discapacidad. Resultado del concurso disponible en el sitio web del evento.²
- **TIC TAC: Workshop en Tecnología:** El TIC TAC es una actividad de inclusión digital para el empoderamiento de niñas con énfasis en la capacitación en el área de las TIC. El TIC TAC está vinculado a la campaña de la UIT “Día Internacional de las Niñas en las TIC” y se convierte en un caso del América Accesible durante el cual sus resultados son presentados como buena práctica hacía el proceso de empoderamiento de mujeres y niñas. Se pretende fortalecer el TIC TAC trabajando en un proceso de inclusión digital con niñas con discapacidad.

3 Innovación en tecnologías de asistencia

Como cada año, en asociación con SAMSUNG Brasil y SIDI se premian a los ganadores del concurso regional para América Latina y el Caribe de “Aplicaciones móviles para la Accesibilidad”. Este año las aplicaciones ganadoras fueron:

² <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Americas/Documents/EVENTS/2018/20545/2018-AA-Announcement-Winners.pdf>

- **MobiAssist – Mobile Assistance.** Una iniciativa de Ipsum Technologies Ltd. para crear equipos de asistencia para que personas con discapacidad visual puedan movilizarse de forma independiente. El producto provee a los usuarios información en tiempo real sobre el entorno a través de dispositivos que se utilizan y comunican a una aplicación móvil en el teléfono. La información se proporciona al usuario a través de voz y vibraciones táctiles, lo que permite al usuario con discapacidad visual movilizarse y evitar obstáculos de manera más efectiva.
- **Guía de Rodas** – es la guía más amplia de espacios accesibles. Con más de 150 mil opiniones de más de 60 países, usuarios con discapacidad motriz pueden consultar cuáles lugares son accesibles y cuáles. Emitir una opinión toma 30 segundos donde se utiliza verde para accesible, amarillo para parcialmente accesible y rojo para no accesible. Personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, padres con niños pequeños y con carriolas se ven beneficiados.

4 Buenas prácticas presentadas durante el evento

4.1 Fondo Universal

- **Granada:** ha utilizado el Fondo Universal para proyectos que ayudan a personas con discapacidad. En particular tiene por objetivo la creación de capacidades digitales en los niños con discapacidad con discapacidad con el fin de facilitar su inclusión a las escuelas.
- **Jamaica:** Las reformas de la regulación en telecomunicaciones facilitaron el uso del Fondo Universal para conectar a Jamaica. A través del uso del Fondo Universal se han creado 300 laboratorios con Internet. El fondo aportó a la Universidad de West Indies 25 millones de Dólares para desarrollar proyectos enfocados a personas con necesidades especiales.

4.2 Recursos y servicios

- **Unión Caribeña de Telecomunicaciones (CTU):** Servicios de Relevo para la región Caribeña. El servicio ha sido desarrollado en colaboración con una compañía estadounidense, el regulador de Trinidad y Tobago y los operadores de telecomunicaciones de Trinidad y Tobago. A través de una aplicación gratuita de VTC

conecta a usuarios a la plataforma para obtener servicios de relevo. El servicio no solamente asiste a personas con discapacidades auditivas, pero también a personas con discapacidad visual con usuarios que asisten en la lectura y en la descripción de información necesaria para el usuario con discapacidad.

- **Colombia:** “Cine para todos” es una aplicación que permite que las personas con discapacidad visual disfruten del cine. La aplicación ofrece audio descripción de películas está disponible en IOS y Andriod. Más de 1500 usuarios registrados ya en la aplicación.
- **UIT:** Iniciativa TIC TAC. Como se mencionó, es una actividad enfocada a la inclusión de las mujeres y niñas a las TIC. El piloto, desarrollado en Brasil, tuvo excelentes resultados entre las niñas participantes. 80% de los participantes consideraron que el programa TIC sirvió a cambiarles su punto de vista sobre carreras relacionadas a la tecnología.

4.3 Habilidades digitales

- **Cuba:** Desarrolló un plan para crear capacidades digitales en áreas urbanas y rurales. El objetivo incluía capacitar a adultos mayores y cuenta con más de 180 mil graduados que han aprendido a utilizar una computadora.

4.4 Esfuerzos nacionales: reformas legales y regulatorias

- **Costa Rica:** Se desarrollaron tres políticas de Acceso Universal con énfasis en la salud, educación y TIC. De estas políticas, Costa Rica ha implementado a través del uso del Fondo Universal y con la participación del sector privado 36 proyectos dirigidos a minimizar la brecha digital y a fomentar del desarrollo de habilidades digitales.
- **México:** El regulador mexicano, Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en 2016 publicó las obligaciones de accesibilidad para los operadores de telecomunicaciones. Estos requerimientos no solamente incluyen la accesibilidad de los sitios web pero también obligaciones de accesibilidad física y de entrenamiento a encargados de servicio al cliente con discapacidad. Como resultado de esta regulación el IFT está por publicar un reporte sobre el impacto y los resultados de esta reforma.
- **Brasil:** El regulador brasileño, Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel), publicó

la Regulación General de Accesibilidad. Esta importante regulación incluye la obligación de ofrecer todos los documentos digitales en un formato accesible. Lo anterior incluye contratos comerciales y ofertas. Con el fin de atender a personas con discapacidad se debe tener disponible servicios de atención telefónica así como de web chat y web video chat. En alianza con Gary (*Global Accessibility Reporting Initiative*), el gobierno brasileño ofrece información sobre las funcionalidades de accesibilidad de los dispositivos móviles disponibles en el mercado.

- **Jamaica:** El parlamento aprobó en 2009 el Plan Jamaica 2030 diseñado para lograr cumplir con los objetivos de desarrollo sustentable, creando las condiciones necesarias para habilitar un entorno prospero para el futuro. El gobierno jamaicano ha desarrollado un portal donde los ciudadanos pueden recibir más de 200 servicios gubernamentales.

4.5 Ciudades Inteligentes e Internet de las Cosas

Cada vez más ciudades están adoptando el uso de las TIC para relacionarse con los ciudadanos. Como resultado del uso de las TIC se están creando políticas públicas basadas en los datos y la información extraída del uso de las aplicaciones. Sin embargo, estas aplicaciones deben ser accesibles para incluir a todos dentro de las consideraciones de política pública. Si las personas con discapacidad no pueden interactuar con el e-gobierno hay un riesgo de excluirlas del proceso decisorio. La creación de habilidades digitales es fundamental para un buen e-gobierno incluyente.

La UIT ha apoyado a sus Estados Miembros en la región de las Américas por medio de actividades de capacitación en Ciudades Inteligentes y Sostenibles a través del Academia de la UIT³ y cuyo objetivo es dar a conocer a los participantes la importancia del rol que desempeñan las TIC en la formulación de los proyectos hacia las ciudades inteligentes y Sostenibles, así como los desafíos estratégicos para la conversión de una ciudad inteligente y los aspectos relacionados a su sustentabilidad.

³ <https://academy.itu.int/index.php?lang=en>

4.6 Contribuciones del sector privado y cooperación internacional

- **CTU:** La Unión Caribeña de Telecomunicaciones organiza entrenamiento para apoyar a las personas con discapacidad a apropiarse de las TIC así como el uso de servicios alternativos de telecomunicaciones disponible en el Caribe para persona con discapacidad.
- **OIT:** La Organización Internacional del Trabajo ha desarrollado varios programas exitosos. Uno de ellos, llamado EPIC, busca la igualdad salarial entre hombre y mujeres. A través del uso de tecnologías las compañías pueden implementar programas de entrenamiento escalables.
- **Scotiabank:** ha estado trabajando con personas con discapacidad en sus fábricas digitales para asegurar la accesibilidad y usabilidad de sus productos. En América Latina, sus fábricas de software en México, Colombia, Chile y Perú trabajan para mejorar sus soluciones de digitales y hacerlas más incluyentes.

Es importante fortalecer la conciencia del sector privado sobre la accesibilidad de las TIC y trabajar con los gobiernos para fortalecer habilidades digitales y creación de capacidades para promover el empleo de personas con discapacidad.

Es igualmente relevante que el sector privado trabaje en asociación con el gobierno y organizaciones de la sociedad civil para incrementar las oportunidades de trabajo y educación de las personas con discapacidad.

5 Recursos disponibles sobre accesibilidad de las TIC de la UIT

La UIT tiene un mandato de conectar a todas las personas del mundo sin discriminación. En este sentido, especial atención se brinda a las personas con discapacidad para que puedan tener acceso y hacer uso de las TIC de forma accesible. Atendiendo a su mandato, la UIT ha desarrollado varios recursos para apoyar a los Estados Miembros a cumplir con tan importante derecho humano. La experiencia global de la UIT ofrece recursos basados en las mejores prácticas a nivel mundial.

El reporte final del Grupo de Estudio de la UIT de la Cuestión 7/1 “Acceso a telecomunicaciones/TIC a persona con discapacidad y necesidades específicas”, presentado en

la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT en 2017 (CMDT-17), recopila buenas prácticas, describe los desafíos y procesos de recomendaciones así como pautas basadas en las experiencias de los países. El reporte está disponible en los seis idiomas oficiales de la Organización de las Naciones Unidas.

La UIT también desarrollo tres reportes i) Modelo de Política de Accesibilidad de las TIC, ii) Hacer la TV accesibles y iii) Hacer el servicio móvil accesible. Estos reportes incluyen guías y marcos legales y regulatorios y fueron diseñados para ayudar a los países con sus propias regulaciones y políticas de accesibilidad de las TIC.

La UIT también desarrolló tres cursos en los siguientes temas:

- Habilitar Comunicaciones para TODOS a través de las TIC
- Política de accesibilidad de las TIC, regulación y estándares (Procuración pública)
- Lograr la accesibilidad a través de la procuración de gobierno.

Los cursos sobre procuración pública de TIC accesibles pueden ser impartidos uno a uno por un tutor través solicitud a la Academia de la UIT⁴. En septiembre 2018, la UIT publicó videos tutoriales sobre la creación y remediación de documentos digitales accesibles (consideraciones generales, Word, Excel, Power Point, PDF). Estos videos tutoriales están disponibles en español, inglés y francés.

Finalmente, la UIT desarrolló el programa “Programa Nacional de Accesibilidad Web – Internet para Todos” diseñado para crear conciencia entre gobierno y actores relevantes en la accesibilidad de las TIC con el fin de entender que:

- Proveer información pública digital accesible (contenidos digitales y sitios web),
- Facilitar el acceso a la información a personas con discapacidad, estudio y trabajo mejora mejorara su desarrollo económico y social así como su participación y contribución en el desarrollo del país.

El programa incluye también la creación de capacidades en la creación y remediación de

⁴ <https://academy.itu.int/index.php?lang=en>

documentos digitales accesibles, así como, el diseño y desarrollo de sitios web accesibles.

El programa propone un modelo autosustentable para generar fondos que serán invertidos en la capacitación del usuario final y personas con discapacidad para que aprendan a navegar en sitios web accesibles.

La UIT también desarrolla estándares relevantes para la accesibilidad de las TIC. Algunos estándares son por ejemplo relacionados a servicios de telecomunicaciones multimedia para centros de relevo.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación están empoderando millones de personas alrededor del mundo facilitando un mejor futuro. La UIT está trabajando para mejorar la vida de todos a través de las TIC.

“Los Objetivos de Desarrollo del Milenio se crearon para las personas, la tecnología es un medio para alcanzarlos”

Bruno Ramos, Director Regional Oficina Regional de las Américas de la ITU

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES QUE RESULTARON DEL AMÉRICA ACCESIBLE V

Se identificaron principios para guiar a todos los actores relevantes para avanzar en la accesibilidad de las TIC y apoyar a personas con discapacidad a asegurar sociedades incluyentes:

1. Habilitar entornos que aseguren la accesibilidad de las telecomunicaciones y las TIC para personas con discapacidad para el año 2023.
2. La accesibilidad de las TIC elimina alguna de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad.
3. Productos y servicios de TIC deben ser accesible y asequibles.
4. La accesibilidad de las TIC es clave para la inclusión económica y social de las personas con discapacidad así como para fomentar la vida independiente.
5. Pasos clave para lograr la accesibilidad de las TIC requiere de: creación de marcos legales y políticos, desarrollo de estándares, creación de expertos en accesibilidad,

concientización, intercambio de mejores prácticas e implementación.

6. Los actores relevantes a nivel regional y global para avanzar en la accesibilidad de las TIC sumar esfuerzos y trabajar en:
 - Las Iniciativas Regionales de la UIT para la región de las Américas
 - Programas de la UIT de Inclusión Digital
 - América Accesible continué siendo una plataforma donde participan todos los actores relevantes para evitar duplicar trabajos y fomentar la innovación e implementación regional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad contribuyendo al logro de los objetivos de desarrollo sustentable.
7. Crear conciencia sobre la accesibilidad digital.
8. Fortalecer el uso de las TIC para la educación de personas con discapacidad.
9. Uso de TIC accesibles y proveer capacitación en habilidades digitales como medio para fomentar el empleo de las personas con discapacidad.
10. Alentar el uso de las TIC accesibles para promover los derechos humanos.
11. Promover la colaboración entre distintos sectores para empoderar a las personas con discapacidad.

Temas de interés general fueron analizados y compartidos en este evento regional. Algunos requerimientos específicos de la región de las Américas fueron:

1. Desarrollo de capacidades en el área de accesibilidad de las TIC.
2. Involucrar a todos los actores relevantes (gobiernos, academia, sector privado, sociedad civil) para el desarrollo, investigación e identificación de los desafíos de la región.

Los participantes agradecen a la UIT y al Ministerio de Ciencias y Tecnología de Jamaica por la organización de este evento regional y se comprometen a enviar contribuciones y logros con el fin de continuar con el desarrollo de la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones y TIC en la región de las Américas.

7 AMERICA ACCESIBLE 2019

El gobierno de Ecuador, representado por el Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (MINTEL), anunció que hospedará el evento Américas Accesible en 2019.