

# inadi

## Buenas prácticas en la comunicación pública

### INFORMES INADI

### Discapacidad



# **BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNICACIÓN PÚBLICA**

## **INFORMES INADI**

Animados/as por el deseo de enriquecer la discusión pública y promover la participación en la construcción de una sociedad más pluralista e inclusiva, presentamos los informes de Buenas Prácticas del INADI que han sido elaborados por los equipos de Comunicación Estratégica y Prensa, con el apoyo y colaboración de las distintas áreas y programas del instituto.

Los informes INADI son documentos destinados a periodistas y profesionales de la comunicación, que aportan a un tratamiento no discriminatorio de las distintas temáticas. Están realizados con el rigor conceptual y la profesionalidad que caracteriza al INADI, en base a investigaciones y trabajos propios. Constituyen una herramienta para reflexionar acerca de prácticas socialmente naturalizadas, cuyo carácter discriminatorio no es percibido como tal. Nuestro objetivo central es contribuir a generar una sociedad más inclusiva y diversa. Las y los invitamos a acompañarnos en este camino.

Pedro Mouratian

Interventor de INADI

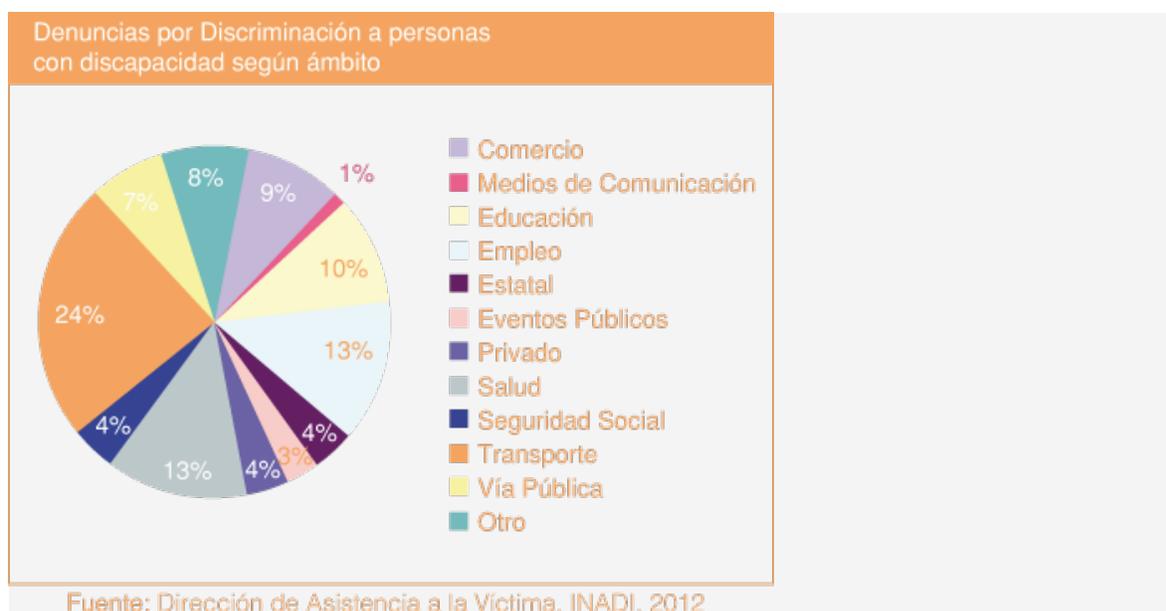
## Índice

Introducción.....	4
Actitudes hacia la discapacidad.....	5
Nuevo paradigma: un cambio en la mirada sobre la discapacidad.....	6
Marco normativo.....	7
El rol de los/as comunicadores/as.....	8
Recomendaciones.....	8
Precisiones terminológicas.....	13
Acciones del INADI.....	16
Referencias.....	21

## Introducción

Las personas con discapacidad son discriminadas por no responder al conjunto de estereotipos y preconceptos en función de los cuales se decide quién es normal y quién no. Esta mirada discriminatoria recae también sobre sus familiares, y al hacerlo vulnera a todo el entorno familiar. En el ámbito de competencia del INADI, las denuncias por motivos de discapacidad han sido históricamente las más numerosas. Las más frecuentes están vinculadas a actitudes y prácticas sociales que vulneran el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad (mayoritariamente, de aquellas personas con discapacidad física, intelectual y sensorial) en los diferentes ámbitos de la vida: en particular, transporte, salud, empleo y educación.

Estas prácticas se fundamentan en la percepción negativa que en numerosas oportunidades se tiene de las personas con discapacidad y evidencian una violación constante de los derechos de este colectivo, consagrados en la legislación nacional e internacional (INADI, 2012).



El Mapa Nacional de la Discriminación elaborado por el INADI (2013) señala que, entre los diferentes grupos vulnerados, las personas con discapacidad son las que mayor percepción tienen de haber sido discriminadas, junto con la

población migrante (INADI, 2013, p. 58). Los ámbitos donde esta discriminación se vivencia en mayor medida son el laboral y educativo. Además, esta investigación confirma que las personas con discapacidad poseen niveles socioeconómicos comparativamente más bajos que el resto de la población, lo cual concuerda con datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS [2011]) respecto de la situación de las personas con discapacidad a nivel mundial: la discapacidad incrementa la posibilidad de enfrentar desventajas económicas y sociales.

## **Actitudes hacia la discapacidad**

En lo cotidiano y a simple vista, se pueden observar dos actitudes que se repiten con relación a la discapacidad. La primera es la de invisibilizar a la persona con discapacidad, actuando como si no estuviera presente, dada la incomodidad que suscita su presencia al no saber de qué manera interactuar con ella. Esta actitud se sustenta fuertemente en cuestiones formativas y educativas, incorporadas durante la niñez, que van contribuyendo a la existencia de grupos invisibilizados y excluidos. Ha sido y es una actitud habitual frente a una persona con discapacidad el aconsejar que no se la mire o no se le hable, ya que esta persona o quien la acompaña se puede sentir mal.

La segunda consiste en asumir una visión parcial de la persona con discapacidad. En esta actitud la mirada se centra únicamente en las limitaciones que esta pueda tener para realizar alguna actividad. Se la identifica con aquello que supuestamente constituye una falta en comparación con los parámetros de normalidad. Desaparece así el sujeto como tal y solo se percibe la deficiencia. De este modo, se cae en la conmiseración.

En este sentido, los medios de comunicación presentan muchas veces a la persona con discapacidad como si se tratara de un héroe. Al considerarlas como personas especiales, se parte de un enfoque caritativo y victimizador. Ejemplo de ello son los casos en que los medios difunden una noticia sobre una persona con discapacidad que ha obtenido un logro personal en alguna disciplina (frecuentemente deportiva). Los artículos y notas se centran en las limitaciones del

individuo, mientras de fondo se escucha una música conmovedora. Se trata de un enfoque proyectado desde la buena intención de querer “hacer ver”, de “mostrar”, de “hacer sentir bien” a la persona con discapacidad, bajo la creencia de que esta actitud compensa o contrarresta las prácticas discriminatorias cotidianas que son el resultado de significaciones y pautas culturales muy arraigadas. Este tipo de mirada contribuye a dar continuidad –e incluso fortalece– a los prejuicios y estereotipos que están en la base de la discriminación.

En las dos perspectivas mencionadas anteriormente hay un punto en común: el desconocimiento, la falta de información. El desconocimiento, en muchas ocasiones, nos lleva a tener preconcepciones y prejuicios, y, a partir de estos, a repetir estereotipos que se constituyen en significativas barreras actitudinales. Dos tareas son prioritarias para el crecimiento de la sociedad: la primera es la de formar a los niños/as y jóvenes bajo la idea de igualdad de derechos y de inclusión; la segunda es que los adultos se sinceren y reconozcan sus prejuicios con respecto a los diferentes grupos sociales.

### **Nuevo paradigma: un cambio en la mirada sobre la discapacidad**

Los estándares internacionales para un tratamiento no discriminatorio de la discapacidad nos proponen un modelo para pensar la discapacidad entendiéndola como el resultado de la interacción entre las personas con deficiencias y las numerosas barreras que existen en la sociedad. Se trata de instalar un nuevo paradigma desde el cual la discapacidad existe solo si una persona con una determinada deficiencia no puede realizar alguna actividad. Por tanto, cada uno desde su lugar tiene la responsabilidad de eliminar estos obstáculos, y el entorno constituye un factor clave para determinar el mayor o menor grado de participación de las personas con discapacidad. Por ejemplo, si una persona con discapacidad auditiva necesita obtener una información de un noticiero por televisión y este tiene subtítulo oculto (CC) y/o intérprete de lengua de señas, en ese momento esta persona no es una persona con discapacidad. Por tanto, la situación de

desigualdad puede modificarse a través de acciones tendientes a remover las barreras que impiden la integración y participación.

Esta visión implica entonces distinguir entre deficiencia (condición del cuerpo y de la mente) y discapacidad (restricciones sociales que *discapacitan* a las personas con deficiencias), poniendo el foco en el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y la responsabilidad de los Estados en este sentido (INADI, 2013, p. 123). Los factores sociales forman parte de la situación de discapacidad; por lo tanto, desde esta visión la desigualdad no se resuelve con bondad sino con justicia: el respeto a los derechos de las personas y la no jerarquización de las condiciones humanas, ya que no hay ninguna persona que sea más persona que otra.

El nuevo paradigma o modelo social sobre discapacidad está construido entonces desde la perspectiva de los derechos humanos, y se centra en la dignidad propia del ser humano. De esta forma, las diversas discapacidades (físicas, mentales, intelectuales y sensoriales) son consideradas como una característica más dentro de la diversidad de la población. De hecho, la diversidad es algo que caracteriza a la humanidad. Se contraponen así a los modelos anteriores ya descriptos, que todavía hoy en algunos sectores predominan, los cuales consideran a la persona con discapacidad no como sujeto de derecho sino como objeto de conmiseración (modelo tradicional) o como paciente y objeto de cura y rehabilitación (modelo médico).

## **Marco normativo**

Los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (aprobada como Ley Nacional N° 26.378 en el 2008) y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), establecida por la OMS en 2001, dan un marco normativo al cambio de paradigma que apunta a dejar de percibir a la persona con discapacidad como objeto de asistencia para hacerlo como sujeto de derechos. Como se dijo anteriormente, este importante cambio de mirada deja atrás un modelo tradicional, para el cual el problema pasaba por la persona que tenía una deficiencia,

sustituyéndolo por un modelo social que entiende que el problema pasa por el entorno que impone barreras y obstáculos que impiden la participación plena y efectiva de las personas que tienen alguna deficiencia.

Junto con ello, no podemos dejar de señalar que la Constitución nacional en su artículo 75, inciso 23 señala lo siguiente:

Corresponde al Congreso legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad. (Constitución de la Nación Argentina, artículo 75, inciso 23)

## **El rol de los/as comunicadores/as**

Sobre las personas con discapacidad existen mitos, prejuicios y tabúes que se instalan como obstáculos para la real inclusión de este grupo. Trabajar desde la comunicación para derribar estas barreras es favorecer su inclusión en la sociedad y a la vez concientizar en torno al respeto y la valoración de las diferencias.

Es necesario que los comunicadores puedan desarticular el discurso estigmatizante que subsiste en el lenguaje cotidiano, que tiende a instalar y naturalizar un sentido común respecto de las personas con discapacidad como inválidas. Asimismo, es importante conocer el lenguaje y la perspectiva adecuada para referirse a este grupo social, establecidos en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley Nacional N° 26.378/08) y en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), establecida por la OMS en 2001.

## **Recomendaciones**

- **Utilizar la palabra *discapacidad*.** Como consecuencia de la carga negativa que conlleva la palabra discapacidad, se la ha querido reemplazar con expresiones como *persona excepcional*, *persona con capacidades*

*diferentes, persona con necesidades especiales*, etc.; terminología eufemística que no recomendamos utilizar, ya que no solo representa erróneamente la realidad de las personas con discapacidad, sino que da a entender que la discapacidad es algo negativo en sí y que, por tanto, debe ser suavizada con un uso piadoso del lenguaje. Hablar de *capacidades diferentes* puede llevar a pensar en determinadas características sobresalientes, no habituales, a la vez que subraya la diferencia partiendo de un criterio de normalidad en cuanto al uso de las capacidades humanas. Por ello, aun queriendo ser inclusiva, resulta ser una expresión que no ayuda a pensar en la diversidad como algo propio del ser humano. Tampoco el concepto de necesidades especiales nos ayuda a pensar en términos inclusivos, ya que, en uno u otro sentido, todos los individuos tenemos necesidades que hacen a nuestra singularidad.

- **Priorizar el concepto de *persona*.** Es habitual que se aluda a *discapacitado/a*, dándole un sentido de totalidad subjetiva a algo que es solamente una característica o cualidad. Por esto es necesario referirse a *persona con discapacidad*, expresión que permite cuidar la individualidad del sujeto y ubicar a la discapacidad en su rol de cualidad que no determina, resume, agota ni define todo lo que un sujeto es o pueda llegar a ser. Es necesario que la terminología utilizada comunique que las personas con discapacidad son, ante todo, personas que viven, sueñan, estudian, piensan, trabajan, tienen familia y son parte de un todo. No son solo su silla de ruedas, su audífono, su bastón, su forma diferente de expresarse o comportarse en relación con estos objetos. Se recomienda entonces utilizar la denominación *persona con discapacidad* en lugar de *discapacitado/a*, así como también mencionar la deficiencia: *persona con problemas de visión o discapacidad visual, persona con problemas de audición, persona con discapacidad intelectual*, etc. En el caso de hablar de una persona con discapacidad visual, no se recomienda el término un/a *no vidente*, ya que su significado remite a una persona que no puede predecir el futuro antes que a alguien con dificultad en la visión. Tampoco se sugiere el uso de

términos como *incapacidad* o *invalidez*, ya que conllevan una carga peyorativa al implicar la idea de una persona que *no es capaz* o que *no es válida*.

- **Desterrar las actitudes paternalistas.** Las actitudes paternalistas transmiten un sentimiento de superioridad, que es propio de alguien en posición de dar algún tipo de protección a alguien en inferioridad de condiciones. Muchas veces en la vida cotidiana y en los medios de comunicación es habitual encontrar la actitud compasiva (el “pobrecitos”), benefactora o de dádiva. En los medios de comunicación es habitual escuchar expresiones pretendidamente laudatorias del tipo “¡Mirá qué ejemplo: se recibió de abogada a pesar de ser ciega!”; estas valoraciones – además de reforzar la lógica de la espectacularización banal de la diferencia– elude el hecho de que la experiencia de la discapacidad no tiene por qué exhibir ninguna arista épica que debiera ser celebrada, sino que responde a condiciones de exclusión dadas en el entorno de la persona con discapacidad, y no es justo que estos obstáculos se constituyan en un pretexto para felicitar a nadie. Es decir, el conjunto de dificultades por las que atraviesa una persona con discapacidad responde a condiciones estructurales que deben ser modificadas mediante medidas concretas para que esta persona pueda llevar adelante una vida en iguales condiciones que los demás. Por ello, al celebrar la proeza de la superación personal de los obstáculos, se refuerza a través del lenguaje el carácter estructuralmente inamovible del entorno discapacitante.
- Para no incurrir en este acercamiento que naturaliza la experiencia de la discapacidad, es conveniente dar lugar a la reflexión en torno a los posibles modos de extender materialmente la igualdad de derechos hacia todas las personas con discapacidad, en lugar de singularizar al sujeto que se sobrepone al factor discriminatorio. Por consiguiente, las actitudes paternalistas y celebratorias están reñidas con lo que debe ser un tratamiento respetuoso de la igualdad de derechos y oportunidades que asiste a todas las personas con discapacidad.

- **No caracterizar a las personas que tienen alguna deficiencia como personas que sufren o padecen.** No se deberían utilizar términos negativos como *padecer, sufrir, estar afectado/a por, ser víctima de*. Estos términos proceden de la presunción de que una persona con una deficiencia de hecho sufre o experimenta necesariamente una disminución en su calidad de vida. Cuando se describe a una persona que tiene una deficiencia, se debe usar un lenguaje neutro. No todas las personas con una discapacidad sufren; tampoco se encuentran a priori en posición pasiva de víctima o de sujeto vulnerable. Sugerimos utilizar el verbo *tener*: por ejemplo, *tiene discapacidad visual*. No utilizar en sentido descalificatorio –ni siquiera en chiste– aquellas palabras que refieren alguna deficiencia. Por ejemplo, términos como *autista* o *esquizofrénico* son usados a menudo con el objetivo de descalificar. Descartar de llano términos injuriantes como *mogólico* o *retrasado*.
- **Promover una comunicación accesible.** Se debe comunicar atendiendo a las posibles discapacidades, limitaciones o impedimentos del público receptor del mensaje. Por ejemplo, tanto en el diseño de una página web como en el de una folletería virtual se debe tener en cuenta que habrá personas que no podrán ver una imagen (.gif, .jpg, .png, etc.). Por eso, es necesario suministrar la información de modos alternativos, ya sea describiendo la imagen o con formato *solo texto*. Si se habla para un auditorio, se ha de tener en cuenta la presencia de un intérprete de lengua de señas; y si se emite un video, debe estar subtulado.

**Se recomienda también difundir información que promueva una interacción inclusiva con las personas con discapacidad:**

- **Si la persona tiene una discapacidad sensorial (auditiva):** hablar mirándola a la cara, ya que es muy probable que sepa leer los labios. Es importante no colocarse a contraluz a fin de que resulte visible la cara y la gestualidad de los labios. Hablar pausadamente, en forma clara y natural,

evitando exagerar el movimiento de los labios o silabear. Para favorecer una buena lectura es importante no llevarse las manos a la boca, evitar masticar o fumar mientras se habla. Si el mensaje es breve y se necesita comunicar cifras, direcciones o nombres propios, preguntar si los prefiere por escrito. Debemos recordar que para las personas con este tipo de discapacidad es difícil seguir una conversación en un grupo numeroso, dado que no es posible mirar el movimiento de los labios de todos al mismo tiempo. Por lo tanto, si se desea colaborar con ella en una situación grupal, es importante colocarse de frente y repetir lo que los demás dicen labializando el mensaje. Comunicar a su vez, a las demás personas la necesidad de pausar o ralentizar las intervenciones para facilitar una mejor reformulación y transmisión del mensaje.

- **Si la persona tiene discapacidad sensorial (visual):** es fundamental identificarse ante la persona. Si se la está orientando, no se le debe ofrecer información visual. Se recomienda hablarle normalmente sin levantar la voz, preguntarle siempre de qué manera puede uno/a ayudarla y comunicarse directamente con la persona sin recurrir a terceros que la acompañen.
- **Si la persona tiene discapacidad intelectual:** utilizar un lenguaje claro y sencillo. Si se necesita comunicar una idea compleja, es conveniente fraccionarla, comunicarla por partes para facilitar su comprensión. Es importante no hablar en forma infantil, sino tratar a la persona de según su edad; tener paciencia y respetar sus tiempos de comprensión.
- **Si la persona tiene discapacidad motora (por ejemplo, se encuentra en silla de ruedas):** al hablar es importante ubicarse a la misma altura de la persona, ya sea sentándose en una silla o quedándose de pie y guardando cierta distancia a fin de que la persona no tenga que forzar el cuello para mantener el contacto visual.

## **Precisiones terminológicas**

**Accesibilidad.** Se refiere al derecho de toda persona con discapacidad a participar en igualdad de oportunidades en las actividades cotidianas, tales como

el empleo, el transporte, la educación, la cultura, la recreación y la tecnología, sin ningún tipo de barrera o limitación. Alude también a un fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad o en la libre comunicación, pueda acceder a un lugar, objeto, servicio o actividad, sin limitación alguna por razón de discapacidad. La *accesibilidad urbanística* se vincula al medio urbano o físico; la *accesibilidad arquitectónica* está referida a los edificios públicos y privados; la *accesibilidad en el transporte* remite a los medios de transporte públicos; la *accesibilidad comunicativa* tiene que ver con la información y la comunicación, individual y colectiva, a través de intermediarios o medios alternativos, electrónicos y/o humanos o lenguas naturales diferentes de la hablada; la *accesibilidad electrónica* es la facilidad de acceso a las TIC (las tecnologías de la información y la comunicación) y a los contenidos en internet para cualquier persona con discapacidad, de edad avanzada o con algún tipo de privación circunstancial.

**Barreras.** Son todos aquellos factores ambientales, en el entorno de una persona, que, por ausencia o presencia, limitan el funcionamiento y crean una experiencia de discapacidad. Estos incluyen aspectos como un ambiente físico inaccesible, falta de tecnología asistencial apropiada, actitudes negativas de las personas hacia la discapacidad, servicios, sistemas y políticas que no existen o que específicamente dificultan la participación de todas las personas con una condición de salud que suponga una discapacidad.

**Certificado de discapacidad.** Permite acceder a un sistema de protección integral de las PCD (personas con discapacidad), tendiente a asegurarles atención médica, educación y seguridad social, y concederles las franquicias y estímulos para neutralizar las desventajas y posibilitarles su integración en la comunidad. Para tramitar el Certificado Único de Discapacidad, la persona debe dirigirse, de acuerdo con el domicilio que figura en el DNI, a la junta evaluadora correspondiente.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ver Juntas Evaluadoras del País en <http://www.snr.gov.ar>.

**Deficiencias.** En la nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF),<sup>2</sup> se definen las *deficiencias* como la pérdida o anomalía de una parte del cuerpo (estructura corporal) o función corporal (función fisiológica). Las funciones fisiológicas incluyen las funciones mentales.

**Discapacidad.** Se dice que una persona con alguna deficiencia tiene una discapacidad si encuentra alguna dificultad o imposibilidad para realizar una o más actividades de la vida cotidiana debido a las barreras que le impone la sociedad. Según la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se entiende por persona con discapacidad a “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones” (ONU, 2006, p. 4).

**Discapacidad congénita.** Es la que se tiene desde el nacimiento.

**Discapacidad física o motora.** Es una alteración en las funciones neuromusculares esqueléticas y/o en las estructuras del sistema nervioso y otras relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución y participación en actividades de movilidad.

**Discapacidad intelectual.** Es consecuencia de un funcionamiento intelectual por debajo de la media, en dos o más áreas de la vida (trabajo, educación, vida diaria, etc.) y que está presente antes de los dieciocho años. *Discapacidad intelectual* o *deficiencia cognitiva* son términos aceptables, que siempre deben ir precedidos por *persona con...* Calificativos como *subnormal* o *retrasado* son estigmatizantes y es indispensable erradicarlos del uso.

**Discapacidad mental.** La discapacidad mental o psicosocial es la que se presenta en la persona con problemas relacionados con la salud mental, debido a

---

<sup>2</sup> La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud puede ser consultada en el sitio web de la Red para el Desarrollo de los Adultos Mayores ([http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/SALUD072\\_OMS.pdf](http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/SALUD072_OMS.pdf)).

la discriminación y a las barreras actitudinales que les impiden participar de la vida activa de sus comunidades.

***Discapacidad sensorial.*** Es la alteración o deficiencia que afecta a los órganos sensoriales principales, como lo son el sentido de la vista y del oído.

***Educación inclusiva.*** La educación inclusiva se concibe como un conjunto de procesos orientados a eliminar o minimizar las barreras que limitan el aprendizaje y la participación de todo el alumnado. “Las barreras, al igual que los recursos para reducirlas, se pueden encontrar en todos los elementos y estructuras del sistema: dentro de las escuelas, dentro de la comunidad y en las políticas locales y nacionales” (Booth & Anscow, 2000, p.9). Todo niño, joven o adulto tiene derecho a pertenecer a su escuela local y ser valorado por quien es; y tiene derecho a recibir todo el apoyo que necesite para progresar en la escuela común. Esto se debe dar en un marco de reestructuración de parte del sistema educativo. En el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley N° 26.378), puede leerse: “Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades, los Estados Partes asegurarán un sistema de educación inclusiva a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida”.

***Lengua de Señas Argentina (LSA).*** Constituye una lengua o sistema lingüístico producido por medio de la modalidad visual y espacial, que posee tanto una gramática como una pragmática complejas y propias derivadas de su particular estructuración lingüística. La LSA es la lengua natural de la Comunidad Sorda de todo el territorio de la República Argentina, ya que ha sido transmitida de generación en generación. Solo esta lengua posibilita en las personas sordas la comunicación, vehiculiza el pensamiento, propicia el desarrollo psico- y socioemocional, así como permite la cohesión entre los miembros de la Comunidad Sorda argentina. La LSA no solo es el patrimonio lingüístico y cultural de la Comunidad Sorda argentina, sino que es su primera lengua. Permitir el uso

de esta lengua natural en todos los ámbitos de la vida de las personas sordas en nuestra sociedad implica el respeto por las diferencias lingüísticas y culturales, y la no discriminación.

**Limitaciones.** La nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) las define como aquellas dificultades que una persona puede tener en el desempeño o realización de una tarea o acción.

## **Acciones del INADI**

**Implementación de criterios de accesibilidad en el sitio web del INADI.** La accesibilidad web es la posibilidad efectiva de que el mayor número de personas puedan acceder de manera satisfactoria a la Web y hacer uso de sus contenidos, independientemente de cualquier limitación personal o derivada del entorno; es decir, en igualdad de condiciones y oportunidades con el conjunto de la sociedad. En lo concreto, la accesibilidad web refiere un conjunto de estándares de diseño y de software pensados específicamente para que personas con discapacidad (física, sensorial, cognitiva, etc.), edad avanzada, dificultades derivadas del contexto de uso (técnicas o ambientales), insuficiencia de medios, restricciones en cuanto al dominio del idioma y poca o nula experiencia en el uso de dispositivos electrónicos puedan utilizar los contenidos y servicios de los sitios web, interactuando en forma productiva con ellos. Por ello, a través del desarrollo de sitios web conformes a dichos estándares, se procura extender al ámbito digital el derecho constitucional de acceso igualitario a la cultura, al ocio y al tiempo libre. Dentro de la Coordinación General de Comunicación Estratégica y Prensa, la Coordinación de Tecnologías de la Información ha desarrollado y puesto en marcha el sitio web INADI (<http://inadi.gob.ar/>). Este sitio posee un nivel de conformidad "AA" de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0.

El sitio fue desarrollado contemplando las pautas internacionales sobre accesibilidad definidas por la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide

Web Consortium (W3C). Estas pautas establecen las condiciones técnicas que un sitio debe cumplir para no excluir a personas con discapacidades, adultos mayores o usuarios con equipamiento informático desactualizado; fueron incorporadas a la normativa argentina en el año 2010 mediante la Ley N° 26.653 de Acceso a la Información Pública – Accesibilidad de la Información en la Páginas Web. En su desarrollo se utilizaron herramientas automáticas de comprobación de código HTML y CSS, y se realizaron evaluaciones con usuarios de aplicaciones de lectura de pantalla. Esto permitió no solo el cumplimiento formal de los criterios de accesibilidad sino también el ajuste de las decisiones de diseño para facilitar su uso por parte de personas con problemas de visión. Paralelamente, se comenzó con la traducción de los contenidos más significativos – como, por ejemplo, los relativos a la asistencia por situaciones de discriminación – a la Lengua de Señas Argentina (LSA) para garantizar el acceso de la comunidad Sorda a los servicios del INADI en internet.

**Elecciones accesibles: GRUTAEL.** Coordinados por la Dirección Nacional Electoral, el INADI conformó, junto con la Secretaría de Medios de Comunicación, la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA), la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS) y el Ministerio de Planificación Federal, el Grupo de Trabajo de Accesibilidad Electoral (GRUTAEL), que elaboró recomendaciones para las autoridades de mesa de todo el país. Este material fue entregado en las capacitaciones para las autoridades de mesa y enviado con las urnas a las distintas localidades. En él se especifica qué es la accesibilidad electoral, a quién está dirigida y cómo relacionarse con personas con discapacidad motriz y visual, entre otros temas. Se incluye también a los adultos mayores, las mujeres embarazadas y a las personas con diversas discapacidades invisibles (cardiopatías, pacientes dializados u oncológicos, enfermedades psiquiátricas no incapacitantes).<sup>3</sup> Entre las acciones previas al acto electoral, se implementó la publicidad electoral accesible a través de la subtitulación visible u oculta (*closed*

---

<sup>3</sup> Ver capítulo de “Accesibilidad electoral”.

*caption*) y mención en audio y en imagen del nombre de la agrupación política, número de lista y nombre de la primera persona candidata.

**Decodificador Digital Accesible.** Junto con la CONADIS, la AFSCA, el INCAA y un grupo de ingenieros, el INADI ha diseñado la normativa para la fabricación de un decodificador digital accesible. El decodificador digital es el receptor de la señal de la nueva Televisión Digital Terrestre. Este nuevo decodificador, además de cumplir con las normas para que sean efectivos los sistemas enunciados en el artículo 66 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, posee, entre otras opciones, una voz sintetizada que guía al usuario con discapacidad visual.

**Subtítulos para personas sordas e hipoacúsicas.** A fin de poder implementar los cambios que enuncia el artículo 66 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, el INADI –en forma conjunta con el INCAA, la AFSCA, la Secretaría de Medios de Presidencia de la Nación, la Confederación Argentina de Sordomudos y el CONICET– realizó el proyecto de investigación “Subtítulos para sordos e hipoacúsicos: Estudio exploratorio de alcance federal para redactar los lineamientos básicos de esta práctica discursiva en la Argentina” para que la misma población sorda e hipoacúsica de todo el país explicitara sus preferencias acerca de cómo diseñar el subtítulo de acuerdo con sus niveles de velocidad de lectura. Asimismo, la investigación se ocupó de preguntar las condiciones del recuadro para el intérprete de LSA-español y los requerimientos sobre qué persona debería hacerse cargo de esta tarea según las condiciones de programas en vivo o pregrabados. Esta investigación se realizó en todo el país, en el marco de una serie de encuentros federales a los que asistieron personas sordas de las distintas asociaciones, las únicas obviamente que tenían voz y voto.

**Spots informativos en LSA.** Conforme lo establecido por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N° 26.522 y la Ley de Accesibilidad de la Información en las Páginas Web, y con el propósito de desarrollar proyectos que garanticen el acceso a la información de los miembros de la Comunidad Sorda, se están

realizando spots informativos sobre diversos temas de interés general a cargo de un conductor sordo en LSA. También se está trabajando en la interpretación en LSA de los contenidos publicados en la página web del INADI.

**Interpretación en LSA de mensajes del Poder Ejecutivo.** La interpretación de los discursos presidenciales en LSA fue implementada desde diciembre 2010 por la Subsecretaría de Comunicación y Contenidos de Difusión de la Secretaría de Comunicación Pública, en acuerdo con el INADI y la AFSCA. Cuenta además con la supervisión de la Confederación Argentina de Sordos (CAS), y se realiza en cumplimiento del artículo 66 de la Ley N° 26.522. Por primera vez en la historia audiovisual, los mensajes de alta prioridad del Poder Ejecutivo Nacional y de su primera mandataria resultan accesibles a los miembros de la Comunidad Sorda y se teledifunden por cadena nacional.

**Desarrollo de aplicación del código QR.** Desde el INADI se desarrolló la idea de utilizar el código QR en folletería para que al ser captado por un teléfono o dispositivo móvil, redireccione a un enlace donde se encuentra la versión en audio-texto del material. El folleto impreso contiene además una referencia para orientar al usuario con respecto al lugar en que se encuentra ubicado el código. El objetivo es ayudar a que las personas con discapacidad visual sean lo más autónomas posibles en su interacción social, rompiendo una barrera más en el acceso a la información. Además, es el puntapié inicial para implementar esta nueva utilidad del código QR en diferentes aplicaciones como, por ejemplo, en cajas de medicamentos.

**Programa Productivo, Tecnológico y Social de Construcción de Ayudas Técnicas para y con Personas con Discapacidad-INTI-INET-CONADIS-INADI.** El INADI participa en este programa que tiene como objetivo fortalecer la adquisición de las capacidades tecnológicas propias de la Educación Técnico Profesional junto a actitudes y valores solidarios, y así contribuir a dar respuesta a las necesidades de las instituciones educativas, de salud y de la sociedad civil que

trabajan con personas con discapacidad. El programa impulsa la construcción de ayudas técnicas destinadas a personas con discapacidad en instituciones de educación técnico-profesional (ETP), como escuelas técnicas (ET), centros de formación profesional (CFP), centros de capacitación laboral o equivalentes, escuelas de educación especial (EEE) y otras organizaciones de la comunidad.

## Referencias

- Booth, T. & Anscow, M. (2000). *Índice de inclusión: Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas*. Bristol: Unesco & CSIE. Recuperado de <http://www.eenet.org.uk/resources/docs/Index%20Spanish%20South%20America%20.pdf>
- INADI. (2012). *Documentos temáticos: Discapacidad y no discriminación*. Buenos Aires: Autor. Recuperado de [http://inadi.gob.ar/wp-content/uploads/2012/12/discapacidad\\_y\\_discriminacion3.pdf](http://inadi.gob.ar/wp-content/uploads/2012/12/discapacidad_y_discriminacion3.pdf)
- INADI. (2013). *Mapa Nacional de la Discriminación 2013*. Buenos Aires: Autor. Recuperado de <http://inadi.gob.ar/wp-content/uploads/2014/01/mapa-de-la-discriminacion-2013.pdf>
- OMS. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011*. Malta: Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial. Recuperado de [http://www.conadis.gov.ar/doc\\_publicar/informe%20mundial/Informe%20mundial.pdf](http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/informe%20mundial/Informe%20mundial.pdf)
- ONU. (2006, 13 de diciembre). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York: Autor. Recuperada de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>