



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



Antecedentes

Del 12 al 14 de noviembre de 2014, los participantes de la Conferencia Regional **América Accesible: Información y Comunicación para TODOS**, celebrada en Sao Paulo, Brasil, compartieron retos y mejores prácticas para promover la accesibilidad a las TIC. Como resultado de las discusiones facilitadas por la UIT, una serie de pautas se desarrollaron, incluyendo principios y acciones para ayudar a la implementación de la accesibilidad de las TIC en la región de las Américas, con la intención de animar a todos los actores más relevantes a convertirse en líderes de la promoción de la accesibilidad a las TIC en sus respectivas áreas de trabajo.

La siguiente reunión regional de accesibilidad a las TIC, **América Accesible II**, llevada a cabo en Medellín, Colombia, del 4 al 6 de noviembre de 2015, presentó una oportunidad sin precedentes para profundizar el compromiso regional de remover las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y lograr una sociedad incluyente a través del desarrollo de acciones concretas y cambios prácticos, así como con la incorporación de la accesibilidad a las TIC de manera integral en la agenda regional de telecomunicaciones.

En noviembre de 2016, **América Accesible III** tuvo lugar en México. Del 28 al 30 de noviembre de 2016, en la ciudad de México, el evento se enfocó en la promoción de las políticas de accesibilidad como un vehículo para motivar a los creadores de política pública, reguladores, industria y academia a enfocarse en dichas políticas. Asimismo, se trabajó en fomentar que los actores trabajen de la mano con las Personas con Discapacidad en la expansión e inclusión de la accesibilidad en todos los procesos: marco legal; acceso público a las TIC; comunicaciones móviles; programación accesible en televisión y video; accesibilidad web; telefonía móvil y contratación pública de TIC accesibles. Como resultado de lo anterior, se preparó - con los comentarios que se recibieron del cuestionario que se circuló a principios del 2016 así como con las contribuciones de los participantes al evento - una compilación de "Mejores prácticas y logros en Accesibilidad a las TIC en la región de las Américas".

América Accesible IV presenta un nuevo formato con un mayor alcance, que busca llegar a otros grupos con necesidades específicas como mujeres y niñas, jóvenes y personas indígenas, durante el tercer día del evento. A fin de cuentas, el objetivo es lograr la inclusión. En cuanto a 2018, este evento memorable reunirá a todos los grupos y se convertirá en **América Accesible: Tecnologías de Información y Comunicaciones para TODOS**. Además de los actores ya involucrados, la UIT espera recibir en **América Accesible V** a otras organizaciones representantes de los nuevos grupos y actores.

Este Reporte de Evaluación se preparó con los comentarios recibidos de los Miembros de la UIT y tiene como objetivo mostrar el escenario de la accesibilidad a las TIC en las Américas. La UIT desea agradecer a todos los que contribuyeron con este reporte y que no escatimaron esfuerzos en promover nuestro cuestionario. Esperamos que este reporte, así como el documento actualizado de mejores prácticas sea útil para todos.

***¡Más que nunca tenemos que trabajar en conjunto
para crear una sociedad que incluya y no que divida!***



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



ÍNDICE

	Pág.
1. CONTEXTO GENERAL.....	1
2. PROCESO DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	2
3. EL CUESTIONARIO.....	3
4. PAÍSES QUE SOMETIERON CONTRIBUCIONES.....	5
5. MAYORES RETOS.....	6
6. ESTRATEGIAS O MEDIDAS ESPECÍFICAS EXITOSAS MÁS MENCIONADAS.....	8
7. ACCIONES SUGERIDAS QUE ACTORES INTERESADOS DEBERÁN PRIORIZAR PARA LOGRAR UNA SOCIEDAD INCLUYENTE EN LA REGIÓN DE LAS AMÉRICAS.....	10
8. ACCIONES CONCRETAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TIC ACCESIBLES A PcD.....	12
9. ACCIONES DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA FORTALECER LA CREACIÓN DE CONCIENCIA DE LOS ACTORES INTERESADOS LOCALES PARA PROMOVER LAS POLÍTICAS Y LOS PROGRAMAS DE ACCESIBILIDAD A LAS TIC.....	14
10. ACCIONES SUGERIDAS QUE ONGs, ORGANIZACIONES INTERNACIONALES, PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ACADEMIA Y OTROS ACTORES DEBEN TOMAR PARA PROMOVER EL OBJETIVO DE LOGRAR LA ACCESIBILIDAD A LAS TIC EN SUS PAÍSES Y EN LA REGIÓN DE LAS AMÉRICAS.....	16
11. FONDO UNIVERSAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....	19
12. TEMAS SUGERIDOS PARA ATENCIÓN DE AMÉRICA ACCESIBLE IV.....	19
13. COMENTARIOS FINALES.....	21
14. SIGUIENTES PASOS.....	27



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



1. CONTEXTO GENERAL

Las Personas con Discapacidad (PcD) enfrentan una gama de barreras y retos relativos al acceso a la información, la educación y el empleo, que se pueden mitigar a través de un acceso equitativo a las TIC y, en este sentido, el trabajo de legisladores, creadores de política pública y reguladores es decisivo en cuanto al costo y a la disponibilidad de ciertos requerimientos y equipos.

Como resultado de los esfuerzos de UIT-D para elevar la visibilidad de las políticas de accesibilidad a las TIC de los países miembros, se realizan las conferencias regionales América Accesible. La serie inició en 2014 con un primer evento en Brasil, seguido de las ediciones de 2015 y 2016 celebradas en Colombia y México, respectivamente. América Accesible se convirtió en uno de los principales eventos de las Américas que toca el tema de la accesibilidad a las TIC de las personas con discapacidad.

Después de tres ciclos de recabar información, es posible notar cómo los países se encuentran en etapas distintas de avance en la promoción de la accesibilidad a las TIC, cuando se compara donde estábamos en 2014 cuando se celebró por primera vez el América Accesible.

El principal objetivo de este reporte es ofrecer un resumen regional de los compromisos de política pública que los países están implementando en cuanto a accesibilidad a las TIC, y a la vez identificar cuáles son las tendencias emergentes y los ejemplos más importantes y de mayor valor agregado de compromisos que llevan a que se cuente con mayor accesibilidad a las TIC.

Esta evaluación puede también ser utilizada para resaltar mejores prácticas que ayudan a inspirar a otros países para enfrentar nuevos retos. Contamos ahora con un documento que compila las “**Buenas prácticas y logros en accesibilidad de las TIC en la región de las Américas**”, que esperamos no sólo inspirará pero empujará a todos los actores a emprender



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



una alianza multilateral y a jugar un papel de liderazgo para lograr que las TIC sean accesibles para todos.

Lo que buscamos es lograr que la región de las Américas sea más incluyente a través del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Todos sabemos que las TIC son una herramienta para la inclusión. Las TIC crean nuevas oportunidades para la inclusión social, mejoran el desarrollo humano, contribuyen a reducir la pobreza e influyen y generan impacto positivo cuando son usadas en las escuelas. Las TIC son indispensables para la participación ciudadana en la sociedad y un ejercicio del derecho a la información y la comunicación.

2. PROCESO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Se decidió utilizar un cuestionario ya que es el método más popular para recolectar información y datos. El uso del cuestionario es fácil y se puede llegar a un número grande de encuestados. El hecho que se necesitaba la participación de un número importante de encuestados, se envió de manera electrónica a todos los Miembros de la UIT en la región de las Américas. El uso de cuestionario se consideró como la mejor metodología para recopilar información en este caso ya que permite el tiempo suficiente para que los encuestados lean, entiendan las preguntas y preparen sus respuestas. No obstante, en general, nos encontramos con una tasa baja de respuestas. Este año, la UIT envió 215 cuestionarios a los Miembros de la UIT de 35 Estados Miembros en la región y sólo once (11) administraciones regresaron los cuestionarios debidamente respondidos. La UIT había considerado que este año tendríamos un número mayor de respuestas, sin embargo, cuando comparamos al año anterior que se recibieron respuestas de 12 de los 35 Estados Miembros. Los resultados de este año demuestran que tenemos que trabajar más fuerte en la promoción del cuestionario para incrementar el número de respuestas.

Considerando el número de nuestro público objetivo, la metodología de observación o entrevista no se puede utilizar por lo que el cuestionario se eligió como el método más efectivo.



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



La UIT confía en que el número de respuestas se incrementará en los próximos años en seguimiento a los avances publicados que han logrado los países.

Además del cuestionario, un esfuerzo importante se llevó a cabo en el uso de Internet para investigar noticias relacionadas que pudieran ayudar a complementar la información que la UIT recibió para preparar el documento “**Buenas prácticas y logros en accesibilidad de las TIC en la región de las Américas**” y diseñar un cuadro mejor y fidedigno sobre la accesibilidad de las TIC en las Américas. Sólo los sitios web oficiales de gobierno así como los de organizaciones con trayectoria importante fueron considerados en la investigación, tal como la Alianza Global de Tecnologías y Ambientes Accesibles (GAATES) por sus siglas en inglés, que es la organización internacional líder en la promoción de la accesibilidad en la construcción de ambientes físicos y virtuales.

3. EL CUESTIONARIO

Las preguntas principales del cuestionario fueron las siguientes:

- ❖ ¿Cuáles son los mayores logros de su (organización/institución/compañía) en la implementación de políticas de accesibilidad a las TIC?
- ❖ ¿Cuáles son los mayores retos a los cuales se ha enfrentado su (organización/institución/compañía) en la implementación de políticas de accesibilidad de las TIC?
- ❖ ¿Qué estrategias, rutas o medidas específicas han resultado ser las más exitosas en la promoción de la accesibilidad de las TIC en su (organización/institución/compañía)?
- ❖ ¿De acuerdo a su experiencia, cuáles de estas estrategias, medidas o acciones debieran ser una prioridad para facilitar o acelerar el objetivo de lograr una sociedad incluyente en la región de las Américas?



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ❖ ¿Qué acciones concretas han sido implementadas por su (organización/institución/compañía) para mejorar la calidad y la disponibilidad de productos y servicios de TIC accesibles para personas con discapacidad?
- ❖ ¿Qué ha hecho su (organización/institución/compañía) para fortalecer la concientización entre los principales actores nacionales interesados en mejorar su conocimiento, desarrollar habilidades y capacidades para promover programas y políticas de accesibilidad de las TIC?
- ❖ ¿Además de las acciones identificadas anteriormente, existen otros elementos o acciones en la agenda de su (organización/institución/compañía) que puedan considerarse como pasos inmediatos para contribuir en la implementación de la accesibilidad de las TIC en la región de las Américas?
- ❖ ¿En su visión y de acuerdo a su experiencia, qué más puede hacer su (organización/institución/compañía) para promover el objetivo de lograr la accesibilidad de las TIC en su país?
- ❖ ¿En su visión y de acuerdo a su experiencia, qué más pueden hacer los principales actores interesados (a. Sociedad civil, incluyendo las organizaciones de personas con discapacidad y otras ONGs; b. Organizaciones internacionales; c. Agencias de telecomunicaciones d. Instituciones académicas) para promover el objetivo de lograr la accesibilidad de las TIC en su país y en la región de las Américas?
- ❖ Favor de indicar si hay algún tema específico sobre el cual le gustaría llamar la atención de los participantes del América Accesible IV con el fin de promover y acelerar la adopción de estándares de accesibilidad a las TIC en su país y en la región.

La edición de este año del cuestionario incluyó tres preguntas específicas dirigidas a Administraciones y/o Gerencias de Fondos de Servicios Universales de Telecomunicaciones:



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ❖ ¿Cuál es el monto total efectivo de activos del Fondo disponibles para programas y proyectos de accesibilidad (en USD)?
- ❖ ¿Qué porcentaje del patrimonio del fondo, efectivo y disponible, se encuentra comprometido y en ejecución de proyectos de accesibilidad (planificados y en ejecución)?
- ❖ ¿Cuántos proyectos contemplan en los criterios técnicos, la incorporación explícita de atención de personas en condición vulnerables? Y cuál es el presupuesto? ¿Cuál es el presupuesto?

Grupo	Número de proyectos	Presupuesto en USD
Personas con discapacidad		
Adultos Mayores		
Personas indígenas		
Género (mujeres y niñas)		

Se solicitó a los encuestados que regresaran su cuestionario en formato de PDF para asegurar la fiabilidad de la información.

4. PAÍSES QUE SOMETIERON CONTRIBUCIONES

Los siguientes países respondieron su cuestionario:

- Argentina
- Brasil
- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- Granada
- México
- Panamá
- Paraguay



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- Perú
- Trinidad y Tobago

5. MAYORES RETOS

El análisis de la información recabada ofreció una clara perspectiva de los mayores retos que enfrentan los Reguladores Nacionales del Sector Público para promover la accesibilidad a las TIC e implementar la agenda de accesibilidad a las TIC. Entre ellos se pueden resaltar los siguientes:

- Retos logísticos y económicos;
- Necesidad de ajustar la regulación existente;
- Competencia a nivel nacional entre los proyectos que buscan fondeo y recursos limitados de las iniciativas de Servicios Universales;
- Falta de información actualizada sobre los sujetos obligados por la Ley nacional de accesibilidad a la información de las páginas web;
- Lograr consenso en el sector del ecosistema digital para proveer programas, proyectos y regulaciones;
- Coordinación entre las diferentes instituciones del ecosistema digital sobre las necesidades de las personas con discapacidad;
- Falta de información sobre la accesibilidad a las TIC y de un estudio que evalúe el estatus actual de los servicios de telecomunicaciones y de TIC en el país;
- Falta de profesionistas especializados en sitios web accesibles;
- Falta de conocimiento sobre los criterios con los que deben de cumplir los sitios accesibles;
- Falta de conocimiento sobre el universo de personas con discapacidad en su país, así como a sus necesidades y expectativas con relación a los servicios de telecomunicaciones;
- Preparar un diagnóstico sobre las necesidades de accesibilidad para las instalaciones del regulador, considerando que sus oficinas fueron declaradas patrimonio histórico y ello conlleva cambios de infraestructura;
- Entidades públicas e instituciones privadas responsables del tema (discapacidad) tienen poco conocimiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y de protección al consumidor;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- Establecer los incentivos apropiados para que los Operadores ofrezcan tarifas y planes especiales para personas con discapacidad;
- Establecer un marco nacional de políticas que promuevan la accesibilidad a las TIC;
- Identificar y desarrollar estrategias efectivas;
- Implementar contenido y servicios accesibles;
- Monitorear y evaluar la implementación de la accesibilidad en proyectos e iniciativas relacionadas;
- Incrementar la sensibilización y concientización de los operadores y proveedores de servicios sobre la importancia de invertir en TIC accesibles;
- Recursos limitados para proyectos de accesibilidad a las TIC;
- Asegurar continuidad de los proyectos iniciados por autoridades anteriores;
- Incrementar la sensibilización y concientización del público en general de la importancia de las políticas de accesibilidad a las TIC y de los derechos de las personas con discapacidad;
- Innovación de tecnologías accesibles;
- Precio y magnitud para adquirir soluciones accesibles;
- Compilar y actualizar un manual de buenas prácticas con ejemplos específicos de proyectos e iniciativas exitosas;
- Establecer una red de intercambio para compartir información relevante relacionada con accesibilidad a las TIC;
- Construir una visión compartida para el uso de los Fondos de Servicios Universales que reduzca la brecha digital de las poblaciones vulnerables tales como las personas con discapacidad;
- Construir un sistema nacional de información para el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC;
- Establecer mecanismos financieros con capacidad financiera y técnica para apoyar iniciativas de política y proyectos que promuevan TIC accesibles;
- Monitorear y supervisar el cumplimiento de las regulaciones y guías nacionales;
- Llevar a cabo una evaluación completa de las necesidades de las personas con discapacidad visual y estructurar una guía completa sobre los beneficios educativos y sociales de las TIC para llegar a las diferentes áreas a nivel nacional.



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



6. ESTRATEGIAS O MEDIDAS ESPECÍFICAS EXITOSAS MÁS MENCIONADAS

Entre los encuestados, la mayoría mencionaron las siguientes estrategias, medidas o acciones específicas como las más exitosas, conforme a sus casos específicos:

- Insertar al país en la agenda internacional emergente de apoyo, creando oportunidades justas y equitativas para el desarrollo y la inclusión laboral de las PcD;
- Replicar experiencias exitosas de otros países han sido muy útiles;
- Revisar políticas en uso;
- Usar la metodología experimental para incrementar la creación de conciencia sobre la realidad que enfrentan y viven las PcD en nuestra sociedad en general;
- Programas de creación de capacidades: i) herramientas y tecnologías de asistencia; ii) creación de conciencia y herramientas de comunicación y de acceso a la información para PcD; iii) Salones de clase móviles proyectados para llevar las TIC a zonas con pocos servicios y crear conciencia pública - el proyecto contempla un elevador eléctrico o hidráulico para PcD, un lugar de trabajo con un paquete básico para personas con discapacidad física, intelectual y sensorial así como con dificultades para el aprendizaje, apoyo con “teclas grandes” de teclado o mouse flexible;
- Definir políticas públicas de inclusión al sector de telecomunicaciones y a la sociedad de la información;
- Creación de grupos de trabajo permanentes que construyan estrategias para la implementación de políticas de accesibilidad;
- Utilizar el enfoque de los derechos humanos: promover el acceso a la información y el conocimiento de los derechos de los usuarios a los servicios públicos de telecomunicaciones a través de talleres y pláticas informativas, así como con la circulación de material en formato accesible;
- Preparar documentación específica, guías y recomendaciones que mejoren la accesibilidad de los sitios web y de los documentos digitales;
- Ajustar la evaluación automática de las herramientas de accesibilidad web;
- La institucionalización de la autoridad que aplique la ley de “accesibilidad a la información de las páginas web”;
- Adoptar un Plan de Acción para la Atención de los Usuarios con Discapacidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- Preparar y compartir guías y recomendaciones, documentar la experiencia de organizaciones que han implementado buenas prácticas para que dichas prácticas puedan ser replicadas por otros;
- Elaborar y adoptar estándares de TIC en relación a la accesibilidad;
- Adoptar las “Guías para la Accesibilidad WEB 2.0” (WCAG 2.0) por sus siglas en inglés dentro de la administración pública nacional;
- Desarrollar una primera versión de una herramienta para tener acceso a la accesibilidad de los sitios web;
- Discutir con los actores relevantes interesados para encontrar estrategias para remover las barreras al uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC;
- Incrementar investigación en temas relacionados con la accesibilidad a las TIC y hacer consultas con organizaciones relacionadas;
- Crear una base de datos para ejercer un control efectivo sobre los actores obligados por la ley nacional;
- Fortalecer el rol de las ONGs relacionadas;
- Crear capacidades en accesibilidad entre funcionarios públicos;
- Mejorar la relación entre las entidades de gobierno y proveer recomendaciones técnicas sobre accesibilidad a las TIC y establecer requisitos mínimos que tiene que cumplir la administración pública (como sitios web accesibles y estaciones de trabajo accesibles para PcD);
- Revisar las políticas que restringen la promoción de la accesibilidad y el apoyo a las TIC accesibles;
- Políticas públicas y programas y proyectos de largo plazo;
- Alianzas público-privadas y públicas-públicas;
- Construir soluciones de base, involucrando desde el inicio a la población objetivo;
- Proveer información a las personas con discapacidad sobre sus derechos porque carecen de información y ello genera poco interés de los usuarios para acceder a los beneficios que ofrecen las TIC;
- Utilizar el Fondo Universal de Servicios para identificar las brechas que existen en telecomunicaciones y utilizar dicho fondo para promover el acceso;
- Implementar alternativas accesibles para la inclusión social a través de proyectos gubernamentales e iniciativas así como participar en eventos sobre diversos



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



aspectos sociales para cambiar la imaginación colectiva en relación a la temática de la discapacidad;

- Alianzas público-privadas para lograr contar con los siguientes canales de accesibilidad:
 - Accesibilidad Web: distribución gratuita del software de JAWS y MAGIC a compañías privadas para que las utilicen y hagan su contenido y sus sitios accesibles;
 - Accesibilidad telefónica: trabajar con compañías de Call-Centers para asegurar la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva;
 - Accesibilidad cara a cara: proveer un servicio adecuado a personas sordas y ciegas con disponibilidad de lenguaje de señas e información para personas con discapacidad visual, así como una navegación fácil y fácil de comprender al contenido digital.
- Entrenamiento y socialización de entidades y compañías para que logren resultados exitosos hacia la accesibilidad universal al contenido digital y acceso a la información y la comunicación;
- Lanzamiento de un “sello de accesibilidad web” para entidades y compañías que promuevan la inclusión a través de sus sitios web.

7. ACCIONES SUGERIDAS QUE ACTORES INTERESADOS DEBERÁN PRIORIZAR PARA LOGRAR UNA SOCIEDAD INCLUYENTE EN LA REGIÓN DE LAS AMÉRICAS

Los encuestados mencionaron varias estrategias/acciones que los actores interesados deberán priorizar para lograr acelerar el objetivo de lograr una sociedad incluyente en las Américas. El reporte menciona aquellas que fueron sugeridas por dos o más encuestados.

- ✓ Fuerte colaboración entre los miembros de la comunidad de PcD es una prioridad para facilitar y acelerar el objetivo de lograr una sociedad incluyente ya que ellos conocen mejor sus necesidades y lo que mejor les funciona;
- ✓ Visión compartida y comprensiva de largo plazo para el acceso, servicio y uso seguro al contenido universal accesible a través de políticas, planes y proyectos específicos;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ✓ Pensar acciones e iniciativas tomando en consideración a la población objetivo, de acuerdo a sus diferentes condiciones y necesidades: personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas indígenas, mujeres y niñas;
- ✓ Elaboración y adopción de estándares de TIC accesibles y la adopción de un sistema de monitoreo para controlar el cumplimiento por parte de las organizaciones;
- ✓ Derechos y estrategias integrales deberán ser aplicadas para: empoderar a las PcD para que conozcan sus derechos y puedan exigir mejor su aplicación y para que las políticas sean diseñadas considerando las necesidades de todos los usuarios;
- ✓ Espacio abierto para la innovación a través de alianzas;
- ✓ Creación de una base de datos regional en la que los países puedan actualizar información relacionada con sus logros y progresos en materia de accesibilidad a las TIC;
- ✓ Coordinación y trabajo en conjunto con las personas con discapacidad y con las organizaciones, instituciones, fundaciones y federaciones que los atienden;
- ✓ Proyectos e iniciativas hechas a la medida considerando las necesidades de cada grupo de personas con discapacidad, entendiendo que el proceso de acceso y apropiación de las tecnologías es diferente para cada grupo;
- ✓ Más recursos financieros para la inversión social;
- ✓ Disseminación de información como punto clave, no sólo para llegar a las personas con discapacidad sino a todo el sector de telecomunicaciones con la finalidad de crear una cultura e incrementar la conciencia de la importancia de implementar políticas de accesibilidad a las TIC. Mantener a las personas con discapacidad informadas de sus derechos y de los beneficios de las TIC en sus vidas debe ser una prioridad;
- ✓ Creación de estadísticas nacionales y regionales que muestren el acceso y el uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC por las PcD. El objetivo es



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



crear mecanismos de observación y medida de la efectividad de las políticas implementadas;

- ✓ Incrementar la creación de conciencia entre el público en general sobre las barreras que enfrentan las PcD;
- ✓ Mantener un diálogo permanente entre el gobierno, las personas con discapacidad y los operadores para acelerar el objetivo de lograr una sociedad incluyente. Este enfoque le permite a todas las partes involucradas la oportunidad de contemplar sus retos y necesidades en accesibilidad. La creación de un Ranking de Operadores también sirve para mejorar las acciones para promover la accesibilidad a las TIC.

8. **ACCIONES CONCRETAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TIC ACCESIBLES A PcD**

El reporte subraya las acciones más creativas descritas por los encuestados que han tenido buenos resultados para mejorar la calidad y disponibilidad de productos y servicios de TIC accesibles a personas con discapacidad:

- ✓ Creación de términos técnicos para el desarrollo y la implementación de software que cumpla con las regulaciones relativas a la accesibilidad web;
- ✓ Adquirir las autorizaciones necesarias para proceder con la iniciativa de subsidiar teléfonos móviles con funcionalidades de accesibilidad para las personas con discapacidad visual y auditiva. Se espera que la primera fase de la iniciativa inicie en 2018;
- ✓ Aconsejar a las instituciones públicas y a aquellas que ofrecen educación superior a utilizar tecnologías de asistencia para ofrecer sus servicios a PcD;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ✓ Aconsejar a instituciones públicas que prevean información y servicios a sus ciudadanos para la implementación de la accesibilidad web en sus sitios y aplicaciones;
- ✓ Se ha registrado progreso en el estudio de normas y estándares para incluir requisitos de accesibilidad para productos y servicios que se adquieran en procesos de compra públicos;
- ✓ Un plan de accesibilidad web nacional a través de una entidad certificadora;
- ✓ Regulación de la protección de los derechos de los usuarios;
- ✓ Incrementar el uso del Fondo de Servicios Universal para la implementación de proyectos;
- ✓ Encuesta nacional sobre brecha digital y discapacidad;
- ✓ Promoción a larga escala de los proyectos e iniciativas que se están implementando, incluyendo los programas de creación de capacidades;
- ✓ Divulgación de los lineamientos generales de los servicios de telecomunicaciones accesibles para PcD;
- ✓ Personal con entrenamiento adecuado para asistir a PcD en lugares públicos;
- ✓ Implementación de un catálogo de dispositivos móviles accesibles que permita la promoción de la oferta de equipo móvil con funcionalidades de accesibilidad;
- ✓ Mecanismos de comunicación para informar a las PcD sobre sus derechos y sobre los beneficios de las TICs en sus vidas;
- ✓ Divulgación en el sitio web del regulador de un documento que se está trabajando sobre las necesidades y expectativas de los usuarios con discapacidad de servicios públicos de telecomunicaciones para que usen los operadores como material de referencia;
- ✓ Promoción de una clasificación comparativa de Operadores - Índice de Cumplimiento de Accesibilidad - basado en las acciones que realicen para promover la accesibilidad;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ✓ Revisión de regulaciones vigentes para asegurar que los proveedores y operadores de servicios estén obligados a: (i) proveer, bajo demanda, de documentos en Braille o en cualquier otro formato accesible; (ii) mantener sitios web accesibles; (iii) ofrecer planes específicos de servicios para las personas sordas; (iv) ofrecer canales para la comunicación accesible haciendo uso de intérpretes y del lenguaje de señas; (v) promoción de las funcionalidades de accesibilidad, de las instalaciones y las tecnologías; (vi) ofrecer sin costo un Canal de Comunicación de Intermediación (CCI) que funciones 24/7 días, con intérpretes a lenguaje de señas que puedan recibir video-llamadas o mensajes;
- ✓ Diseñar e implementar proyectos que le permitan a las PcD ser protagonistas en sus países de procesos productivos que generen progreso y desarrollo. Ejemplos: (i) una plataforma de comunicación bidireccional que le permita a las personas sordas comunicarse a través de teléfonos fijos y móviles; computadoras y tabletas, con la ayuda de intérpretes a lengua de señas; (ii) uso e integración de tecnología que le permita a las personas con discapacidad visual, auditiva y cognitiva disfrutar de películas; (iii) software gratuito de distribución que permita el uso independiente de una computadora y sus programas a personas con discapacidad visual; (iv) entrenamiento de personas con discapacidad cognitiva y psicosocial leve en el uso de herramientas de comunicación de TIC que les permitan convertirse en contadores de historias.

9. ACCIONES DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA FORTALECER LA CREACIÓN DE CONCIENCIA DE LOS ACTORES INTERESADOS LOCALES PARA PROMOVER LAS POLÍTICAS Y LOS PROGRAMAS DE ACCESIBILIDAD A LAS TIC

Los encuestados informaron sobre las acciones implementadas por sus instituciones/organizaciones/compañías para motivar a los actores nacionales a incrementar su conocimiento, experiencia y capacidades para promover programas de accesibilidad a las TIC. El reporte resalta aquellas que sugirieron dos o más encuestados:



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ✓ Firma de un Acuerdo de Cooperación con otras entidades gubernamentales para promover eventos que divulguen los derechos de las PcD a los servicios de telecomunicaciones y TIC;
- ✓ Organización de talleres y sesiones informativas para instituciones públicas y privadas sobre los derechos de las PcD a los servicios públicos de telecomunicaciones;
- ✓ Involucramiento en varias campañas de creación de conciencia sobre las TIC que buscan educar al público y a las PcS sobre las opciones de accesibilidad. Algunos detalles de las campañas incluyeron la publicación de anuncios en periódicos y redes sociales, folletos que contienen información sobre las funcionalidades de accesibilidad de los dispositivos TIC y displays para mostrarlos;
- ✓ Involucramiento de las compañías operadoras de servicios de telecomunicaciones y de organizaciones de la sociedad civil que atienden a PcD en proyectos e iniciativas gubernamentales;
- ✓ Entrenamiento en accesibilidad web a todas las entidades públicas;
- ✓ Ser anfitriones de eventos internacionales de accesibilidad a telecomunicaciones y TIC;
- ✓ Promover la implementación de proyectos e iniciativas gubernamentales;
- ✓ Alianzas con asociaciones de PcD que apoyan y promueven su trabajo;
- ✓ Preparar y difundir información de utilidad en el uso y beneficios de las TIC para PcD que pueden ser usadas por cualquier persona que lo requiera;
- ✓ Activa participación del Consejo Nacional de Discapacidad con entidades de gobierno y de la sociedad civil que permite coordinación para desarrollar acciones que promuevan políticas y programas de accesibilidad;
- ✓ Desarrollar una campaña anual de accesibilidad para crear conciencia entre los sectores público y privado en relación a las actualizaciones permanentes de accesibilidad de las nuevas tecnologías, proveyendo asistencia gratuita y las



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



herramientas de accesibilidad necesarias para las PcD, y que facilite los procesos de comunicación entre los sectores;

- ✓ Aprobación de una capacitación de concientización sobre la accesibilidad con una duración de 30 horas;

10. ACCIONES SUGERIDAS QUE ONGs, ORGANIZACIONES INTERNACIONALES, PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ACADEMIA Y OTROS ACTORES DEBEN TOMAR PARA PROMOVER EL OBJETIVO DE LOGRAR LA ACCESIBILIDAD A LAS TIC EN SUS PAÍSES Y EN LA REGIÓN DE LAS AMÉRICAS

Los encuestados presentan varias sugerencias de acciones que pueden tomar otros actores del ecosistema para facilitar el logro de la meta de accesibilidad a las TIC a un nivel nacional y regional. El reporte recopila algunas de las sugerencias que fueron propuestas por dos o más encuestados:

ENTIDAD	ACCIONES
ACADEMIA	<ul style="list-style-type: none">• Cursos de contenido y servicios digitales accesibles para poblaciones objetivo;• Incluir en la currícula temas y disciplinas relacionadas con la accesibilidad universal;• Investigación continua a través de un observatorio de telecomunicaciones y tecnologías para PcD;• Promover y fomentar eventos nacionales de accesibilidad que profundicen las discusiones y encuentren soluciones consensuadas;• Promover más proyectos de investigación relacionados con accesibilidad;• Investigación y desarrollo de aplicaciones locales que puedan ayudar a las personas con discapacidad con sus vidas diarias.
ORGANIZACIONES INTERNACIONALES	<ul style="list-style-type: none">• La UIT desarrollará un sistema de información para el acceso de las PcD a los servicios de telecomunicaciones y TICs que le permitirá a



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



	<p>los países miembros contribuir con los indicadores. Ello permitirá el desarrollo y la implementación de políticas públicas, ya que uno de los elementos para generar política pública es el análisis del contexto internacional.</p> <ul style="list-style-type: none">● Realizar un esfuerzo para presentar modelos concretos y eficientes que se puedan adaptar o replicar y por ende divulgar en el mundo;● Continuar a promover el intercambio de experiencias para facilitar el desarrollo y la implementación de políticas de accesibilidad a las telecomunicaciones y TIC● Para facilitar la implementación de las iniciativas para PcD, las organizaciones internacionales pueden compartir experiencias de otros y posiblemente establecer mejores prácticas para guiar a aquellos que están por implementar sus iniciativas.
ONGs y otros representantes de la Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none">● Participar más frecuentemente en discusiones con operadores y gobierno y demandar más acciones para reducir las barreras a las que se enfrentan las PcD;● Continuar a colaborar con el diseño, implementación y control de políticas relacionadas a la accesibilidad a las TIC;● Organizaciones de PcD deben empoderarse con conocimiento de las tecnologías existentes y difundirlo entre sus asociados, contando con el apoyo de instituciones públicas y privadas;● Desarrollar y entregar proyectos directamente a la comunidad con la triangulación ONG-empresa privada-gobierno con el apoyo de organizaciones internacionales;● Es importante que las organizaciones responsables de las personas con discapacidad se asocien con agencias gubernamentales para empujar la agenda de accesibilidad a las TIC. Asimismo, programas de acercamiento deben de ser considerados por las organizaciones para informar a sus miembros sobre las oportunidades que las TIC accesibles han abierto para que puedan participar de manera más integral en la sociedad.
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none">● Contenido accesible para cualquier dispositivo de telecomunicaciones (e.g. TV, teléfonos inteligentes, entre otros);● Equipo y servicios de telecomunicaciones accesibles;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



	<ul style="list-style-type: none">• Programas de Responsabilidad Social Corporativa dedicados al tema;• Las Personas con discapacidad generalmente se encuentran en la gama de ingreso bajo haciendo imposible que adquieran productos de TIC que contengan funcionalidades de accesibilidad. Las agencias de telecomunicaciones deben asegurar que dichos productos y paquetes especiales sean accesibles para personas con discapacidad.
GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none">• Ranking nacional de TIC y discapacidad;• Programas de educación incluyente desde nivel básico;• Colaborar en el diseño, implementación y políticas de control relacionadas a la accesibilidad a las TIC;• Promover la interacción interinstitucional entre las asociaciones de PcD y los operadores, para promover mayor acceso a los servicios de telecomunicaciones para este grupo;• Actualmente en el desarrollo de materiales para las carreras profesionales no se incluye la accesibilidad universal ni la importancia de cada una de las disciplinas para la construcción y el desarrollo de proyectos incluyentes;• Entidades públicas deberán promover la obligatoriedad de la regulación vigente en accesibilidad universal;
NO ESPECIFICADO	<ul style="list-style-type: none">• Promover soluciones de bajo costo y fáciles de usar para la comunidad de PcD;• Integración en espacios de educación primaria, secundaria y universitaria de herramientas para entender las necesidades de PcD y la importancia de que la inclusión de las personas es esencial para la accesibilidad universal;• Promover tecnologías que cumplan con todo el espectro de inclusión para el usuario con discapacidad.• Crear conciencia sobre la importancia de que las entidades públicas y privadas cuenten con sitios web accesibles, haya señalamiento accesible (incluir braille en los elevadores, baños, directorios y número de habitaciones para que los visitantes, clientes y empleados ciegos puedan navegar) así como incluir menús en braille en los restaurantes.



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



11. FONDO UNIVERSAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Las respuestas reflejan un nivel muy bajo de involucramiento del Fondo Universal de Servicios en proyectos e iniciativas para grupos específicos de la región de las Américas.

De los países que respondieron, sólo 33% está comprometido con hacer uso del FUS para implementar proyectos e iniciativas enfocadas en la inclusión social y digital de las personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas indígenas, mujeres y niñas.

Entre los encuestados, sólo tres informaron tener proyectos en desarrollo para la inclusión social y digital haciendo uso de los recursos financieros del Fondo Universal de Servicios y todos han declarado que el porcentaje de recursos financieros asignados a dichos proyectos es de 6% del total de la cantidad disponible en dicho Fondo.

El análisis de los datos recibidos demuestra claramente que pocos son los proyectos e iniciativas de inclusión social y digital en el Fondo Universal de Servicios y, cuando los hay, la prioridad es para proyectos dirigidos a personas con discapacidad y prácticamente ningún proyecto beneficia a otros grupos que pueden ser considerados para recibir apoyo financiero de dicho Fondo.

No todos los encuestados ofrecieron toda la información que se solicitó pero Colombia, Costa Rica y Granada informaron que los recursos del Fondo Universal de Servicios están siendo utilizados para proyectos de inclusión social y digital.

12. TEMAS SUGERIDOS PARA ATENCIÓN DE AMÉRICA ACCESIBLE IV

Los encuestados sugirieron algunos temas para la atención de los participantes en América Accesible IV. A continuación una lista no exhaustiva de los temas.

- ✓ Poner atención particular en tecnologías de asistencia como un requisito adicional para equilibrar las oportunidades de accesibilidad a las TIC e incluir dicho tema en otros foros de TIC y discapacidad;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ✓ Internet de las Cosas y su aplicación para temas de accesibilidad a PcD;
- ✓ Accesibilidad web, diseño universal en el currículo de las universidades así como el uso de tecnología para desarrollar contenido accesible;
- ✓ Desarrollo de tecnologías de asistencia y herramientas en América Latina;
- ✓ Desarrollo de aplicaciones móviles accesibles que mejoren la calidad de vida de las PcD;
- ✓ Desarrollo de tecnología de apoyo para familiares y cuidadores de PcD;
- ✓ El estudio, desarrollo, adopción y diseminación de estándares que cumplan con los estándares de accesibilidad y la generación de recursos (software, documentación, guías, buenas prácticas, etc.). En ambos casos, deberá haber un repositorio o centro de referencias para permitir manejar y compartir información relativa a accesibilidad a las TIC;
- ✓ Sería muy benéfico poner especial atención a la diferenciación correcta entre herramientas de accesibilidad, de acuerdo al contenido que se busca acceder. No sólo con respecto a las plataformas (móvil, tableta, televisión, computadora, etc.) pero al hecho de que para el contenido escrito se requieren herramientas diferentes que para el contenido audiovisual.
- ✓ Televisión digital y accesible para todos;
- ✓ Producción de contenido accesible para todos;
- ✓ Estándar técnico (ISO o similar) digital y accesible (¡todo digital accesible!);
- ✓ Ejemplos de Canales de Intermediación de Comunicación (CIC) en otros países;
- ✓ Inversiones gubernamentales en accesibilidad a las telecomunicaciones y TIC;
- ✓ Creación de parámetros internacionales para medir las acciones de accesibilidad de operadores y países;
- ✓ Disponibilidad de programas y equipo para PcD a precios accesibles;
- ✓ Tarifas especiales para PcD en otros países;
- ✓ Implementación de sitios accesibles interactivos;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ✓ Es necesario pensar en la sustentabilidad de los proyectos sociales desarrollados por los gobiernos y la participación del sector privado para crear estrategias que permitan la integración del sector privado para apoyar al gobierno en proyectos de largo plazo;

13. COMENTARIOS FINALES

Analizando los desafíos descritos por los Estados que respondieron al cuestionario podemos identificar claramente retos comunes que comparten seguramente los demás países de la región. Basándonos en las respuestas de los países seleccionamos los desafíos que probablemente la mayoría de los países en desarrollo de la región enfrentan.

Algunos ejemplos de estos retos:

- ✓ Dificultad en ajustar la regulación existente y establecer un marco de política nacional que promueva las TIC accesibles;
- ✓ Fondos limitados para implementar la inclusión social/digital relacionada a proyectos e iniciativas;
- ✓ Falta de conocimiento en el estado actual de los servicios de telecomunicaciones y TIC;
- ✓ Falta de profesionales especializados en temas de accesibilidad así como falta de programas adecuados de entrenamiento para atender este problema;
- ✓ Concientización de operadores de servicios/proveedores sobre la importancia de invertir en TIC accesibles y, al público en general, de la importancia de las políticas de TIC accesibles para los derechos de las personas con discapacidad;
- ✓ Construir una visión común sobre el uso del Fondo de Servicio Universal para reducir la brecha digital con la población vulnerable;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



No podemos seleccionar un desafío como el más importante, tenemos que atender todos juntos para avanzar en accesibilidad de las TIC. Es importante crear conciencia y revisar las políticas públicas actuales, sin embargo, si no se definen mecanismos de financiamiento y no se mejora la capacidad técnica, difícilmente se superarán estos retos y no se lograrán los resultados esperados.

Por lo anterior es importante compartir buenas prácticas y analizar cómo los países han enfrentado estos desafíos y cómo han progresado tomando las medidas necesarias para lograr resultados.

Como uno de los enfoques más exitosos, los encuestados mencionaron replicar las experiencias exitosas de otros países como muy exitoso para implementar soluciones y acciones a favor de la accesibilidad. La revisión de las políticas actuales, programas de creación de capacidades, compartir información entre los actores interesados y el público en general, así como trabajar en alianza han sido las respuestas más comunes entre los encuestados. Sólo uno mencionó el uso del Fondo Universal de Servicios para identificar brechas existentes e implementar proyectos e iniciativas para promover la inclusión social y digital de los grupos vulnerables, lo cual es coherente con el número de personas encuestadas que mencionaron que no han usado dicho Fondo para proyectos e iniciativas de inclusión digital y social.

Cuando se pidió recomendar acciones que los actores interesados deberán priorizar para lograr una sociedad incluyente en la región de las Américas, los encuestados de nuevo mencionaron el trabajo en alianza, el empoderamiento de las PcD a través de informarles sobre sus derechos, crear conciencia en el público en general sobre las barreras a las que se enfrentan las PcD, incrementar la disponibilidad de recursos financieros para inversiones sociales, la creación de estadísticas nacionales y regionales sobre el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC por PcD y también la creación de una base de datos



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



regional en la que los países puedan actualizar la información relativa a sus logros y al progreso relativo a la accesibilidad a las TIC.

Cuando se solicitó que mencionaran acciones concretas implementadas para mejorar la calidad y la disponibilidad de productos y servicios accesibles para PcD, los encuestados en su mayoría informaron revisión de políticas, compartir información, capacitación ofrecida y el incremento en el uso de proyectos e iniciativas de inclusión social y digital del Fondo de Servicios Universales. No obstante, este último tema no se reflejó en las preguntas específicas del uso del Fondo Universal de Servicios para este tipo de proyectos.

Cuando informaron sobre las acciones llevadas a cabo por las instituciones para fortalecer la creación de conciencia entre los actores nacionales interesados para promover políticas y programas de accesibilidad a las TIC, la mayoría de los encuestados incluyeron propuestas que están directamente relacionadas con crear y compartir información y sólo algunos comentaron la necesidad de proveer capacitación.

Se le solicitó a los encuestados sugerir las acciones para que los diferentes actores interesados puedan promover el objetivo de accesibilidad a las TIC en sus países o en la región. Algunas de las sugerencias más interesantes se incluyen a continuación:

Para la Academia

- ✓ Cursos en contenido y servicios digitales para poblaciones objetivo;
- ✓ Incluir en el currículo temas y disciplinas relacionadas a la accesibilidad universal;
- ✓ Promover más proyectos de investigación relacionados con accesibilidad.



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



Para Organizaciones Internacionales

- ✓ La UIT deberá desarrollar un sistema de información para el acceso a los servicios de telecomunicaciones y de TIC para PcD que permita que los Miembros contribuyan con los indicadores. Ello permitirá el desarrollo y la implementación de políticas públicas ya que uno de los elementos para generar políticas públicas es el análisis del contexto internacional;
- ✓ Para facilitar la implementación de iniciativas para PcD, las organizaciones internacionales pueden compartir la experiencia de otros y posiblemente establecer mejores prácticas para guiar a aquellos que están por implementar sus iniciativas.

ONGs y otros representantes de la Sociedad Civil

- ✓ Es importante que las organizaciones responsables de las personas con discapacidad hagan alianzas con las agencias de gobierno para promover la agenda de accesibilidad a las TIC. Asimismo, programas de acercamiento deben ser consideradas por dichas organizaciones para dar a conocer a sus miembros las oportunidades que la accesibilidad a las TIC ha abierto para que las personas con discapacidad puedan tener una participación más integral en la sociedad.

Proveedores de servicios de telecomunicaciones

- ✓ Las Personas con discapacidad generalmente se encuentran en la gama de ingreso bajo haciendo imposible que adquieran productos TIC que contengan funcionalidades de accesibilidad. Las agencias de telecomunicaciones deben asegurar que dichos productos y paquetes especiales sean accesibles para las personas con discapacidad.



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



Gobierno:

- ✓ Ranking nacional de TIC y discapacidad;
- ✓ Programas de inclusión educativa desde la escuela elemental;
- ✓ Promover interacción interinstitucional entre asociaciones de PcD y Operadores, para promover mayor acceso a los servicios de telecomunicaciones para este grupo;

Sin especificar:

- ✓ Promover soluciones de bajo costo y fáciles de usar para la comunidad de PcD;
- ✓ Integración en espacios de educación primaria, secundaria y universitaria de herramientas para entender las necesidades de PcD y la importancia de que la inclusión de las personas es esencial para la accesibilidad universal;
- ✓ Promover tecnologías que cumplan con todo el espectro de inclusión para el usuario con discapacidad.

De los encuestados, sólo Colombia, Costa Rica y Granada comentaron el uso del Fondo Universal de Servicios para financiar proyectos sociales y de inclusión digital.

Algunos de los temas que se sugiere se tomen en consideración para el evento de América Accesible, se enlistan a continuación. Una vez que algunas de las sugerencias ya se han tocado en otras ediciones del Foro y se pueden encontrar en el cuerpo del presente reporte, no todas se incluyen a continuación:

- ✓ Internet de las Cosas y su aplicación para temas de accesibilidad para PcD;
- ✓ Accesibilidad Web, diseño universal en el currículo de las universidades, así como uso de tecnología para apoyar el desarrollo de contenido accesible;
- ✓ Desarrollo de tecnologías de asistencia y herramientas en América Latina;
- ✓ Desarrollo de soporte tecnológico para familias y cuidadores de PcD;



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



- ✓ El estudio, desarrollo, adopción y diseminación de estándares que cumplan con los estándares de accesibilidad y generación de recursos (software, documentación, guías, mejores prácticas, etc.). En ambos casos debe haber un repositorio o centro de referencia que permita manejar y compartir el conocimiento en accesibilidad;
- ✓ Estándar técnico (ISO o similar) digital y accesible (Todo digital accesible!);
- ✓ Creación de parámetros internacionales para medir las acciones de accesibilidad de los Operadores y los países;

Resumiendo la información, es claro que hay un progreso importante en varias áreas pero todavía hay un largo camino por recorrer y varios puntos que resolver. No hay una receta mágica pero sí pilares importantes para continuar trabajando en el progreso y desarrollo de la accesibilidad a las TIC en la región de las Américas:

- ✓ Alianzas entre actores interesados nacionales y regionales;
- ✓ Compartir información en todos los niveles (para empoderar a las personas con discapacidad; replicar mejores prácticas; crear conciencia entre el público en general y los actores públicos);
- ✓ Programas de entrenamiento hechos a la medida para crear capacidades técnicas en materia de accesibilidad a las TIC;
- ✓ Identificación de recursos financieros nacionales y regionales para invertir en proyectos e iniciativas sociales y digitales.

El mandato de la UIT recoge muchos de estos temas y, cada año, a través del evento América Accesible, que se ha convertido en un modelo a seguir para otras regiones en el mundo, será posible atestiguar mucho más progreso y logros. Sin lugar a duda, en el trabajo de la UIT, la región de las Américas tiene un rol de liderazgo en lo que se refiere a la accesibilidad a las TIC y los ciudadanos de las Américas pueden estar orgullosos en decir que su región ha sobrepasado retos difíciles y que continúa a trabajar fuerte hacia una sociedad más incluyente.



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



14. SIGUIENTES PASOS

La Agenda Global 2030 cubre tres dimensiones de sustentabilidad: económica, social y medioambiental. Se compone de 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS), los mismos que construirán sobre el progreso alcanzado por los Objetivos de Desarrollo del Milenio (MDM). Considerando la conexión entre las tres dimensiones como un parámetro, es de máxima importancia alcanzar una sociedad incluyente y que la promoción de la accesibilidad a las TIC sea considerado como una meta fundamental en este camino.

Si bien no existe un consenso sobre la terminología, para propósitos de este reporte, la inclusión social se entiende como un proceso a través del cual se suman esfuerzos para asegurar la igualdad de oportunidades para todos, independientemente del contexto de cada persona, para que todos puedan alcanzar el máximo potencial en su vida. Es un proceso multidimensional que busca crear las condiciones que permitan la participación total y activa de todos los miembros de la sociedad en todos los aspectos de la vida incluyendo actividades cívicas, sociales, económicas y políticas.

La Cumbre Mundial para el Desarrollo Social (Copenhague 1995) define a una sociedad incluyente como “una sociedad para todos en la que cada individuo, cada uno con derechos y responsabilidades, tiene un rol activo que jugar”. Tal sociedad incluyente debe estar basada en el respeto a todos los derechos humanos y libertades fundamentales, en la diversidad cultural y religiosa, la justicia social y las necesidades especiales de los grupos vulnerables o en desventaja. Esta sociedad incluyente debe promover políticas que buscan reducir la inequidad y crear sociedades flexibles y tolerantes que abracen a todas las personas.

Con el objetivo de fomentar una participación incluyente de todos, debe haber acceso universal a la infraestructura y las instalaciones públicas. Un acceso igualitario a la información pública juega un papel importante en la creación de una sociedad incluyente ya que permitirá la participación popular con miembros de la sociedad bien informados. La educación juega un



Reporte Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la *región de las Américas*



papel crítico en esta área, particularmente para los jóvenes, la educación les provee la oportunidad de apropiarse de los valores del respeto y la apreciación de la diversidad.

Con un billón de personas viviendo con alguna discapacidad, 80% de los cuales viven en países en desarrollo, una agenda de desarrollo global sólida no puede ignorar la discapacidad como un elemento clave de la exclusión y la pobreza. Entre las acciones a favor de la accesibilidad, remover las barreras al acceso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para personas con discapacidad es de máxima importancia.

Nadie debería estar excluido de utilizar un teléfono celular, el Internet, las televisiones, computadoras, y otros medios electrónicos así como de las numerosas aplicaciones y servicios que son de vital importancia para la educación, la vida política, las actividades culturales, el acceso al e-gobierno o a la e-salud, por sólo mencionar algunos ejemplos. Estar excluidos de estas TIC implica quedar excluido no sólo de la sociedad de la información sino de servicios públicos esenciales así como de tener la oportunidad de tener una vida independiente.

Al trabajar en conjunto entre todos los sectores de la sociedad - público, privado y sociedad civil - a un nivel nacional y regional, algún día lograremos la inclusión completa de las personas con discapacidad a la era digital. La región de las Américas va en el camino correcto y ha logrado muchos resultados positivos. Debemos continuar refrendando el apoyo a las Naciones Unidas a través de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad que ve a la discapacidad como una patología social y no individual, como el resultado de una falla social para lograr ser incluyente y receptora de las diferencias individuales.

Trabajar en conjunto, compartir información y recursos humanos y financieros existentes es una buena receta para llevarnos hacia una región de las Américas más incluyente.