



# Informe Regional de Evaluación de la Accesibilidad de las TIC para la Región de las Américas



# ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
2. CONTEXTO GENERAL.....	5
3. PROCESO DE CONSULTA Y RECOPIACIÓN DE DATOS.....	7
4. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO Y CONTRIBUCIONES RECIBIDAS.....	8
5. SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE LA CONSULTA .....	10
6. RECOMENDACIONES.....	25

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

La Consulta Regional para el Trabajo Preparatorio del evento **América Accesible V: Tecnologías de la Información y la Comunicación para TODOS** (TIC para TODOS), que tendrá lugar en Montego Bay, Jamaica, del 28 al 30 de noviembre de 2018, se desarrolló a lo largo de los meses de julio a octubre de 2018. Con el objetivo de 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. El cuestionario de la Consulta Regional que resulta en el presente informe fue enviado en formato electrónico a los 35 Estados Miembros de la Región de las Américas, a los órganos y agencias gubernamentales responsables de las políticas de inclusión de las personas con discapacidad y las políticas de telecomunicaciones.

El número de cuestionarios recibidos con las respectivas respuestas fue de 15, siendo 14 países respondedores, lo que genera un retorno del 41% de los países, índice considerado bastante relevante en lo que se refiere a una Consulta de libre adhesión, y presenta un aumento del 27% al año 2017. En general, los cuestionarios fueron respondidos en su totalidad y algunos países enviaron copia de la ley referente al tema, lo que también sirvió de soporte al análisis que se ha realizado. Los países que respondieron de forma más consistente, parecen tener una política de inclusión más avanzada, y es evidente que los respondedores priorizaron las cuestiones 1 y 3 relativas a los avances y éxitos en este proceso.

A partir del análisis de la Consulta se puede decir que los países de la región de las Américas se encuentran en diferentes etapas, caracterizados por las siguientes fases:

- **Legislación:** Países involucrados en los procesos de discusión y aprobación de legislación local para la regulación de las acciones y políticas relativas al uso de TIC para la accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad.
- **Sensibilización y Capacitación:** Países que ya poseen una legislación y reglamentación vigente, que desarrollan acciones enfocadas en la sensibilización de la sociedad y de los agentes directamente involucrados en su implantación. También realizan acciones de capacitación, tanto para los agentes y para las personas con discapacidades.

- **Servicios e infraestructura:** Países que tienen acciones orientadas a la definición, flexibilización y creación de servicios e infraestructura accesibles adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad, dirigidas principalmente a telefonía móvil, Internet, televisión y canales de comunicación. También en algunos casos hay el desarrollo de aplicaciones y soluciones para atender demandas específicas de la población con discapacidad.
- **Construcción de redes y transversalidad:** Países involucrados en la temática de forma más activa, desarrollando acciones de fortalecimiento de redes y acciones intersectoriales con otras áreas del gobierno y de la sociedad. Muchos destacan la importancia de este trabajo, principalmente en la creación de grupos de personas con discapacidad, empresas y agentes involucrados en la temática. Algunas acciones apuntan al uso de las TIC en la complementación y apoyo a otras necesidades básicas como educación, trabajo, empleo, cultura y transporte.

Es importante destacar que estas fases no son definidoras de las etapas de desarrollo de las políticas, pero apuntan a una madurez de cada país en relación al tema. Tan poco son acciones desencadenadas de forma sistemática, pudiendo y hasta debiendo ser articuladas y desarrolladas en sus complementariedades.

## **2. 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, el desarrollo, producción, costo y a la disponibilidad de ciertos requerimientos y equipos. Además, la movilización, sensibilización y capacitación de la sociedad y el monitoreo de las políticas son parte de su papel.

Como resultado de los esfuerzos del Sector de Desarrollo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (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, 2016 y 2017 celebradas en Colombia, México y Costa Rica respectivamente. El América Accesible se convirtió en uno de los principales eventos de inclusión digital de la UIT en la región de las Américas que toca el tema de la accesibilidad a las TIC de las personas con discapacidad, incluyendo en la discusión los demás grupos de personas con necesidades especiales (mujeres, niñas, jóvenes, adultos mayores, pueblos indígenas, entre otros) para el cual se involucran y reúnen representantes de los gobiernos, sector privado, sociedad civil, organizamos regionales e internacionales mirando hacía el desarrollo de una América más accesible e incluyente.

Pasado cuatro ciclos de recaudar 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 dónde estábamos en 2014 cuando se celebró por primera vez el América Accesible, que muestra la importancia del evento para este avance.

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 Consulta también es muy importante, para la planificación de acciones de capacitación que resulten del América Accesible, pues se evalúa las expectativas y necesidades de los participantes del evento.

Esta evaluación puede también ser utilizada para resaltar buenas prácticas que ayuden a inspirar a otros países para enfrentar nuevos retos y para eso está disponible el documento que compila las “Buenas prácticas y logros en accesibilidad de las TIC en la región de las Américas”, que se espera no sólo inspirará pero empujará a todos los actores a emprender una alianza multilateral y a jugar un papel de liderazgo para lograr que las TIC sean accesibles para todos, sin discriminación.

Lo que buscamos es lograr que la región de las Américas sea más incluyente a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). 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 especialmente 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.

### **3. PROCESO DE CONSULTA Y RECOPIACIÓN DE DATOS**

Se decidió utilizar un cuestionario para recolectar información y datos de los países acerca de la accesibilidad a las TIC. 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 es la razón por la cual se envió el cuestionario de manera electrónica a todos los Países Miembros de la UIT en la región de las Américas, permitiendo fácil seguimiento. 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 se dediquen a responderlo.

La UIT envió los cuestionarios a los 35 Países Miembros de la UIT en la región y 15 Administraciones devolvieron los cuestionarios debidamente respondidos, correspondientes a 14 Estados Miembros, siendo que 2 contribuciones de diferentes entidades de un mismo país fue remitida, lo que representa 40% de los Estados Miembros de la región. La UIT había considerado que este año serían recibidas un número mayor de respuestas - cuando se compara con el año anterior cuando fueron recibidas 11 respuestas, lo que representó un crecimiento de 27%. Los resultados de este año y de los demás demuestran que tenemos que aún trabajar más fuertemente en el uso de esta metodología para lograr una adhesión más representativa - seguramente mejorar la promoción del cuestionario y promover algunos ajustes en el formato y metodología de la Consulta. 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.

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

#### **4. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO Y CONTRIBUCIONES RECIBIDAS**

1. ¿Cuáles han sido los logros y avances más importantes de su institución o de su país en la implementación de accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad?
2. ¿Cuáles fueron los mayores desafíos de su institución o su país respecto a la implementación de políticas de las TIC en materia de accesibilidad?
3. ¿Cuáles acciones han demostrado ser más adecuadas/exitosas en la implementación de accesibilidad de las TIC en su institución o su país?
4. Según su experiencia, ¿cuáles de estas acciones se deben priorizar para cumplir con el objetivo de construir una sociedad más incluyente en la región de las Américas?
5. ¿Qué acciones ha iniciado y/o implementado su institución para mejorar la calidad y oferta de productos y servicios de TIC accesibles para las personas con discapacidad?
6. ¿Qué acciones ha iniciado e/o implementado su institución para concientizar a los principales actores nacionales sobre la importancia de desarrollar y promover políticas y programas de accesibilidad de las TIC?
7. Además de las acciones previamente identificadas, ¿la agenda de su institución incluye algún plan de acción o metas que contribuyan a la accesibilidad TIC en la región de las Américas?



8. En su opinión, y según su experiencia ¿qué más podría hacer su institución para contribuir a la inclusión de las personas con discapacidad a través del acceso y uso de las nuevas tecnologías?

9. ¿En su opinión y según su experiencia, qué más podrían o deberían hacer otros actores como el sector público, sector privado, industria, la sociedad civil (incluyendo organizaciones de personas con discapacidad y ONGs), organizaciones internacionales, y la academia para promover la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad en su país y así la región de las Américas?

10. ¿Cuál es la situación de los Fondos de Servicios Universal en su país y si está previsto la posibilidad de que sea utilizado para acelerar la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad? y ¿Cuál es su visión sobre el uso de recursos de los Fondos de Servicios de Telecomunicaciones para la implementación de proyectos de inclusión social/digital?

11. Por favor indique si hay algún tema específico en materia de accesibilidad de las TIC (e.g. móviles, web, TV y video, acceso a espacios públicos, servicios de emergencia, compras públicas etc.) sobre el cuál le gustaría conocer más o llamar particularmente la atención de los participantes en el América Accesible V.

#### **PAÍSES QUE MANDARON LAS CONTRIBUCIONES:**

- Brasil
- Canada
- Chile
- Colombia
- Ecuador
- Granada
- Guatemala
- Honduras
- Jamaica
- México
- Paraguay
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay

## **5. SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE LA CONSULTA**

### **1. ¿Cuáles han sido los logros y avances más importantes de su institución o de su país en la implementación de accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad?**

En vista de la diversidad de la realidad de los países y las etapas en que se encuentran, los cuales respondieron a la encuesta, se puede analizar que hay una gran disparidad y diferencias entre los destaques de cada país. Se puede inferir que esto traiga de forma muy simplificada y aún rasa, un pequeño diagnóstico de la situación de cada país.

De una forma más ampliada y generalizada, los avances de la legislación fueron señalados por casi la totalidad de los países. Muchas leyes incluso fueron creadas en un período reciente, lo que muestra que el tema sigue siendo nuevo entre los armazones legales de cada país. Sin embargo, aunque todos los países han señalado y algunos han traído fragmentos de la legislación, se percibe que hay una disparidad entre ellas. Algunos países señalan esta cuestión, aún en la perspectiva de un derecho Universal, basado incluso en su constitución, aún sin detallar o traer legislación más específica. Por otro lado, otros países ya presentan un marco legal más detallado donde las cuestiones de accesibilidad, inclusión y acceso a las TIC están claramente desarrolladas. Aunque esta investigación no tiene este objetivo, y no hubo una pregunta específica sobre legislación, se recomienda que éste sea un asunto profundizado y de posible estudio comparativo, entre la definición y construcción del marco legal y su avance en la implementación.

Otro importante avance se da en el campo de implementación de las acciones de inclusión y accesibilidad. Se puede dividir en algunas áreas y acciones, como la sensibilización, la formación y capacitación, acceso a equipos, infraestructura de comunicación como banda ancha, acceso a contenidos de radiodifusión y telecomunicación, acceso a Internet, servicios diferenciados de telefonía e iniciativas de uso de TIC en una perspectiva transversal e intersectorial para la inclusión y encaminamientos de otras necesidades que no sean directamente vinculadas a las TIC, como acceso a la salud, educación laboral y movilidad.

Aunque muchas de estas iniciativas están de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y las buenas prácticas internacionales, las legislaciones de los países y las demandas de las personas con discapacidad, es muy difícil a partir de este instrumento, evaluar su efectividad, calidad y el alcance. Los desafíos para la accesibilidad e inclusión son muy grandes y atraviesan una serie de acciones que dependen de la articulación e inter sectorial de diferentes agentes de los gobiernos y de la sociedad. Sin embargo, se percibe que en algunos países tanto las leyes como la articulación entre áreas parecen ocurrir.

Siendo así, las respuestas pueden ser categorizadas en grandes temas: legislación y derechos; servicios de telecomunicaciones y de concesionarios; formación y capacitación; información y sensibilización y acciones articuladas en proyectos con uso de TIC.

Algunas contribuciones relevantes que pueden ser consideradas de ejemplo para los países:

*“Talleres para empoderar a personas con discapacidad y adultos mayores. Durante el ejercicio 2018, se llevaron a cabo diversos talleres de capacitación en los que se abordaron temas relacionados con telecomunicaciones, tecnología y derechos de los usuarios, en los que se contó con la participación de 120 niños de primaria y 120 niños de secundaria, ambos de bajos recursos, 120 personas con discapacidad visual y 120 adultos mayores”.*

*“Cuando requerido por personas con discapacidad, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben enviar, gratuitamente, los documentos físicos (contrato, ofertas, planos de servicios y otros), en formato accesible para las personas con discapacidad de visión”.*

*“Todas las informaciones en sitios web de las prestadoras deben estar en formato accesible a todos los tipos de discapacidad”.*

*“Las prestadoras deben divulgar las tecnologías de asistencia de los dispositivos, como subtítulos, aplicación de mensajes, lector de pantalla, audiodescripción, beeps, scanner, transcripción de texto para voz, reconocimiento de voz y otros. La divulgación debe ocurrir por instrumento que le permita a las personas con discapacidad conocer las ofertas comerciales de dispositivos, por medio de centros remotos y en los establecimiento”.*

*“Programa de Accesibilidad para Instituciones Públicas 2017-2018: Su objetivo es aportar al desarrollo de planes de acción de accesibilidad y ajustes necesarios de las instituciones públicas, a través de la evaluación y diagnóstico de accesibilidad de edificios y sistemas de información y comunicación. Contempla: Evaluación de accesibilidad a 150 sitios web públicos; Desarrollo de una plataforma Web de apoyo a la evaluación realizada; y material audiovisual sobre accesibilidad Web”.*

*“Accesibilidad en Museo de la Memoria y los Derechos Humanos: Implementación de un sistema de información accesible mediante el uso de tecnología inalámbrica y TICs para la entrega de contenidos museográficos en formatos accesibles, y el desplazamiento de personas con discapacidad en el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, contribuyendo a disminuir las barreras de acceso físico y de información, permitiendo a la comunidad recorrer el recinto de forma autónoma e independiente y obtener el mayor provecho a los contenidos culturales ofrecidos. Este proceso fue implementado por la Universidad de Santiago de Chile y la empresa nacional desarrolladora de tecnología inclusiva, Lazarillo App”.*

*“Uso de TICs, como tablets y pantallas interactivas, en la escuela y hogar para favorecer la calidad de vida, aprendizajes e inclusión de los niños y niñas con trastorno del espectro autista (TEA)”.*

*“Cine para todos: Genera espacios de inclusión a la población con discapacidad visual, auditiva y cognitiva del país, a través de las TIC, permitiéndoles disfrutar gratuitamente del séptimo arte mediante la incorporación de elementos de accesibilidad a películas ofrecidas en diversas funciones a lo largo del país. Además, promueve procesos de generación de capacidades para que las personas, en condición de discapacidad, pasen de ser espectadores a creadores activos de contenidos audiovisuales. Cine para todos se desarrolla mediante 4 líneas estratégicas: Funciones regulares, funciones en PVD, RadioCine y SmarTIC Incluyente”.*

## **2. ¿Cuáles fueron los mayores desafíos de su institución o su país respecto a la implementación de políticas de las TIC en materia de accesibilidad?**

Se han señalado varios desafíos en las respuestas, siendo que están vinculados también a los resultados, lo que está en consonancia con la comprensión de que la accesibilidad e inclusión es un proceso aunque con muchos avances siempre presentará desafíos.

En cuanto a los mayores desafíos de las instituciones respecto a la implementación de políticas de accesibilidad en las TIC, el aspecto citado con más frecuencia por los

encuestados fue la falta de conocimiento sobre los recursos accesibles y sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Esto apunta a una necesidad de constituir un proceso continuo de investigación y búsqueda de información sistematizada. Algunos países incluso traen la dificultad de toma de decisión frente al escaso número de informaciones y datos sobre la población con discapacidad y sus necesidades.

La falta de concientización y compromiso con la accesibilidad se menciona como uno de los factores que hacen con que las políticas de accesibilidad sean escasas o no sean cumplidas por los diversos sectores responsables de las TIC. Muchos países apuntan a los recursos limitados como un gran desafío, lo que en cierto modo está vinculado a la falta de compromiso y la necesidad de sensibilizar a los gestores y a la sociedad en general.

Según los respondedores, los profesionales que actúan en esa área, a menudo no tuvieron la pauta de la accesibilidad contemplada en sus formaciones académicas, de la misma forma, los diversos sectores que ejecutan y financian proyectos en el área de la TIC no tienen compromiso con esa cuestión.

Un gran desafío aún en algunos países es la falta de legislación específica, y también de planes más ampliados y una política pública más clara y definida. Y además de los que poseen legislación, apuntan el desafío del cumplimiento de la legislación y reglas, principalmente en relación a la accesibilidad de sitios de internet.

Además, también se menciona la falta de conocimiento e información por parte de las propias personas con discapacidad en relación con los recursos de accesibilidad, así como la falta de articulación y diálogo con instituciones y grupos relacionados con la población con discapacidad del país.

Algunas contribuciones:

*“A la fecha, los avances en materia de accesibilidad relativos a la implementación de políticas de las TIC han sido escasos. La falta de desarrollo e implementación de políticas públicas (nuevas y ya formuladas) socialmente inclusivas y que involucren a diversos órganos ministeriales e instituciones gubernamentales ha incidido en un desarrollo mermado de soluciones adaptativas incluyentes. Ahora mismo, es importante evaluar y analizar las necesidades de la población y formular*

*políticas de TIC en materia de accesibilidad que permitan ser homogéneas entre la sociedad. Sigue siendo un reto importante el hecho de identificar las necesidades que como sociedad se tienen, universalizando el derecho de acceso a las TIC y las telecomunicaciones a fin de que se logren cumplir los objetivos de país así como los ODS's (Objetivos de Desarrollo Sostenible, -ONU-), para así, reducir la brecha digital existente de manera multisectorial en el país”.*

*“la temática Accesibilidad Universal no se considere en la formación académica de profesionales afines a este ámbito, como arquitectos, ingenieros, comunicadores, entre otros, no aporta al desarrollo de productos o servicios inclusivos, y tampoco a generar una cultura al respecto. La incorporación de temas como el acceso a la información, accesibilidad web y tecnologías para la inclusión en las universidades, es uno de los desafíos que existe y que se podrá resolver trabajando de manera conjunta entre el Estado y el sector académico”.*

*“Construir la cultura de la apropiación y el empoderamiento tecnológico en las comunidades con discapacidad”.*

*“Poder concientizar y sensibilizar en la importancia de esta temática en la sociedad en general”.*

*“Podemos indicar que a nivel país uno de los principales desafíos, ha sido precisamente la formulación de una política nacional en materia de TICs y accesibilidad. Se han impulsado varias iniciativas, incluyendo al INDOTEL pero las mismas no responden una política”.*

*“Los mayores desafíos están relacionados con la parte económica y el compromiso por parte de lo institucional así como el poder contar con socios estratégicos que tengan el mismo objetivo”.*

### **3. ¿Cuáles acciones han demostrado ser más adecuadas/exitosas en la implementación de accesibilidad de las TIC en su institución o su país?**

Las acciones más exitosas están bastante ligadas a los principales resultados señalados. La mayoría de los países apunta articulación y construcciones de redes, entre sectores de la sociedad y las personas con discapacidad, como uno de los grandes éxitos en sus acciones. Estas redes se constituyeron, en la mayoría de las situaciones, a través de la creación de grupos de trabajo, donde los diferentes actores impactados con las políticas participaron trayendo sus necesidades y opinión. Muchos destacan como fundamental

la participación de las personas con discapacidad y de las organizaciones de personas con discapacidad en este proceso, como un gran avance.

También con gran destaque, aparecen las acciones de sensibilización y capacitación apuntadas como grandes avances. Capacitación tanto de profesionales vinculados a las áreas de TIC como de personas con discapacidad.

Entre las acciones específicas que fueron ampliamente citadas, se puede destacar la disponibilidad de herramientas de análisis y diagnóstico de la situación de accesibilidad de sitios web y portales, públicos y privados.

No menos importante y bastante mencionado es la legislación, estandarización y reglamentación fue un tema bastante presente en las respuestas de los cuestionarios

Algunas contribuciones:

*“Trabajar de forma cooperativa con las diferentes organizaciones, instituciones del Estado, colectivos y sociedad civil, las necesidades de las personas con discapacidad”.*

*“Emplear un enfoque vivencial de concientización y sensibilización de la realidad y las barreras que enfrenta y vive una PCD en nuestra sociedad en general. Esas socializaciones permiten fortalecer los servicios inclusivos y acceso a las TIC para las PCD”.*

*“El mayor avance ha consistido en definir políticas públicas de inclusión en el sector de telecomunicaciones y a la sociedad de la información”.*

#### **4. Según su experiencia, ¿cuáles de estas acciones se deben priorizar para cumplir con el objetivo de construir una sociedad más incluyente en la región de las Américas?**

Los encuestados mencionaron diversos tipos de acciones que deben ser adoptadas por las instituciones de sus países para la construcción de una sociedad inclusiva en las Américas. Entre ellas, las principales acciones están orientadas a la sensibilización, formación y capacitación de la población con el propósito de diseminar el conocimiento y la importancia de los recursos de accesibilidad en las TIC. Los focos son en la formación profesional y de la comunidad involucrada como técnicos, miembros de los gobiernos y de empresas responsables de servicios de telecomunicaciones y demás servicios

dirigidos a la comunidad con discapacidad. En este sentido se citan la importancia de capacitar tanto a las personas con discapacidad, que usufructuarán de los recursos accesibles, como las personas responsables por el desarrollo y ejecución de los proyectos relacionados a las TIC. Las capacitaciones de las personas con discapacidad son para el uso de computadoras, internet, software para garantizar mayor autonomía e independencia en su vida, principalmente en áreas fundamentales como educación, salud, trabajo y derechos.

Otra cuestión mencionada es garantizar que los gobiernos cumplan las leyes y reglas de accesibilidad, además de fomentar y dar continuidad a las políticas de inclusión vigentes en los países. Aún se ha señalado como una cuestión relevante la creación de una reglamentación regional, para que los países de América puedan adherirse a un compromiso de desarrollo de políticas y TIC asequibles e inclusivas.

La constitución de grupos con diferentes representantes de la sociedad involucrados y con intereses en la pauta también fue mencionada como una acción a ser priorizada

Algunas contribuciones:

*“Se considera que debe dársele una mayor importancia a la difusión y capacitación de las personas con discapacidad, con el objeto de fortalecer un entorno digital y que, a través de las TIC, puedan tener acceso propicio para que éstos realicen sus actividades habituales y futuras, de manera autónoma, segura, libre y confiable”.*

*“La implementación de un grupo formado por representantes de varios segmentos de la sociedad (prestadoras, agencia reguladora, asociaciones representativas de personas con discapacidad y órganos públicos), (...) es una acción que debe ser priorizada a fin de considerar los diferentes puntos de vista de la sociedad. Así, se puede contar con un proceso de inclusión y discusión más eficiente”.*

*“Acciones como incluir en la formación de profesionales materias como la accesibilidad universal; el invertir recursos en el desarrollo de tecnología para la inclusión; capacitar a profesionales en materia de accesibilidad web y permear el conocimiento técnico a nivel de Estado para garantizar la entrega de contenidos accesibles a través de los canales, productos y servicios públicos, así como emanar normativa que exija el cumplimiento del derecho a la información, sin duda aportarán a la disminución de la brecha digital en la población con discapacidad y a conseguir que nuestra*



*región avance en materia de inclusión mediante buenas prácticas como las anteriormente mencionadas”.*

*“Concientizar y sensibilizar a la ciudadanía en general de las barreras que enfrentan las PCD en todo ámbito en la sociedad, así como socializar en temas de accesibilidad TIC a los actores públicos y privados a nivel nacional”.*

**5. ¿Qué acciones ha iniciado y/o implementado su institución para mejorar la calidad y oferta de productos y servicios de TIC accesibles para las personas con discapacidad?**

Los encuestados mencionaron diversos tipos de acciones que sus instituciones iniciaron e implementaron, por ejemplo, creación de canales de comunicación con usuarios con deficiencia de servicios de telecomunicaciones, oferta de cursos y talleres para profesionales, realización de asesoría a proyectos dirigidos a las personas con discapacidad y asesoría a funcionarios de instituciones del sector público que proporcionan información a la población con y sin discapacidad.

También se mencionaron las acciones en el ámbito legal, a través de la creación de diseminación de leyes y reglamentos que buscan garantizar la disponibilidad de recursos accesibles en los servicios y materiales ofrecidos a los ciudadanos de cada país.

Algunas contribuciones:

*“La impartición de cursos y talleres enfocados en fortalecer el entorno digital propicio para que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones con alguna discapacidad realicen sus actividades habituales y futuras, de manera autónoma, segura, libre y confiable”.*

*“El Reglamento General de Accesibilidad – RGA es una acción que incentiva la mejoría de la calidad y oferta de productos y TICs accesibles, por medio de reglas que obligan a las prestadoras a divulgar las tecnologías asistivas existentes en los dispositivos, de acuerdo con el tipo de discapacidad”*

*“Asesoramiento a funcionarios de instituciones del sector público que brindan información y servicios a la ciudadanía, en la implementación de Accesibilidad Web en sus portales y aplicaciones web”.*

*“Asesoría en el uso de herramientas de Tecnología Asistiva a instituciones públicas y de Educación Superior para el acceso a estos servicios por parte de alumnos y personal con discapacidad”.*

*“La elaboración y difusión de mecanismos y materiales de comunicación para personas con discapacidad, lo que les permite conocer sus derechos y hacerlos valer, así como conocer las ventajas de las TIC en sus vidas”.*

**6. ¿Qué acciones ha iniciado e/o implementado su institución para concientizar a los principales actores nacionales sobre la importancia de desarrollar y promover políticas y programas de accesibilidad de las TIC?**

Los encuestados comentaron que sus instituciones desarrollan una serie de acciones destinadas a sensibilizar a los sectores involucrados en este proceso sobre la accesibilidad y las necesidades de las personas con discapacidad. Entre estas acciones, se mencionaron, por ejemplo, realización de talleres y conferencias que abordan el tema de la accesibilidad, capacitación de funcionarios públicos y asesoría a las instituciones públicas y privadas.

Se ha citado la importancia de difundir información relacionada con los derechos y beneficios de las TIC a través de los medios de comunicación y de la realización de eventos que aborden la cuestión de las personas con discapacidad. También se mencionó el trabajo en conjunto con instituciones y asociaciones que están directamente ligadas a las personas con discapacidad.

Algunas contribuciones:

*“El dialogo con los diversos sectores sociales y la divulgación de las reglas sobre accesibilidad en los servicios de telecomunicaciones son las principales acciones para desarrollar los programas de accesibilidad de las TIC”.*

*“Capacitar a empleados, educadores, familiares, administradores de Puntos Vive Digital y en general a la población con discapacidad en el uso y apropiación de las tecnologías”.*

*“Cada 25 de Abril de cada año, se celebra el ‘Día de la Inclusión a las personas con alguna discapacidad’, se realizan actividades que gozan de muy buena acogida, ya que son para concientizar a los principales actores nacionales”.*

**7. Además de las acciones previamente identificadas, ¿la agenda de su institución incluye algún plan de acción o metas que contribuyan a la accesibilidad TIC en la región de las Américas?**

Los encuestados poco mencionaron sobre planes de acciones que apunta a contribuir con la accesibilidad de las TIC en la región de las Américas de manera integrada, de forma que, nuevamente reafirmaron sus proyectos y sus políticas regionales mencionadas en las cuestiones anteriores.

Se citó también la realización de estudios que visan sistematizar ejemplos de buenas prácticas inclusivas relacionadas con las TIC e identificar cuáles son las necesidades del público con discapacidad, visando el perfeccionamiento de los servicios y productos ofrecidos al público.

Una parte de los encuestados también mencionó el compromiso asumido por sus instituciones en convenciones internacionales que abordan cuestiones relacionadas con la inclusión de personas con discapacidad, por ejemplo, la "Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad de las Naciones Unidas" y "La Agenda digital para América Latina y el Caribe (ELAC).

Algunas contribuciones:

*“La participación de nuestro país, está limitado al contexto de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”.*

*“En el marco de ELAC 2020, se avanzó en la materia con un proyecto de resolución en pro de la accesibilidad. El encuentro se hizo en Cartagena y por supuesto, como país participante y garante del mismo, se brindó apoyo a la iniciativa. Además, teniendo en cuenta el proyecto de decreto de accesibilidad en el que ya veníamos trabajando”.*

**8. En su opinión, y según su experiencia ¿qué más podría hacer su institución para contribuir a la inclusión de las personas con discapacidad a través del acceso y uso de las nuevas tecnologías?**

El principal aspecto mencionado por los encuestados fue promover acciones de divulgación y fomento a las políticas de inclusión y de los recursos de accesibilidad relacionados a las TIC. En este sentido, se pone como fundamental establecer alianzas con operadoras de telecomunicaciones, instituciones y asociaciones involucradas con el tema, con el objetivo de fortalecer las políticas de inclusión de cada país.

También se menciona la creación de grupos con el propósito de investigar y estudiar qué puntos relacionados a la inclusión de personas con discapacidad deben ser mejorados y cuáles son las necesidades de ese público. Además, también comentaron sobre la importancia de acciones de sensibilización, divulgación y capacitación como medio para contribuir con la inclusión, de forma que la población tenga conocimiento sobre sus derechos y sobre cómo exigirlos cuando sea necesario.

Por último, los encuestados comentaron sobre la importancia de que sus instituciones actuaran activamente para garantizar que se cumplan con las políticas de inclusión.

Algunas contribuciones:

*“La información es el elemento más importante para mantener empoderados a los usuarios, por lo tanto, es fundamental la difusión permanente de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones con alguna discapacidad y la manera de hacerlos exigibles”.*

*“La difusión de normativa existente en relación a acceso a la información y web, mediante actividades de traspaso de conocimiento técnico hacia la ciudadanía y otros servicios públicos”.*

*“Constituir laboratorios tecno-sociales donde confluyan ideas, soluciones, saberes, metodologías y desarrollos tecnológicos”.*

*“Fomentar más la articulación entre entidades del Estado como Ministerios, Centros de formación técnica y profesional y organismos de Ciencia y tecnología”.*

*“Promover la adecuación de las páginas web, con la finalidad que sean accesibles a todas las personas con discapacidad”.*

**9. ¿En su opinión y según su experiencia, qué más podrían o deberían hacer otros actores como el sector público, sector privado, industria, la sociedad civil (incluyendo organizaciones de personas con discapacidad y ONGs), organizaciones internacionales, y la academia para promover la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad en su país y así la región de las Américas?**

En esta cuestión, los encuestados, en su mayoría, reafirmaron las acciones y compromisos mencionados anteriormente en las otras cuestiones, de forma que se enfatizó la importancia de establecer una articulación efectiva entre los sectores público, privado y la sociedad civil.

En cuanto al sector público, se menciona la importancia del compromiso de los gobiernos regionales de promover y difundir, de manera articulada con los demás sectores, las políticas de inclusión relacionadas con las TIC, buscando garantizar la continuidad y cumplimiento de los reglamentos establecidos y replicar buenas prácticas inclusivas.

En lo que se refiere al sector privado, se menciona la necesidad de que este sector tenga un compromiso con las necesidades de las personas con discapacidad, ofreciendo sus servicios y productos al público de manera accesible e inclusiva.

En el contexto de promover la articulación entre los sectores, el papel de la sociedad civil se sitúa como fundamental en este proceso, ya que los diversos grupos y asociaciones que actúan junto a las personas con discapacidad sirven como un eficaz medio de comunicación para escuchar las demandas y necesidades de éste público, buscando perfeccionar la oferta de los servicios y productos puestos a disposición por los sectores público y privado.

Algunas contribuciones:

*“El sector público deberá buscar promover e inculcar entre las mismas instituciones y hacer conciencia al sector privado de la importancia de la inclusión social en temas de accesibilidad a las TIC para personas con discapacidad”.*

*“Compartir las mejores prácticas en materia de accesibilidad de las TIC realizadas de manera local, se considera que es un elemento primordial*

*para implementar mecanismos homólogos y elaborar proyectos de manera conjunta, entre los países que integran la región de las Américas, que permitan hacer un análisis efectivo a fin de desarrollar y mejorar las políticas públicas encaminadas a la inclusión de las personas con discapacidad a las TIC”.*

*“Respecto de los esfuerzos en coordinación intersectorial, es importante que los organismos públicos desarrollen planes, programas e iniciativas que partan de Consultas públicas idealmente vinculantes y estén enmarcados en planes integrales de desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación Accesibles”.*

*“Sociedad civil: sensibilizar a la sociedad civil y hacer que se empoderen de los temas de accesibilidad”.*

**10. ¿Cuál es la situación de los Fondos de Servicios Universal en su país y si está previsto la posibilidad de que sea utilizado para acelerar la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad? y ¿Cuál es su visión sobre el uso de recursos de los Fondos de Servicios de Telecomunicaciones para la implementación de proyectos de inclusión social/digital?**

La amplia mayoría de los encuestados afirmó que en sus respectivos países no existe un Fondo de Servicios Universal o que, en el caso de los países que poseen este recurso, no hay ningún proyecto relacionado con la accesibilidad financiada por este medio.

En casos aislados, se mencionó el uso de este recurso, por ejemplo, en Brasil. Hay en el país el Fondo de Universalización de los Servicios de Telecomunicaciones (FUST), pero, según el encuestado, sólo hay conocimiento de un proyecto de accesibilidad financiado por este fondo.

Por último, los respondientes de Ecuador, República Dominicana y Perú también mencionaron la existencia de Fondos de Servicios Universal volcados para las TIC y servicios de telecomunicaciones, pero no especificaron qué tipo de acciones se realizaron dirigidas a las personas con discapacidad.

Algunas contribuciones:

*“La USF es una de las instituciones que ha brindado un gran apoyo a las personas con discapacidades en términos de proporcionar recursos para*

*asegurar equipos y software para personas con discapacidades. Se necesitan más fondos disponibles para la comunidad.”*

*“No hay conocimiento de ejecución de Fondos de Servicios Universal”*

*“El administrador de la USF, ha utilizado y seguirá utilizando la USF para promover el acceso a las tecnologías para las personas con discapacidad porque consideramos que la USF es la forma más práctica de promover las TIC entre las personas con discapacidad según nuestro mandato.”*

*“No tenemos conocimiento de la existencia de ese fondo. El país no es consciente de este tema de accesibilidad, muy pocas personas lo conocemos, lo entendemos y sabemos con claridad como afrontarlo.”*

*“...a través de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones ha facilitado que las personas con alguna discapacidad del país se conecten a las TIC a través de Centros Tecnológicos, de la dotación de equipos informáticos a personas o instituciones especializadas, así como a través del despliegue de jornadas de capacitaciones en TIC y charlas con el apoyo de entidades especializadas del sector de discapacidad.”*

**11. Por favor indique si hay algún tema específico en materia de accesibilidad de las TIC (e.g. móviles, web, TV y video, acceso a espacios públicos, servicios de emergencia, compras públicas etc.) sobre el cuál le gustaría conocer más o llamar particularmente la atención de los participantes en el América Accesible V.**

De los diversos temas mencionados por los respondedores, los que fueron citados con mayor frecuencia fueron:

- Ejemplos de buenas prácticas y proyectos que han tenido éxito en otros países;
- Innovaciones tecnológicas relacionadas con la accesibilidad de las TIC y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad;
- Accesibilidad en sitios web, televisión y aplicaciones móviles;
- Tecnologías multimedia para acceder a servicios y espacios públicos, por ejemplo, hospitales, servicios de emergencia y transporte público;
- Plataformas de contenido multimedia para el aprendizaje;
- Compras y asistencia a los usuarios con discapacidad a través de servicios electrónicos.

Algunas contribuciones:

*“Las mejores prácticas realizadas por los países de la región que han favorecido de manera integral a la inclusión de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones con alguna discapacidad”.*

*“Sería muy importante conocer experiencias y formatos de trabajo por parte de otros países en todos los temas detallados, ya que permitiría mejorar las acciones nacionales en la materia”.*

*“Desarrollos open source. Internet de las cosas para personas con discapacidad. Televisión pública con componentes de accesibilidad”.*

*“Sin dudas, sería útil conocer a profundidad sobre iniciativas de accesibilidad de las TIC en móviles; TV y video; y Servicios de Emergencia. De igual forma, resultan de especial interés acceder a una compilación de mejores prácticas de reguladores y fondos de servicio universal a nivel regional, en materia de accesibilidad”.*



## 6. RECOMENDACIONES

### **Recomendaciones para las Políticas de Accesibilidad, Inclusión Digital, TIC en las Américas.**

Para el desarrollo de las TIC accesibles es fundamental la articulación y el fortalecimiento de las acciones en forma articulada y en red. Es importante involucrar en desarrollo de las políticas e estrategias de inclusión digital los diferentes actores e incentivar un ambiente de colaboración entre todas las partes interesadas y responsables por la accesibilidad y acciones de inclusión. Esta iniciativa, depende de todos trabajando y sumando esfuerzos para que logros como los apuntados en esta pesquisa sean cada vez más comunes. No hay un responsable, ya que eso es un trabajo de todos, con el liderazgo de distintas organizaciones, nacionales e internacionales.

Muchos países tienen como desafío la comprensión de las necesidades de las personas con discapacidad. La falta de información sistematizada de esta población y de acciones y servicios disponibles, también es un obstáculo. De esta forma, proponer la creación de una investigación específica donde se pueden comparar los datos y las necesidades puede ser un buen paso para el desarrollo de políticas más integradas en la región. A pesar de las diferencias culturales, de la disponibilidad de recursos y las distintas prioridades, las necesidades de la población con discapacidad suelen ser muy parecidas en cada uno de los países. Esto facilita la comparación y la búsqueda de soluciones comunes. También es importante intensificar la acción y el mapeo de las acciones que la sociedad civil ha desarrollado y buscar un mayor alineamiento en las estrategias, permitiendo analizar de forma más efectiva los avances en las políticas. Es importante que tales investigaciones puedan estar alineadas a los marcos internacionales, principalmente, el proceso de monitoreo de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que podrá traer información importante para el cruce de los datos y como fuente secundaria.

Se ha ampliamente citado en la investigación la importancia de mapear y divulgar buenas prácticas. La creación de un repositorio de buenas prácticas y acciones innovadoras, donde informaciones estandarizadas puedan permitir comparaciones, avances e intercambios entre los países, en los moldes de lo que ha hecho el *Zero*

*Project*, iniciativa destinada a promover los derechos de las personas con discapacidad, el mapeo de prácticas innovadoras para la solución de problemas cotidianos. El repositorio aún podrá almacenar y poner a disposición de los diferentes sectores de la sociedad cursos y entrenamientos sobre temas que son fundamentales para la implementación de políticas públicas accesibles e inclusivas y que son una gran carencia de la gran mayoría de los países, según lo señalado en la Consulta.

Es importante el estímulo y la búsqueda en la creación de acuerdos regionales con las grandes empresas de tecnología y operadoras de servicios de telecomunicaciones para la estandarización y optimización de recursos en la búsqueda de mejores servicios para la población con discapacidad. También buscar una alternativa de financiación y promoción de soluciones para la accesibilidad.

También buscar alternativas de financiamiento y recursos para la implantación de las políticas es esencial, pocos son los países que disponen de recursos de los fondos de universalización para inversión en iniciativas de TIC accesibles. En la construcción de los marcos regulatorios es esencial que se destinen recursos para la efectividad de las políticas y sanciones claras para el caso de incumplimiento. Incidir para la inclusión del tema en mecanismos de financiación y proyectos con incentivos para fomentar iniciativas en el área, contribuyendo a la viabilidad de la implantación de las políticas.

Las fuentes de financiación regionales también se pueden utilizar para la realización de los avances necesarios y los desafíos señalados en la Consulta y además, buscar incentivar la financiación multilateral de iniciativas que beneficien a los países de la región.

Además de recursos públicos, la búsqueda de fuentes de financiación privada puede contribuir al aumento de recursos invertidos en el desarrollo de las soluciones para atender las necesidades de las personas con discapacidad. Un camino señalado es la importancia de incluir las demandas relativas a la accesibilidad a ser incorporadas en los procesos de compra tanto de las empresas como de los gobiernos. De esta forma, la financiación también proviene de la creación de demandas por soluciones, productos y servicios para atender la creciente demanda de la población con discapacidad. Estas

demandas pueden seguir el *Model ICT Accessibility Policy Report de la UIT*<sup>1</sup>, que en el Módulo 6, apunta una serie de recomendaciones para las políticas de compras públicas de los gobiernos.

Es importante que se desarrollen acciones sistemáticas de acercamiento, asociación y colaboración con organizaciones de la sociedad civil, personas con discapacidad, universidades y organizaciones internacionales, principalmente a las vinculadas al Sistema de las Naciones Unidas para el fortalecimiento, la optimización de recursos, el compartir y la transferencia de conocimientos, investigaciones que contribuyan a la construcción de una sociedad inclusiva. En este sentido, tales articulaciones pueden promover y contribuir con la garantía de derechos en las diversas áreas, ya que las TIC son indispensables para la formulación e implementación de políticas, programas y proyectos en todos los campos de la sociedad. Las tecnologías son cada vez más universales en el uso, con estándares claros y definidos, facilitando el desarrollo de acciones en común para su popularización y garantía de acceso.

Muchos son los desafíos, pero es creciente el aumento de interés por el tema. Hay mucho que hacer, pero el resultado de la Consulta muestra que los países de la región están desarrollando una serie de iniciativas de acuerdo con las demandas de las personas con discapacidad. Diversas acciones convergen para un momento propicio para el fortalecimiento de prácticas, políticas y acciones más inclusivas y accesibles. Promover la adhesión de la sociedad en este movimiento es fundamental para la garantía y efectividad de las políticas inclusivas.

---

<sup>1</sup> Disponible en: [https://www.itu.int/pub/D-PHCB-SIS\\_A.01](https://www.itu.int/pub/D-PHCB-SIS_A.01)