

Accesibilidad a Internet

Uso de Internet para discapacitados: Avanzar

Introducción

Internet ofrece la oportunidad de inclusión: de ver la comunidad global de usuarios como una, a la vez que se reconoce la riqueza de su diversidad. Las tecnologías de Internet tienen el potencial de brindar a los discapacitados los medios de vivir sobre una base más equitativa dentro de la comunidad global de una manera que antes no era posible.

Este artículo ofrece orientación a quienes establecen las políticas sobre por qué y cómo aumentar el uso de Internet para discapacitados.

Aunque el acceso web es un aspecto clave del uso, el alcance de este artículo va más allá y tiene en cuenta un rango más amplio de productos y servicios de Internet. Plantea problemas en torno al acceso, la disponibilidad y la asequibilidad. El artículo explora tanto el caso comercial como la perspectiva de los derechos humanos para una mejor accesibilidad a Internet para discapacitados. Sin embargo, hay muchos otros problemas de accesibilidad que van más allá de este breve artículo sobre algunos de los problemas.

Quienes establecen las políticas pueden usar este artículo como punto de partida y usar la lista de referencias para analizar más en profundidad los mecanismos, con el objeto de aumentar el uso de Internet para discapacitados.

El lema de Internet Society es "Internet es para Todos," lo que refleja la convicción de que el acceso a Internet es un problema fundamental de las políticas públicas. Además del acceso a infraestructura y equipos, el acceso depende de hacer que los dispositivos físicos y los servicios en línea sean útiles para todos, incluidos los discapacitados.

Internet Society desea, a través de este artículo sobre problemas, comenzar a expandir nuestro trabajo con los gobiernos y otros miembros de la comunidad de Internet para mejorar el acceso a Internet de los discapacitados. Esta iniciativa está equiparada con la de algunos impulsores internacionales clave hacia una Internet más accesible.

Los impulsores clave son:

- Personas con discapacidades que forman parte de la mayor minoría del mundo, según las Naciones Unidas. La Organización Mundial de la Salud calcula que hay mil millones de discapacitados y que un 80% viven en países en vías de desarrollo. Los discapacitados pueden participar de igual modo en la sociedad y realizar contribuciones considerables a la economía si están disponibles las herramientas de Internet adecuadas.
- Más de 100 gobiernos han firmado y ratificado la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad de las Naciones Unidas. Las obligaciones incluyen implementar medidas para diseñar, desarrollar, producir y distribuir ICT accesibles en una etapa temprana,

- de manera tal que estén accesibles para las personas con discapacidad a un coste mínimo.
- Los gobiernos exigen cada vez más las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) de W3C y se utilizan en la industria para crear sitios web que sean más accesibles para las personas con discapacidades.
 - Más gobiernos están empezando a incorporar criterios de accesibilidad en sus políticas de adquisición pública.

¿Qué es accesibilidad?

Para las personas con discapacidades, accesibilidad significa ser capaz de usar un producto o un servicio con la misma eficacia que una persona sin discapacidades. Esto significa utilizar principios de diseño inclusivos para que los productos y servicios puedan ser usados por un sector más amplio de la población. En algunos casos, esto no es posible, y se necesitan tecnologías de asistencia para cerrar la brecha digital. De ser así, las tecnologías dominantes deberían permitir la conexión del software o del hardware del dispositivo de asistencia sin problemas, tanto en términos interoperativos como de portabilidad de datos.

El cambio en las actitudes de las personas respecto a las discapacidades es fundamental para lograr mayor accesibilidad. El punto de vista tradicional de la discapacidad es a través del modelo médico, esto es, intentar “reparar” o rehabilitar a una persona de acuerdo con las normas de la sociedad. El modelo social de la discapacidad tiene el objetivo de dismantelar las barreras, de forma tal que una persona con una discapacidad pueda participar plenamente de la sociedad. Este modelo más contemporáneo enfatiza las capacidades de una persona más que las discapacidades y alienta la independencia y la capacidad de la persona al disminuir las barreras del entorno.

Las personas con discapacidades se enfrentan a tantas barreras como tipos y grados de discapacidad existen. Por ejemplo, las personas con un impedimento visual que usan software de lectura de pantalla pueden encontrarse con sitios web que tienen una navegación confusa o que no tienen descripciones de las imágenes; mientras que las personas con un impedimento auditivo pueden no tener la posibilidad de participar en conferencias en línea debido a que no tienen subtítulos.

Al eliminar las barreras, las personas con discapacidades podrán usar mejor Internet y contribuir a su riqueza al participar de manera independiente en las comunidades que elijan. Aunque hacer que los sitios web sean accesibles resulta esencial, las soluciones de accesibilidad son necesarias para ofrecer cualquier producto o servicio por Internet y para aceptar contenido o servicios creados por personas con discapacidades, independientemente del equipo o el medio de ingreso. Esto incluye sitios web, bases de datos, navegadores, aplicaciones multimedia, teléfonos móviles, ordenadores y sus equipos auxiliares.

Además de la accesibilidad, hay que superar otras barreras para que las personas con discapacidades puedan beneficiarse de Internet y aportar valor a Internet. Estas barreras son:

Asequibilidad

Muchas personas con discapacidades tienen ingresos bajos y oportunidades educativas limitadas. Esto se aplica a los países desarrollados y más aún a los países en vías de desarrollo. El uso de Internet es especialmente costoso en los países en vías de desarrollo. Cuando se necesitan tecnologías de asistencia, las barreras pueden ser aún mayores.

Cultural

En muchos países se ven a las personas con discapacidades con lástima o vergüenza. Pueden estar “protegidos” de manera restrictiva por la familia por una gran cantidad de motivos, que van desde la falta de instalaciones educativas adecuadas a la falta de servicios gubernamentales adecuados.

Disponibilidad

En las áreas aisladas, puede haber disponibilidad limitada de Internet. Alentar y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades puede ser una prioridad relativamente baja en tales condiciones.

Falta de concienciación por parte de la comunidad en general

Las personas de la comunidad más amplia tienen una comprensión limitada de la manera en que las personas con discapacidades usan la tecnología y de los beneficios significativos que puede brindar Internet. Facilitar el acceso a los productos y servicios por lo tanto, puede considerarse erróneamente como algo difícil y costoso.

Qué se está haciendo

Internet Society, junto con organismos internacionales, gobiernos, reguladores, empresas, la comunidad técnica y la sociedad civil tienen papeles que desempeñar. En especial, los gobiernos, y quienes establecen las políticas, tienen una importante obligación de usar las herramientas legislativas y normativas a su disposición para tratar el acceso a Internet para las personas con discapacidades.

La siguiente discusión explica resumidamente lo que está ocurriendo actualmente en todos los sectores.

Organismos internacionales

La Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad de las Naciones Unidas estipula que el acceso a los sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones es un elemento que permitirá que las personas con discapacidades participen más plenamente en todos los aspectos de la vida. La Convención estipula que los gobiernos deben tomar medidas adecuadas para que así sea. Más de 100 países han firmado y ratificado la Convención, lo que conlleva la responsabilidad, entre otras obligaciones, de mejorar el acceso a Internet para personas con discapacidades. La Convención también estipula que la cooperación internacional y el compartir recursos se lleven a cabo a través de la posibilidad de facilitar y compartir el acceso a tecnologías de asistencia y de acceso y a través de la transferencia de tecnologías. De acuerdo con el Protocolo Opcional, hay soluciones disponibles para las personas con discapacidades para que presenten reclamaciones, según la Convención de las Naciones Unidas.

El documento de conclusión de la Cumbre Mundial de las Naciones Unidas sobre la Sociedad de la Información, la Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información, declara que para que se produzca el acceso equitativo, se debe prestar atención al diseño y la promoción universales de las tecnologías de asistencia. El Diseño Universal o Diseño para Todos es el concepto de diseñar productos y servicios para un sector más amplio de la comunidad sobre la base de siete principios clave. Cuenta con el beneficio de que los productos que incorporan estos principios pueden ser más accesibles para las personas con discapacidades. También significa que los dispositivos no deben adaptarse posteriormente para ser accesible, sino que es un factor que se tiene en cuenta como parte del diseño original.

El Foro de Gobernanza de Internet (IGF) reconoce la accesibilidad a Internet como un tema clave, y a través de su Coalición Dinámica sobre Accesibilidad y Discapacidad ha resaltado los pasos a seguir para alcanzar una sociedad inclusiva. Una forma simple de inclusión que ha adoptado el IGF mismo es el uso de subtítulos en tiempo real para sus sesiones de talleres y conferencias, incluidas las sesiones en línea. Resulta beneficioso para las personas de entornos no angloparlantes, pero esencial para las personas con problemas auditivos.

La rama de estándares de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la ITU-T, da un énfasis significativo al acceso en cuanto a Grupos de estudio, Preguntas y recomendaciones específicos. En 2008, la Resolución 70 fue aceptada en la Asamblea mundial de normalización de las telecomunicaciones, resaltando muchas actividades de normalización de accesibilidad incluidos mecanismos para garantizar que las necesidades de las personas con discapacidades se tengan en cuenta al desarrollar todos los estándares y directrices de la ITU.

Gobiernos y reguladores

Además de las obligaciones de los gobiernos nacionales de aumentar la accesibilidad para las personas con discapacidades que surge a partir de instrumentos internacionales, los gobiernos nacionales y autoridades normativas están tomando medidas. Un determinado número de países ha creado o modificado la legislación general de comunicaciones para incluir cláusulas sobre la accesibilidad. Otros países han creado legislación específica para promover la accesibilidad. Por ejemplo, los Estados Unidos han aprobado la Ley del Siglo 21 de Accesibilidad a Comunicaciones y Video de 2010.

En algunos países, las autoridades normativas pueden usar fondos del Servicio Universal Obligatorio (USO) para ayudar a personas con discapacidades. Estos fondos por lo general cubren los costes de proporcionar servicios de TIC en regiones rurales y remotas, pero también pueden tener la capacidad incorporar disposiciones para proporcionar fondos para servicios a personas con discapacidades en todos los lugares de un país. Por ejemplo, ha comenzado en India un proyecto piloto que utiliza fondos del Servicio Universal Obligatorio para ayudar a las personas con discapacidades a tener acceso a TIC en comunidades rurales.

Otro enfoque a nivel nacional es incorporar criterios de acceso en los procesos de adquisición pública de TIC. De este modo se alienta a las empresas que licitan por el suministro de hardware y de software a los gobiernos para que ofrezcan productos que sean más accesibles para personas con discapacidades si desean hacerse con los contratos. El pionero en este enfoque fue el gobierno de los Estados Unidos, a través de las directrices de la Sección 508 para proveedores. La Directiva de Compra Pública de la Unión Europea incluye criterios de acceso, y según el Mandato 376 ha dirigido a las organizaciones estándar europeas para que desarrollen un conjunto de herramientas en línea para ayudar a las agencias gubernamentales en la adquisición de TIC accesible.

Empresas

Cada vez se entiende más que hay un propósito comercial en impulsar el acceso a Internet para las personas con discapacidades. Se considera una oportunidad de alcanzar segmentos de consumo más amplios en un mercado abarrotado. Esto queda ejemplificado en el Grupo de Trabajo sobre Tecnología Accesible y la Coalición OneVoice para TIC Accesible, que encuestó a más de 300 empresas en el Reino Unido, incluidas Lloyds TSB, KPMG, Virgin Atlantic, BBC, BT y Sainsbury's, para descubrir sus puntos de vista sobre TIC accesibles. Los resultados de la

encuesta y los estudios de caso demostraron que invertir en TIC cumplía los siguientes objetivos comerciales clave:

- 1 Llegar a nuevos mercados
- 2 Maximizar el compromiso y la productividad de los empleados
- 3 Prestación de servicios y productos de alta calidad
- 4 Mejora de la administración de la cadena de suministro
- 5 Construir relaciones entre los socios y la comunidad
- 6 Minimizar el riesgo de acciones legales

Los hallazgos de la encuesta indican que nombrar un “Defensor de la accesibilidad” marca una diferencia significativa a nivel de la gerencia ejecutiva. El acceso no debe estar restringido a la sección de TI de una organización; debe convertirse en una parte esencial de todas las políticas y operaciones. El liderazgo es esencial. El informe recomienda que el Director Ejecutivo y la Junta Directiva comuniquen “a todos los empleados, proveedores y socios que proporcionar TIC accesibles y de fácil uso para todas las personas es fundamental para los objetivos comerciales centrales de la organización.”

El Grupo de Trabajo Comercial sobre TIC accesibles estableció una Carta para una Tecnología Accesible en noviembre de 2011. La Carta estipula 10 compromisos que deben aceptar las corporaciones para que el acceso a TIC esté arraigado en la organización, incluidos RR. HH., políticas, concienciación del personal, adquisiciones y ajustes en el lugar de trabajo de los empleados. Hubo 17 firmantes iniciales incluidos Cisco, Fujitsu, Microsoft y Oracle.

Hay potencial de crecimiento del mercado en los segmentos de las personas con discapacidades y de la tercera edad si los productos y servicios son accesibles y se ofrecen a un precio asequible. En Japón, como en muchos países desarrollados, el mercado de teléfonos móviles está saturado excepto para los mayores de 50 años. A medida que las personas envejecen, pueden perder capacidad auditiva, capacidad visual, sufrir de artritis y necesitan características más accesibles. NTT ha vendido con éxito 14 millones de teléfonos Raku Raku diseñados para la banda etaria de la tercera edad. Esos equipos generalmente son más populares debido a sus características de ser fáciles de usar.

En Australia, se alienta a las organizaciones a que desarrollen un Plan de Acción para las Personas con Discapacidad que detalle actividades y marcos temporales. Estos planes están en manos de la Comisión de Derechos Humanos e indican un compromiso público para mejorar la accesibilidad. Telstra, el mayor proveedor de servicios de Internet y telecomunicaciones de Australia, fue la primera corporación en desarrollar uno de estos planes.

Empresas como Microsoft y Apple ahora tienen actitudes progresivas respecto a la accesibilidad. Esto se produjo en parte como consecuencia del enfoque de la “zanahoria” y el “palo” en los EE. UU. En primer lugar, el gobierno de los EE. UU. incorporó criterios de acceso a su política de adquisición (a través de lo que se denomina directrices de la Sección 508) estimulando así a la industria para que proporcione productos más accesibles a sus agencias. En segundo lugar, los litigios según la legislación de discriminación y telecomunicaciones han centrado la atención de las empresas en las posibles consecuencias de no tratar adecuadamente las necesidades de accesibilidad. Muchos productos y servicios de Microsoft y Apple ahora están diseñados para el acceso desde el principio. Por ejemplo, el iPhone es popular entre los ciegos dado que pueden usar el dispositivo “sin necesidad de configuración, con solo sacarlo de la caja”, sin necesidad de complementos de asistencia. Otro ejemplo, YouTube ofrece la función de subtítulo automático

para que sea más fácil subtitar vídeos. Esto incluso se puede considerar una fuente de ingresos dado que los vídeos se pueden indexar y que, así, estén más disponibles para los anunciantes.

Estos son desarrollos positivos; pero es necesaria una vigilancia continua. Sin esfuerzos continuos por fomentar la concienciación, nuevos tipos de productos pueden crear nuevas barreras.

Comunidad técnica

Hay nuevas soluciones técnicas potenciales que pueden ser beneficiosas tanto para las personas con discapacidades como para la comunidad en general. Los productos como el reconocimiento de voz (diseñado originalmente para personas con limitaciones en los movimientos manuales) y el escáner (diseñado como parte de un dispositivo de lectura de documentos incluido con la tecnología de síntesis de habla para personas ciegas) ahora son productos de mercado masivo.

La Fuerza de Tareas de Ingeniería de Internet (IETF) ha desarrollado especificaciones de texto en tiempo real como un documento de marco. El texto en tiempo real permite a las personas sordas y con impedimentos auditivos comunicarse mediante texto en tiempo real de manera similar a una conversación de voz. Además, la Conversación Total incorpora voz, texto y vídeo para garantizar que las personas que son sordas, que tienen problemas de audición o que son ciegas y sordas puedan participar de una conversación telefónica que satisfaga sus necesidades. La IETF también ha descrito esta posibilidad. Otros organismos de normalización están involucrados en el desarrollo de estándares similares para mejorar la accesibilidad.

Mientras que los estándares técnicos se pueden desarrollar para satisfacer una necesidad de discapacidad específica, es igual de importante tener en cuenta cualquier impacto en las discapacidades en todas las etapas del desarrollo de estándares técnicos generales. Crear directrices de accesibilidad y consultas con expertos en discapacidades son dos métodos para lograr la concienciación necesaria.

La iniciativa de Internet Society para Promover el Acceso, entre otras cosas, se dirige a “hacer avanzar el desarrollo de tecnologías y el caso comercial para facilitar el uso de Internet para las personas con discapacidades”.

Hay directrices de accesibilidad reconocidas a nivel internacional desarrolladas por W3C sobre contenidos web, herramientas de autor y agentes del usuario. Estas directrices, en especial las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG), son usadas por muchos gobiernos para construir sitios web accesibles. La versión 2 de los WCAG estipula que los sitios web deben ser ‘perceptibles’, ‘operables’, ‘comprensibles’ y ‘robustos’. Las pautas proporcionan los detalles sobre la manera en que esto se lleva a cabo según tres niveles de criterios de éxito.

La informática en la nube tiene el potencial masivo de proporcionar servicios accesibles y asequibles a personas con discapacidad. Para tomar un ejemplo: la interoperabilidad entre tecnologías de asistencia y productos corrientes ha sido una barrera que se puede superar a través de una iniciativa basada en la nube, el proyecto de Infraestructura Inclusiva Pública Global. Esta iniciativa espera ofrecer al usuario la capacidad de “invocar y usar las características de acceso que necesiten en cualquier lugar, en cualquier momento, desde cualquier dispositivo.” Tiene el potencial de reducir significativamente los costes de las tecnologías de asistencia para personas con discapacidades en todo el mundo y en especial en los países en vías de desarrollo. El GPII es un proyecto de Raising the Floor que ha atraído a varios partidarios destacados, incluido Vint Cerf y las principales empresas de tecnología.

Sociedad civil

“Nada sobre nosotros sin nosotros” es el lema del movimiento de discapacitados. Las organizaciones de discapacitados deben involucrarse en el desarrollo de cualquier política o programa y pueden ofrecer información valiosa sobre la base de la experiencia vivida de la discapacidad de sus representados. Ejemplos de organizaciones clave incluyen a la Unión Mundial de Ciegos y la Federación Mundial de Sordos.

Lo que todos podemos hacer

Independientemente de nuestro papel individual o como organización, todos podemos desempeñar nuestro papel para ayudar a aumentar y mejorar la capacidad de las personas con discapacidades para usar Internet. A continuación hay ejemplos de actividades que ayudarán a marcar la diferencia. Algunas solo se pueden lograr mediante direcciones de políticas de alto nivel, mientras que otras son más prácticas. Cada acción individual contribuye a la totalidad de hacer que los productos y los servicios de Internet sean más accesibles y más útiles a las personas con discapacidades y a otros en la población general.

Usted puede:

- Estimular el desarrollo de tecnologías que mejoren la capacidad de uso de las personas con discapacidades, por ejemplo, teniendo en consideración los principios de Diseño Universal.
- Obtener más información sobre la Iniciativa de Accesibilidad a la Web de W3C y hacer uso de sus pautas de accesibilidad web, herramientas de autoría y agentes del usuario.
- Alentar a su gobierno a cumplir los artículos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas si han firmado y ratificado la Convención. Si su gobierno aún no ha firmado o ratificado, podemos alentarlos a hacerlo.
- Apoyar la iniciativa de Infraestructura Inclusiva Pública Global para mejorar la interoperabilidad entre sistemas de red y tecnologías de asistencia.
- Garantizar que el acceso esté incluido en la declaración de la misión de su organización y se apoye a nivel de la gerencia ejecutiva.
- Al desarrollar estándares y directrices técnicas, piense en la posibilidad de usar criterios objetivos para determinar si hay un impacto en las personas con discapacidades. Incluya representantes de los discapacitados en comités de trabajo en los que pueda haber un impacto o beneficio potencial.
- Si licita el suministro de software o hardware, averigüe si hay características de accesibilidad y haga una lista de ellas en los documentos de licitación.
- Si está a cargo de la toma de decisiones de una empresa, conviértase en firmante de la Carta para una Tecnología Accesible del Grupo de Trabajo Comercial de TIC.
- Desarrolle un Plan de Acción sobre Discapacidad para su organización, ya sea gubernamental, sin ánimo de lucro o corporativa, con un plan de implementación y responsabilidades asignadas en todos los sectores de la organización.
- Consulte a expertos en discapacidades y a representantes de organizaciones para discapacitados que cuentan con la experiencia de vida de la discapacidad de manera continua.
- Organizar cursos de formación para la concienciación sobre discapacidades dentro de su organización.
- Buscar y poner en uso pautas de accesibilidad al planificar reuniones y conferencias, ya sean en persona o en línea. Esto incluye el hecho de proporcionar subtítulos en tiempo real.

- Usar pautas de accesibilidad cuando desarrolle materiales de comunicación como por ejemplo, garantizar que los vídeos estén subtitrados, y usar fuentes y colores fáciles de leer en el material impreso.

Conclusión

Este artículo sobre problemas ofrece ejemplos de lo que se está llevando a cabo entre sectores y lo que la comunidad de Internet puede hacer para aumentar y mejorar el uso de Internet para personas con discapacidades.

Independientemente de los desafíos a los que tengan que hacer frente, las personas con discapacidades pueden contribuir con la sociedad al igual que cualquier miembro de la comunidad cuando se eliminan las barreras. El aumento del acceso a Internet puede ayudar a que esto suceda. Los gobiernos, la industria y otros interesados clave deben hacer que el acceso sea una prioridad en su trabajo diario, de manera individual y colaborativa. Este artículo sobre los problemas tiene la intención de ser un punto de partida para que la comunidad de Internet trabaje en conjunto para producir cambios que logren beneficios, tanto sociales como económicos. Si queremos tener éxito, debemos comprometernos a avanzar y marcar una diferencia, juntos.

Referencias

Equipo de Trabajo Comercial sobre Tecnología Accesible

<http://www.btat.org>

Manual de Internet de la Unión Europea

http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/validation/index_en.htm

Infraestructura Inclusiva Pública Global

<http://gpil.net>

Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

<http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=111>

Iniciativa para Promover el Acceso de Internet Society

<http://www.internetsociety.org/enabling-access>

Mandato 376

<http://www.mandate376.eu/>

Sección 508

<http://section508.gov/>

Tiresias – Diseñar eventos accesibles

http://www.tiresias.org/research/guidelines/accessible_events.htm

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Naciones Unidas

<http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=269>

UN G3ict

<http://www.g3ict.org/>

Diseño Universal

<http://www.universaldesign.ie>

W3C Pautas de accesibilidad al Contenido Web

<http://www.w3c.org/WAI/guid-tech.html>

Organización Mundial de la Salud – Informe sobre discapacidad

http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/index.html

Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones - Resolución 70

<http://www.itu.int/pub/T-RES-T.70-2008>

Internet Society
1775 Wiehle Ave.
Suite 201
Reston, VA 20190, EE. UU.
Tel: +1-703-439-2120
Fax: +1 703 326 9881
<http://www.isoc.org>

Galerie Jean-Malbuisson, 15
CH-1204 Geneva
Switzerland
Tel: +41 22 807 1444
Fax: +41 22 807 1445
Correo electrónico: info@isoc.org