



**América Accesible III:**  
*Información y Comunicación para **TODOS***  
Ciudad de México, México  
29 de noviembre de 2016

**Sesión 6**

Roxana WIDMER-ILIESCU  
Senior Programme Officer  
Inclusión Digital ITU-D

Clara Luz ALVAREZ  
Experta UIT en accesibilidad



# Agenda



- I. Elementos clave para la accesibilidad TIC**
- II. Políticas para comunicaciones móviles**
- III. Políticas para televisión y video**
- IV. Servicios de emergencia**
- V. Contratación pública y la accesibilidad**
- VI. Oportunidades para las Américas**
- VII. Conclusiones: Buenas prácticas**



# Elementos clave para la accesibilidad a las TIC



## Tener siempre presente lo siguiente



- ✓ Accesibilidad: obligaciones de todos, especialmente Estados
- ✓ Que se trata de igualdad de oportunidades
- ✓ **Consultar a PCD y organizaciones de PCD**
  - ✓ **Proveyendo lugares, documentos y medios de comunicación accesibles**
- ✓ Buscar participación constante de PCD y org PCD
- ✓ Crear conciencia de la importancia de la accesibilidad
- ✓ Tener siempre presente la necesidad de que las TCI sean accesible para PCD (*mainstream*)
- ✓ Informar sobre derechos, servicios y equipos accesibles
- ✓ Promover metas claras, monitoreo y evaluación periódica
- ✓ Promover capacitación y entrenamiento



## ¿Por qué es importante la calidad para la accesibilidad?



Calidad en servicios es de tal importancia que una mala calidad puede ser igual a negar el acceso a TIC a una PCD

- ✓ Retraso en entrega mensaje de texto
- ✓ En servicio de relevo, bajo nivel de servicio
- ✓ Baja calidad en pantallas de TV
- ✓ Falta de precisión en subtulado o retraso en este



# Políticas de accesibilidad para comunicaciones móviles



## Información y difusión



- ✓ Información sobre equipos y apps accesibles (huevo y la gallina)
- ✓ Información de términos y condiciones de los productos/servicios en formatos accesibles (p. ej. Braille, texto grande, formato auditivo)
- ✓ Servicio a cliente debe conocer sobre productos/servicios accesibles para informar a clientes de éstos







## Otros aspectos relevantes para móviles

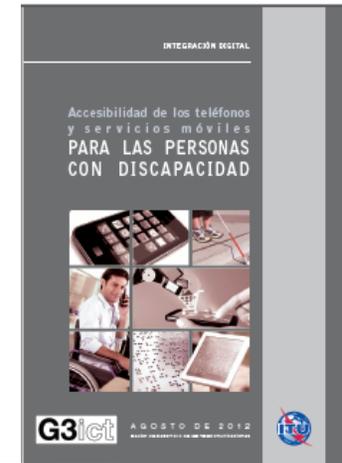
### Recursos:

Informe de la UIT/G3ict de Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las PCD

Modulo 3: Informe sobre un modelo de política de TIC en materia de accesibilidad

- Disponibles en en línea en: árabe, chino, español, francés, inglés, ruso
- Versión e-Book / PDF accesible

1. **Tarifas y paquetes especiales** para PCD (p. ej. paquetes sólo texto)
2. Identificar cuál es la situación en el país en cuanto a **disponibilidad de equipos/servicios accesibles y de ayudas técnicas** para móviles





## Otros aspectos relevantes para móviles



### **3. Hacer una encuesta anual sobre:**

- ✓ Disponibilidad de equipos/servicios y ayudas técnicas
- ✓ Nivel de conocimiento de productos, servicios y apps accesibles para móviles

### **4. Establecer objetivos de cumplimiento para avanzar en la accesibilidad en comunicaciones móviles**

- ✓ Reporte periódico que identifique la situación inicial y los avances (o no) en accesibilidad a comunicaciones móviles



# Políticas de accesibilidad para televisión y videos



## ¿Qué debe ser accesible en TV y video?





## Discapacidad visual: accesibilidad en TV y video



### Guías electrónicas de programación

- ✓ Info de cómo acceder, usar y adaptar servicios
- ✓ Uso de íconos para informar sobre cuáles programas cuentan con funcionalidades de accesibilidad





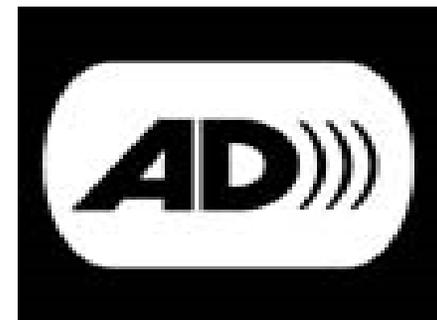
## Discapacidad visual: accesibilidad en TV y video



### Audio descripción

- ✓ Descripción de elementos visuales en audio, además de los diálogos y sonidos del programa
- ✓ Si programa es en idioma extranjero, entonces deben haber subtítulos y además audio de los subtítulos
- ✓ Ejemplo de audio descripción

<https://www.youtube.com/watch?v=LfCBNki-EMQ>





## Discapacidad auditiva: Accesibilidad en TV y video



### Subtítulos (leíbles, comprensibles y correctos)

- ✓ Tipo y tamaño de letra, contraste y uso de colores

### Interpretación en lengua de señas

- ✓ Poder verse las manos + expresión facial del intérprete





## Transición a TV digital y accesibilidad en TV



- ✓ Incluir esquemas de ayuda para adultos mayores y PCD como ayuda para instalar equipos, reescaneo de canales, proveer asesoría y dar sugerencias de cómo usar el equipo, control remoto y las funciones de subtítulo
- ✓ ¿Deben haber exenciones a la accesibilidad en servicios de TV? ¿Debe realizarse evaluación de posibilidades de la estación? ¿Evaluar audiencia potencial?



## Otros aspectos importantes a considerar para servicios de TV y videos accesibles



### **Recursos:**

Informe de la UIT/G3ict de Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las PCD

Modulo 4: Informe sobre un modelo de política de TIC en materia de accesibilidad

- Disponibles en línea en: árabe, chino, español, francés, inglés, ruso
- Versión e-Book / PDF accesible

### **1. Establecer metas y realizar reportes periódicos**

- ✓ Metas para accesibilidad de servicios
- ✓ Metas de % mínimos de contenidos audiovisuales con funcionalidades de accesibilidad
- ✓ Medir progreso de implementación de accesibilidad

### **2. Mecanismos accesibles para presentar quejas de manera accesible**

### **3. Códigos de Ética y de Conducta**

### **4. Representación justa y equitativa PCD en contenidos**





# Servicios de emergencia accesibles



## Número de emergencia



- ✓ Acceso gratuito con el propio equipo de la PCD
- ✓ Debe poder recibir y enviar mensajes de texto; conveniente que también pudiera enviarse video
  - Devolver un mensaje de texto como señal de que se recibió el mensaje solicitando servicios de emergencia





## Emergencias e Información



### Información

- ✓ Difundirse información sobre cómo puede acceder una PCD a los servicios de emergencia
- ✓ En casos de desastres o emergencias, enviar mensajes de texto junto con mensajes de voz

### Las campañas de emergencias deben señalar también las instrucciones específicas para PCD

- ✓ Debe utilizar formatos accesibles (p. ej. SMS en móviles, sonido distintivo para TV, banners para TV, interpretación en lengua de señas)

**El número de emergencia debe indicar la manera de proceder en caso de emergencia, en función de cada tipo de discapacidad**



## Emergencias y comunicaciones móviles



**Cuando el servicio de emergencia reciba una solicitud de ayuda, debe enviar como acuse de recibo ya sea un mensaje texto (SMS), texto en tiempo real (*real time text*) o un video**





# Contratación pública y la accesibilidad



## **Contratación y accesibilidad, ¿cuál es su importancia?**



Si gobierno como comprador solicita TIC accesibles, sector privado buscará cumplir

- ✓ Ambiente de trabajo accesible
- ✓ Servicios de gobierno al público serán accesibles
- ✓ Incentivos para crear mercado de TIC accesibles

**Contratación pública de TIC que no son accesibles para PCD  
puede considerarse una contravención a CDPD**



## Requisitos de accesibilidad



**Destacar claramente las necesidades de accesibilidad en la convocatoria al proceso de contratación pública**

- ✓ Pueden utilizarse estándares
- ✓ Por ejemplo, estándares EUA y UE. Centrados en usuarios para ver si producto/servicio puede utilizarse por PCD de la misma manera que por una persona sin discapacidad

**Autoridades deben saber de la necesidad y obligatoriedad de contrataciones públicas de ICT accesibles**



## Estándares en EUA



Inicialmente no hubieron estándares de accesibilidad para contrataciones públicas: No funcionó

- ✓ Se emite sección 508:
  - Estándares
  - Guías que explican cómo funciona
  - *Buy Accessible Wizard* (app.buyaccessible.gov)
  - Certidumbre tanto para proveedores como autoridades contratantes
- ✓ Retos
  - Lograr implementación efectiva
  - Actualizar los estándares y la armonización respecto de los estándares de la UE

[www.section508.gov](http://www.section508.gov)



## Estándar de la UE



- ✓ Estándar EN 301 549: aunque es para contrataciones públicas, sirve también a proveedores, expertos en accesibilidad, activistas de accesibilidad, profesionales que trabajan con PCD, etcétera.
- ✓ Requisitos de accesibilidad de la funcionalidad para productos y servicios de TIC: describir el desempeño de la funcionalidad de las TIC que hace posible que una persona pueda localizar, identificar y operar las funciones de las TIC, así como acceder a la información. Todo esto independientemente de las habilidades físicas, cognitivas o sensoriales.
- ✓ Descripción de procedimientos para probar la accesibilidad
- ✓ Metodología de evaluación para cada requisito de accesibilidad
- ✓ Toolkit para contrataciones públicas de TIC accesibles:  
[mandate376.standards.eu](http://mandate376.standards.eu)



## Requisitos de accesibilidad



### Requisitos de accesibilidad productos/servicios, ¿qué tanto peso tendrán en la contratación pública?

- ✓ ¿Requisito para participar?
- ✓ ¿Requisito para poder ganar?
- ✓ ¿Únicamente puntos adicionales?

### Procedimientos de evaluación de la conformidad (certificación)

- ✓ ¿Cómo evaluar si cumple con lo solicitado?  
Autodeclaración de conformidad, revisiones para ver si cumple

### Reporte en el uso de contrataciones públicas que incluyan requisitos obligatorios de accesibilidad



# Oportunidades para las Américas



# Oportunidades para las Américas



- ✓ Antecedentes históricos similares
- ✓ Idiomas comunes
- ✓ Herencia cultural

**Implementar políticas de accesibilidad  
aprovechando lo que comparten los pueblos americanos**



# Conclusiones de buenas prácticas para implementar la accesibilidad a las TIC



# Conclusiones: Buenas prácticas



## 1. Colaboración entre todos los involucrados (sectores público, privado, social y operadores).

- ✓ Todos somos responsables en alguna medida de tener un entorno accesible, por eso debemos sumar esfuerzos

## 2. Proyectos e iniciativas.

- ✓ Los proyectos e iniciativas de accesibilidad pueden desarrollarse de manera individual por un país o también pueden varios países de conjuntamente implementar proyectos o soluciones

## 3. Participación de universidades.

- ✓ Muchos proyectos de accesibilidad han surgido desde las universidades de parte de sus alumnos y profesores, por eso es importante que exista participación activa de universidades



## Conclusiones: Buenas prácticas



### 4. Incentivos.

- ✓ Hacer concursos, dar premios y establecer programas de emprendedores para TIC accesibles, es una excelente manera de promover la innovación y generar aplicaciones, equipos y servicios accesibles

### 5. Plataformas colaborativas.

- ✓ Plataformas colaborativas en las que cada persona aporta conocimiento, da sugerencias, expresa desafíos u ofrece soluciones
- ✓ Todos participan y nadie es dueño del producto, sino que todos se benefician

### 6. Difusión de la información es esencial

- ✓ Importante es la difusión de la información en formatos accesibles para asegurar que lo desarrollado llega al usuario
- ✓ El desarrollo de las aplicaciones y funcionalidades deben procurarse en idioma local para asegurar que la población pueda beneficiarse



**¡Muchas gracias por  
su atención!**

Para más información:

[www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/)

[www.itu.int/accessibility](http://www.itu.int/accessibility)

[roxana.widmer-iliescu@itu.int](mailto:roxana.widmer-iliescu@itu.int)

[calvarezg@up.edu.mx](mailto:calvarezg@up.edu.mx)