



Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Distr. general
20 de marzo de 2023
Español
Original: inglés

Conferencia de los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

16º período de sesiones

Nueva York, 13 a 15 de junio de 2023

Tema 5 b) ii) del programa provisional*

**Cuestiones relacionadas con la aplicación de la
Convención: mesas redondas**

Accesibilidad digital para las personas con discapacidad

Nota de la Secretaría

La presente nota fue preparada por la Secretaría en consulta con entidades de las Naciones Unidas, representantes de la sociedad civil y otras instancias pertinentes para facilitar la celebración de la mesa redonda sobre el tema “Accesibilidad digital para las personas con discapacidad”. La Secretaría transmite la nota, aprobada por la Mesa de la Conferencia de los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, a la Conferencia en su 16º período de sesiones.

* [CRPD/CSP/2023/1](#).



I. Introducción

1. Las tecnologías digitales incluyen diversas herramientas, sistemas, dispositivos y recursos electrónicos con los que se generan, almacenan o procesan datos. Algunos ejemplos conocidos de tecnología digital son Internet, las redes sociales, los juegos en línea, las computadoras, las tabletas, las calculadoras, el software y las aplicaciones, los teléfonos móviles, las tecnologías de video para el teletrabajo, la tele salud, el GPS, los cajeros automáticos, la banca en línea, la música digital, el 5G, la realidad virtual, los hogares inteligentes y la inteligencia artificial.

2. En la presente era digital, las tecnologías digitales desempeñan un papel central en casi todos los aspectos de la vida. Afectan el modo en que las personas trabajan, estudian, compran productos y servicios, disfrutan de las oportunidades de ocio, votan, buscan y reciben información e interactúan entre sí. La accesibilidad digital puede ofrecer a las personas con discapacidad posibilidades de educación, trabajo, ocio, interacción social y participación política, así como acceso a los servicios públicos y a la información.

3. Al mismo tiempo, la falta de accesibilidad digital entraña el gran riesgo de dejar a las personas con discapacidad aún más atrás si las tecnologías, productos, contenidos y servicios digitales no se crean teniendo en cuenta los requisitos, principios y normas de la accesibilidad. Es necesario que la accesibilidad digital, es decir, la capacidad de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, para acceder a los dispositivos y servicios digitales y usarlos, se considere cada vez más un elemento fundamental para garantizar la inclusión y la efectividad de los derechos de las personas con discapacidad.

4. La pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) y los consiguientes confinamientos provocaron un aumento significativo de la demanda de servicios digitales, ya que la mayoría de las personas, incluidas aquellas con discapacidad, debieron recurrir al mundo digital para seguir trabajando, conectarse y hacer compras, tener acceso a la educación y la atención sanitaria y mantener los contactos familiares. En ese contexto, la pandemia provocó un aumento de la demanda de accesibilidad digital y, al mismo tiempo, sacó a la luz algunas dificultades.

5. En la presente nota se señalan los principales problemas y desafíos relacionados con la accesibilidad digital para las personas con discapacidad. La nota también incluye una revisión de diversas oportunidades prometedoras para eliminar los obstáculos a la accesibilidad digital y ajustar las políticas y estrategias nacionales sobre accesibilidad digital a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

II. Marcos normativos e instrumentos de política internacionales pertinentes

6. En la Convención se reconoce que la accesibilidad digital desempeña un papel central para empoderar a las personas con discapacidad y garantizar que disfruten plenamente de los derechos humanos y las libertades fundamentales. En el preámbulo se destaca la importancia de la accesibilidad de la información y la comunicación. En el artículo 4, los Estados partes se comprometen a emprender o promover la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC); en el artículo 9, a promover la disponibilidad y el uso de las TIC, así como a adoptar las medidas pertinentes para asegurar un acceso equitativo a las TIC y eliminar las barreras que lo dificulten. En el artículo 21, se alienta a las entidades privadas y a los medios de comunicación que

presten servicios e información al público en general, incluso mediante Internet, a que lo hagan en formatos accesibles para las personas con discapacidad.

7. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible contiene un objetivo fundamental para la inclusión digital. En la meta 9.c se exhorta a los Estados a que aumenten significativamente el acceso a las TIC y a que se esfuercen por proporcionar acceso universal a Internet en los países menos adelantados.

8. Para garantizar que todo el mundo esté incluido en el desarrollo y el empleo de las tecnologías digitales, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Iniciativa Global para las Tecnologías de la Información y la Comunicación Inclusivas recomiendan que la accesibilidad se implante plenamente mediante la incorporación de los requisitos, principios y normas de accesibilidad a las TIC a través de políticas y medidas regulatorias¹. En el plan estratégico de la UIT para 2020-2023, aprobado en virtud de la resolución 71 (Rev. Dubái, 2018), la importancia de la inclusividad se destaca en la meta 2.9, que consiste en establecer entornos propicios para garantizar telecomunicaciones y TIC accesibles para las personas con discapacidad en todos los países para 2023. Además, en 2018, la Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT aprobó tres resoluciones sobre la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad: la resolución 175 (Rev. Dubái, 2018), sobre la accesibilidad de las telecomunicaciones y las TIC para las personas con discapacidad; la resolución 191 (Rev. Dubái, 2018), sobre una estrategia para la coordinación de esfuerzos entre los tres sectores de la UIT, entre otras cosas para reducir la brecha digital y las deficiencias relativas a la normalización para las personas con discapacidad; y la resolución 196 (Rev. Dubái, 2018), sobre la protección de los usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones, en particular velando por que el acceso a las telecomunicaciones y las TIC sea abierto, asequible e inclusivo, y prestando especial atención a las personas con discapacidad.

9. En el marco de la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad, puesta en marcha en junio de 2019, el Secretario General se comprometió a celebrar consultas estrechas y colaborar activamente con las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan para garantizar la accesibilidad plena para todos, en particular a la información y las comunicaciones, recurriendo a medidas, equipos y servicios específicos.

10. En 2022, la Asamblea General aprobó dos resoluciones en apoyo de la accesibilidad digital y de la necesidad de que las tecnologías digitales fueran seguras para las personas con discapacidad. En la resolución [77/240](#), relativa a promover e integrar la comunicación fácil de entender a fin de que sea accesible para las personas con discapacidad, la Asamblea destacó que urgía cerrar las brechas digitales e instó a los Estados Miembros a que redoblaran los esfuerzos para derribar los obstáculos y las barreras que limitan la accesibilidad de la información, las comunicaciones y otros servicios, como los electrónicos, los de emergencia y las tecnologías de apoyo. En la resolución [77/211](#), relativa al derecho a la privacidad en la era digital, la Asamblea observó que las violaciones y los transgresiones del derecho a la privacidad en la era digital podían afectar a todas las personas, en particular a las personas con discapacidad, entre otras, y reconoció que la promoción y el respeto del derecho a la privacidad eran importantes para prevenir la violencia, incluso la violencia de género, el abuso y el acoso sexual, en particular contra mujeres, niñas y niños, así como cualquier forma de discriminación, que podía tener lugar en los espacios digitales y en línea e incluía la ciberintimidación y el ciberacoso.

¹ UIT e Iniciativa Global para las Tecnologías de la Información y la Comunicación Inclusivas, *Informe sobre un modelo de política de las TIC en materia de accesibilidad*, noviembre de 2014.

III. Marcos normativos e instrumentos de política regionales y nacionales pertinentes

11. Con miras a mejorar la accesibilidad digital para las personas con discapacidad, se están aprobando cada vez más leyes, políticas y programas. La mayoría de esas iniciativas se han centrado en facilitar el acceso en igualdad de condiciones con los demás y mejorar la accesibilidad de las TIC. En 2020, 88 países habían adoptado marcos normativos para garantizar la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad, frente a 48 países en 2016².

12. A nivel regional, en enero de 2018 la Unión Africana adoptó el Protocolo de la Carta Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos relativo a los Derechos de las Personas con Discapacidad en África, en el que los Jefes de Estado y de Gobierno de la Unión Africana reconocieron que las personas con discapacidad tienen derecho a acceder sin barreras a la información, lo que incluye las tecnologías y los sistemas de comunicación; a febrero de 2023, 13 países habían firmado el Protocolo y 5 lo habían ratificado. En abril de 2019 entró en vigor en la Unión Europea la Ley Europea de Accesibilidad, que pretende mejorar el funcionamiento del mercado interno de productos y servicios accesibles armonizando las normas entre los Estados miembros³. Se espera que, así, aumente la disponibilidad de productos y servicios digitales accesibles para las personas con discapacidad. La Unión Europea también ha puesto en marcha una agenda digital para Europa, que incluye acciones para promover servicios digitales inclusivos y la evaluación sistemática de la accesibilidad, especialmente en los ámbitos de la identidad, la firma y el comercio electrónicos. La Comisión Europea ha elaborado la Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para 2021-2030⁴ a fin de garantizar su plena participación en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás, en la Unión Europea y fuera de ella, en consonancia con el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que establecen la igualdad y la no discriminación como piedras angulares de las políticas de la Unión Europea. En la Estrategia, la Comisión se comprometió a incluir, en 2021, la accesibilidad y la inclusividad en la estrategia de administración electrónica reforzada de la Unión Europea; evaluar, en 2022, la aplicación de la Directiva sobre la accesibilidad de los sitios web y evaluar si dicha Directiva debe revisarse para subsanar las lagunas detectadas; y ayudar a los Estados miembros a proporcionar un entorno de aprendizaje digital accesible con contenidos acordes.

13. Con respecto a las legislaciones nacionales, en América Latina y el Caribe, 13 países y territorios mencionan las TIC y a las personas con discapacidad en su legislación general sobre discapacidad y 6 países cuentan con una disposición al respecto en su legislación general de telecomunicaciones⁵. El Japón promulgó en junio de 2020 una ley para ofrecer servicios de retransmisión de telecomunicaciones a las personas que no puedan utilizar el teléfono, por ejemplo las personas sordas o con audición reducida. Desde julio de 2021, el proveedor designado presta los servicios de retransmisión de video y texto y el costo se divide entre todas las

² Información proporcionada la UIT en enero de 2023.

³ Véase <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202#:~:text=El%20European%20accessibility%20act%20is,EU%20leading%20to%20costs%20reduction>.

⁴ Véase https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_810.

⁵ Heidi Ullmann y otros, *Information and Communications Technologies for the Inclusion and Empowerment of Persons with Disabilities in Latin America and the Caribbean*, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018.

empresas telefónicas⁶. Varios países han puesto en marcha medidas nacionales para fomentar la accesibilidad digital. En 2019, Haití puso en marcha una iniciativa nacional de TIC, que incluía una estrategia para el desarrollo a través de la economía digital⁷, y el organismo regulador nacional de México, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ideó y aplicó medidas para promover el acceso adecuado de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y las TIC, en particular unas directrices generales que tienen por objeto establecer mecanismos para proteger los derechos de los usuarios con discapacidad y establecer las obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizados y con licencia para permitir que los usuarios con discapacidad accedan a dichos servicios en igualdad de condiciones con los demás⁸. En 2021, China publicó una serie de políticas y reglamentos en los que se definían las responsabilidades del Gobierno y se proporcionaban directrices a las empresas para garantizar la accesibilidad de las TIC y las telecomunicaciones.

14. Varios países han adoptado requisitos de accesibilidad en la contratación pública, con lo que no solo influyen en la accesibilidad digital de los servicios gubernamentales, sino que promueven la accesibilidad digital general a través de la extensión de sus efectos al mercado de consumo general⁹. También se han establecido políticas para exigir que los proveedores de servicios de telecomunicaciones, las organizaciones del sector público (incluidos los bancos de propiedad gubernamental), los proveedores de vivienda pública, las instalaciones comerciales y los productores y distribuidores de medios digitales proporcionen servicios digitales accesibles¹⁰.

15. Poner equipos electrónicos accesibles a disposición de las personas con discapacidad es un medio importante para promover la accesibilidad digital. En Guatemala y Lituania, por ejemplo, las bibliotecas públicas han sido equipadas con computadoras que cuentan con programas de lectura de pantalla (A/74/146, párr. 33).

16. Diversos mecanismos de financiación nacionales e internacionales han contribuido significativamente a promover la accesibilidad digital de las personas con discapacidad. Por ejemplo, a través del Fondo de Innovación del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia se ha financiado el desarrollo de lectores electrónicos digitales accesibles de código abierto (con libros de texto) para niños de escuelas primarias de Kenia, y de una aplicación móvil para ayudar a los niños con deficiencias del habla de la India a comunicarse¹¹. También se han creado fondos para difundir ejemplos de buenas prácticas de accesibilidad digital, crear conciencia mediante la incorporación de las normas de accesibilidad de las TIC y apoyar la

⁶ UIT, *Access to Telecommunication/ICT Services by Persons with Disabilities and Other Persons with Specific Needs: Output Report on ITU-D Question 7/1 for the Study Period 2018-2021* (Ginebra, 2021), pág. 31.

⁷ *Ibid.*, pág. 9.

⁸ *Ibid.*

⁹ Estados Unidos de América, United States Access Board, “Information and communication technology: revised 508 standards and 255 guidelines” (disponible en <https://www.access-board.gov/ict/>); Iniciativa Global para las Tecnologías de la Información y la Comunicación Inclusivas, “CRPD implementation: promoting global digital inclusion through ICT procurement policies and accessibility standards”, octubre de 2015; y Comisión Europea, Mandate M/376: standardisation mandate to the European Committee for Standardization, the European Committee for Electrotechnical Standardization and the European Telecommunications Standards Institute in support of European accessibility requirements for the public procurement of products and services in the ICT domain, diciembre de 2005 (disponible en <https://www.anec.eu/images/attachments/M376.pdf>).

¹⁰ Por ejemplo, Qatar, Consejo Supremo de Tecnologías de la Información y la Comunicación, “Qatar’s e-accessibility policy”, septiembre de 2011. Disponible en https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar_eaccessibility_policy_en_v4.pdf.

¹¹ Véase https://unicefinnovationfund.org/#/all_projects.

distribución de equipos especializados a personas con discapacidad de bajos ingresos para que puedan acceder a las TIC¹².

IV. Principales problemas y desafíos para garantizar la accesibilidad digital para las personas con discapacidad

17. Los sitios web se han clasificado como una de las TIC más importantes para las personas con discapacidad en materia de acceso a la atención sanitaria, la educación, el empleo, los servicios gubernamentales y la participación en la vida política y pública¹³. Sin embargo, las personas con discapacidad siguen enfrentándose a importantes barreras para utilizar Internet. A pesar de que desde finales de la década de 1990 se vienen adoptando y actualizando diversas normas internacionales de accesibilidad web, un estudio realizado en 2022 sobre el millón de sitios web más visitados reveló que el 97 % de las páginas de inicio de los sitios presentaban fallas detectables en el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web del Consorcio World Wide Web¹⁴. En 2020, el 63 % de los portales gubernamentales nacionales tampoco cumplían las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web; África era el continente con mayor porcentaje de países (87 %) cuyos sitios web gubernamentales no eran accesibles para las personas con discapacidad, y Europa tenía el menor porcentaje (30 %)¹⁵. En las redes sociales se encuentran barreras similares. Tras un estudio realizado en 2019, se determinó que una plataforma de medios sociales no era accesible en general para los usuarios ciegos¹⁶. La accesibilidad de los portales en línea para acceder a las pruebas diagnósticas de COVID-19, las citas para la vacunación y otra información vital es una necesidad crítica. Un estudio sobre la accesibilidad de 21 sitios web gubernamentales de Europa y Asia puso de manifiesto que un gran número de ellos no eran plenamente accesibles para las personas con discapacidad¹⁷. En los estudios de los sitios web relacionados con la COVID-19 en los Estados Unidos de América se plantearon inquietudes y problemas de accesibilidad similares¹⁸.

18. Como consecuencia de esa falta de accesibilidad y de otras barreras, se han observado diferencias significativas en el uso de Internet entre las personas con discapacidad y sin ella, puesto que las personas con discapacidad la utilizan menos. En un estudio sobre 14 países, se constató que, en promedio, el 19 % de las personas

¹² Por ejemplo, el Fondo de Accesibilidad de la UIT (www.itu.int/en/action/accessibility/Pages/accessibilityFund.aspx) y un mecanismo de financiación para mejorar el acceso a las tecnologías de apoyo establecido en el marco de la política de accesibilidad electrónica de Qatar (https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar_eaccessibility_policy_en_v4.pdf).

¹³ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Comisión sobre la Banda Ancha para el Desarrollo Digital, Iniciativa Global para las Tecnologías de la Información y la Comunicación Inclusivas, Alianza Internacional de la Discapacidad, UIT, Microsoft y Fundación Telecentre.org, *The ICT Opportunity for a Disability-Inclusive Development Framework: Synthesis Report of the ICT Consultation in Support of the High-Level Meeting on Disability and Development of the Sixty-Eighth Session of the United Nations General Assembly* (septiembre de 2013); págs. 6 a 9.

¹⁴ WebAIM, “The WebAIM million: the 2022 report on the accessibility of the top 1 million home pages”, actualizado en marzo de 2022.

¹⁵ *Encuesta sobre E-Gobierno 2020: Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible* (publicación de las Naciones Unidas, 2020);

¹⁶ April Glaser, “When things go wrong for blind users on Facebook, they go really wrong”, *Slate*, 20 de noviembre de 2019.

¹⁷ Jinat Ara y Cecilia Sik-Lanyi, “Investigation of COVID-19 vaccine information websites across Europe and Asia using automated accessibility protocols”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 19, núm. 5 (1 de marzo de 2022).

¹⁸ Grace Jo y otros, “COVID-19 vaccine website accessibility dashboard”, *Disability and Health Journal*, vol. 15, núm. 3 (julio de 2022).

con discapacidad utilizaban Internet, frente al 36 % de las personas sin discapacidad. Las discrepancias en el uso de Internet también varían con la edad; más personas con discapacidad de entre 5 y 39 años utilizan Internet (en torno al 25 %) que las personas con discapacidad de 40 años o más (por debajo del 15 %). Las variaciones en el uso de Internet entre las mujeres y los hombres dependen del país. En algunos países, las mujeres con discapacidad presentan las tasas más bajas de uso de Internet, inferiores a las de los hombres con discapacidad y las mujeres sin discapacidad; en otros países, las mujeres y los hombres con discapacidad declaran tasas similares de uso de Internet¹⁹.

19. La educación puede influir mucho en el acceso al mundo digital. Las personas con discapacidad con niveles educativos más altos tienen más probabilidades de utilizar Internet: el 62 % en el caso de quienes tienen estudios superiores utilizan Internet, frente al 31 % con estudios secundarios, el 7 % con estudios primarios y el 3 % sin estudios²⁰.

20. Además de garantizar la educación y la conectividad, para lograr que las personas con discapacidad participen de forma productiva en la economía digital y se beneficien de ella se requieren inversiones en alfabetización digital y competencias digitales. Las brechas digitales y la falta de oportunidades de formación accesible pueden limitar las posibilidades de las personas con discapacidad de aprender y mejorar sus competencias digitales. Reconociendo esa carencia, algunos países se han centrado en mejorar las competencias digitales mediante la formación de las personas con discapacidad, en particular los jóvenes²¹.

21. Un mundo digital diseñado sin tener en cuenta las perspectivas de las personas con discapacidad conduce a su exclusión. Los avances en inteligencia artificial rara vez se diseñan para incluir las perspectivas y la presencia de las personas con discapacidad. Por ejemplo, se están utilizando conjuntos de datos para entrenar sistemas de inteligencia artificial con el fin de que determinen cuál sería el mejor candidato para un puesto de trabajo sobre la base de una entrevista por videollamada. Esos sistemas evalúan los patrones del habla, el tono de voz, los movimientos faciales y otros indicadores y hacen recomendaciones sobre a quién se debería para una segunda entrevista. Como las personas con discapacidad no están suficientemente incluidas en los conjuntos de datos utilizados para entrenar los sistemas, estos tienden a discriminar a muchas personas con discapacidad, ya que las deficiencias derivadas, por ejemplo, de la sordera, la ceguera, los trastornos del habla o un accidente cerebrovascular afectan en gran medida a las expresiones faciales y la voz²². Conscientes de esa carencia, en diciembre de 2022, en el marco de un proyecto conjunto sobre la accesibilidad de los sistemas de solicitud de empleo y contratación en línea y con la participación de usuarios finales con distintos tipos de discapacidad, la UIT y la Organización Internacional del Trabajo lanzaron una guía y un curso de

¹⁹ *Disability and Development Report: Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with Persons with Disabilities* (publicación de las Naciones Unidas, 2018).

²⁰ *Ibid.*

²¹ Banco Mundial, *Jamaica: Youth Employment in Digital and Animation Industries Project* (Washington D. C., junio de 2014; disponible en <http://documents.worldbank.org/curated/en/421641468043471522/Jamaica-Youth-Employment-in-Digital-and-Animation-Industries-Project>); Vashkar Bhattacharjee, “Empowering youth with disabilities in Bangladesh: providing ICT skills”, World Bank Blogs, 26 de noviembre de 2013; Chile, plan nacional para el desarrollo de la tecnología digital titulado “Agenda digital: imagina Chile 2013-2020” (disponible en www.agendadigital.gob.cl/files/otros/Agenda_Digital_Imagina_Chile_2013-2020.pdf); Perú, Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, sobre el “Plan de desarrollo de la sociedad de la información del Perú: la Agenda Digital Peruana 2.0”; y Heidi Ullmann y otros, *Information and Communications Technologies*.

²² Meredith Whittaker y otros, “Disability, bias, and AI”, AI Now Institute de la Universidad de Nueva York, noviembre de 2019.

aprendizaje electrónico sobre cómo hacer que las plataformas de contratación electrónica sean accesibles para los solicitantes de empleo con discapacidad. En su informe de 2021 (A/HRC/49/52), el Relator Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad también publicó recomendaciones prácticas acerca de cómo aprovechar los beneficios de la inteligencia artificial para las personas con discapacidad en ámbitos como el empleo, la educación y la vida independiente y cómo evitar los riesgos y desafíos que plantean esas nuevas tecnologías.

22. Las personas con discapacidad deben tener acceso al comercio electrónico y a los productos y servicios financieros digitales. Según datos obtenidos de contribuciones colectivas en 2017, recopilados principalmente en países desarrollados, el 12 % de los cajeros automáticos no eran accesibles, mientras que los datos de cinco países en desarrollo en 2011 indicaban que la banca no era accesible para el 37 % de las personas con discapacidad²³.

23. La pandemia de COVID-19 hizo más acuciante la cuestión de la accesibilidad digital, ya que muchas personas con discapacidad se enfrentaron a barreras digitales que han repercutido negativamente en el empleo y la educación: en 2020, solo el 29 % de las personas con discapacidad que utilizaban plataformas digitales para trabajar o estudiar afirmaban que todas las plataformas en línea eran accesibles para ellas²⁴. Con el cierre de escuelas en todo el mundo, los niños con discapacidad, además de enfrentarse a problemas de conectividad y a un acceso desigual a los dispositivos digitales, debieron enfrentarse a la falta de accesibilidad de los dispositivos digitales, las plataformas de Internet y el material didáctico digital²⁵. Solo el 27 % de los estudiantes con discapacidad que tenían acceso a una tableta la consideraban accesible y útil, y solo el 25 % de los que tenían acceso a Internet la consideraban accesible y útil. Asimismo, el 30 % de los que tenían acceso a teléfonos inteligentes los consideraban accesibles y útiles, y el 16 % de los que tenían acceso a teléfonos móviles los consideraban accesibles y útiles²⁶.

24. Muchas empresas siguen esforzándose por garantizar la accesibilidad digital en el lugar de trabajo. En una encuesta de la OIT realizada en mayo y junio de 2022 entre empresas de todo el mundo comprometidas con la inclusión de la discapacidad, el 32 % mencionó la necesidad de que hubiera más capacidad para ofrecer ajustes en el lugar de trabajo a fin de lograr que el trabajo a distancia fuera inclusivo (A/77/166, párr. 19).

25. Durante la pandemia, el uso de los servicios de telesalud aumentó sustancialmente en muchos países y la telesalud se ha convertido ahora en una necesidad básica para la población en general. Sin embargo, muchas personas con discapacidad se encuentran con dificultades y desafíos a la hora de acceder a los servicios de telesalud y utilizarlos, y muchas veces no se las tiene en cuenta cuando se los diseña. Cada vez hay más pruebas de que, sobre todo en los países de ingreso bajo y mediano, las personas con discapacidad no pueden utilizar los servicios de telesalud debido a que los formatos son muy inaccesibles. Con frecuencia, las plataformas de telesalud no son compatibles con dispositivos como los lectores de pantalla, que ayudan a las personas con deficiencias de visión a acceder a la información, y la falta de subtítulos o de control de volumen en las videollamadas

²³ *Disability and Development Report 2018*.

²⁴ Alianza Internacional de la Discapacidad, *Survey on the Experiences of Persons with Disabilities Adapting to the COVID-19 Global Pandemic*, septiembre de 2021.

²⁵ UNESCO, "Policy brief: understanding the impact of COVID-19 on the education of persons with disabilities: challenges and opportunities of distance education", 2021, pág. 5. Banco Mundial, *A Landscape Review of ICT for Disability-Inclusive Education* (Washington D. C., enero de 2022).

²⁶ Banco Mundial, *Learners with Disabilities and COVID-19 School Closures: Findings from a Global Survey Conducted by the World Bank's Inclusive Education Initiative* (Washington D. C., 2021).

impide que las personas sordas o con deficiencias auditivas puedan interactuar virtualmente con los profesionales sanitarios. Por lo tanto, es fundamental redoblar los esfuerzos con respecto a la accesibilidad digital para las personas con discapacidad a fin de garantizar un acceso equitativo a los servicios de telesalud.

V. Respuestas para superar los desafíos actuales y futuros

26. En 2020, la UIT publicó directrices sobre cómo garantizar que la información, los servicios y los productos digitales fueran accesibles a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, durante la pandemia de COVID-19. Las directrices transmitían dos mensajes clave: a) garantizar que la información digital, los servicios y los requisitos clave para reducir el contagio de COVID-19 se difundieran en formatos accesibles a fin de permitir que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, tuvieran acceso a esa información vital; y b) garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, pudieran acceder a la información digital, comprenderla y utilizarla junto con los servicios digitales proporcionados a través de diversos medios, como las pantallas electrónicas en espacios públicos y otros métodos de difusión de información pública, radio, televisión, mensajes de texto, WhatsApp, correo electrónico, redes sociales y sitios web²⁷.

27. Del mismo modo, en 2021, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura publicó unas directrices sobre la inclusión de los alumnos con discapacidad en la educación abierta y a distancia que contenían recomendaciones para que las principales partes interesadas apoyaran el aprendizaje digital continuo de alta calidad, entre otras cosas empleando soluciones abiertas²⁸. Asimismo, las directrices sobre el traslado de emergencia de la enseñanza a formatos en línea y a distancia, elaboradas por la Alianza de las Naciones Unidas para Promover los Derechos de las Personas con Discapacidad, incluyen una lista de acciones de respuesta ante emergencias. La lista contiene medidas de respuesta que deben tomar los educadores y desarrolladores durante una emergencia, como la pandemia de COVID-19, que requiera el uso de recursos digitales de educación a distancia accesibles para personas con discapacidad.

28. En el informe titulado *A Landscape Review of ICT for Disability-Inclusive Education*, el Banco Mundial subraya la necesidad de invertir en todo el sistema de tecnología educativa para que los alumnos con discapacidad puedan disfrutar de las ventajas de la tecnología digital, es decir, invertir en personas, productos, pedagogía, políticas, espacios accesibles y en mecanismos de financiación y apoyo.

29. Para apoyar a las empresas que experimentan dificultades con la accesibilidad digital, en 2021 la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT publicó una guía técnica titulada “Leave no one offline: a primer on engaging your company on digital accessibility”, con el fin de destacar los beneficios comerciales de promover la accesibilidad digital. En febrero de 2022, la Red organizó un seminario web público titulado “Reaping the business benefits to accessibility”, en el que se pusieron de relieve las políticas e iniciativas de accesibilidad más recientes emprendidas por diversas empresas multinacionales, centrándose en las iniciativas orientadas a diseñar e implementar infraestructuras internas y externas que garanticen la accesibilidad digital.

30. A fin de apoyar los esfuerzos dirigidos a lograr la accesibilidad digital para las personas con discapacidad y garantizar un acceso equitativo a los servicios de

²⁷ Véase <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/COVID-19-Guidelines.aspx>.

²⁸ Véase <https://www.unesco.org/en/communication-information/odl-guidelines/guidelines>.

telesalud, la UIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS) lanzaron, en junio de 2022, una norma mundial sobre la accesibilidad de los servicios de telesalud, con el objetivo de definir los requisitos de accesibilidad de las tecnologías que deben aplicar los Gobiernos, los proveedores de asistencia sanitaria y los fabricantes de plataformas de telesalud a fin de que las personas con discapacidad puedan acceder a esos servicios y utilizarlos²⁹. Buscando aplicar un enfoque inclusivo, todos los requisitos técnicos incluidos en la norma se basan en aportes realizados por partes interesadas de la sociedad civil, incluidas las organizaciones de personas con discapacidad, y de la industria, a fin de garantizar su viabilidad y pertinencia. Algunos ejemplos de esos requisitos son la presencia de subtítulos durante las videollamadas para las personas sordas o con deficiencias auditivas, o la compatibilidad de las plataformas de telesalud con lectores de pantalla o productos de apoyo como los teclados braille para eliminar las barreras a las que se enfrentan las personas ciegas o con visión reducida. Algunos países ya están adoptando la norma mundial de la OMS y la UIT en sus plataformas nacionales de telesalud³⁰. Otros países han incluido consideraciones sobre la discapacidad en sus estrategias de salud digital, por ejemplo, en las estrategias de transformación digital de Australia y Suecia se recomienda incluir y tener en cuenta a los grupos vulnerables como parte integrante del diseño y la redacción de las políticas. Asimismo, en el Canadá, los organismos de financiación exigen que se incluya a las personas con discapacidad en todas las fases de desarrollo de los proyectos de salud digital. Recientemente, la Comisión sobre la Banda Ancha para el Desarrollo Sostenible, con el apoyo de la OMS, publicó un informe titulado “The future of virtual health and care: driving access and equity through inclusive policies”, en que se subraya que la salud y la atención virtuales deben ser un componente integral de las prioridades sanitarias y destaca la importancia de que esos servicios digitales incorporen funciones que tengan en cuenta la discapacidad.

VI. El camino a seguir: recomendaciones de políticas

31. Dada la creciente importancia de la economía digital, es fundamental que se invierta en accesibilidad digital para las personas con discapacidad. La digitalización de servicios y actividades aumentó sustancialmente durante la pandemia de COVID-19. Si bien los países están adoptando cada vez más leyes, políticas, estrategias y programas en los que se tiene en cuenta la accesibilidad digital, hay que redoblar los esfuerzos para garantizar su aplicación.

32. Muchos sitios web, dispositivos digitales, plataformas de medios sociales y sistemas de inteligencia artificial siguen siendo inaccesibles para las personas con discapacidad. Durante la pandemia, las deficiencias en la accesibilidad digital se observaron particularmente en la educación a distancia, la telesalud y el teletrabajo. Por ejemplo, muchos portales de información en línea sobre la COVID-19 no eran plenamente accesibles para las personas con discapacidad. En los dos últimos años, la toma de conciencia sobre esas deficiencias ha llevado a la elaboración de varias directrices internacionales sobre la accesibilidad de la información, los servicios y los productos digitales para las personas con discapacidad.

33. Teniendo en cuenta el enorme potencial de la tecnología digital para mejorar la vida de las personas con discapacidad y contribuir a la aplicación de la Convención, se insta a los responsables políticos y a las autoridades decisorias a que sigan invirtiendo en accesibilidad digital para velar por que las personas con discapacidad tengan oportunidades equitativas de participación educativa, económica, social y

²⁹ Recomendación UIT-T F.780.2 (sobre la accesibilidad de los servicios de telesalud). Disponible en <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.780.2-202203-I>.

³⁰ Por ejemplo, la plataforma nacional de telesalud de la India (<https://esanjeevani.in/>).

cívica. En algunos países persiste la brecha de género, ya que las mujeres con discapacidad utilizan la tecnología digital en menor medida que los hombres con discapacidad y las mujeres sin discapacidad. También deben realizarse esfuerzos para garantizar que las mujeres y niñas con discapacidad tengan acceso a una tecnología digital accesible.

34. La accesibilidad digital puede promoverse centrándose en las siguientes esferas prioritarias:

a) **Reforzar la aplicación de políticas y normativas de accesibilidad digital.** Si bien los países siguen elaborando mejores marcos políticos, legislativos y normativos, también es importante reforzar la colaboración interministerial, aumentar la armonización de las políticas entre sectores y fortalecer los mecanismos de supervisión y rendición de cuentas para garantizar que las políticas se apliquen correctamente. La accesibilidad de Internet puede mejorarse ajustando las normativas nacionales a las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web;

b) **Adoptar normas internacionales sobre accesibilidad de las tecnologías de salud digital y garantizar que las soluciones de salud digital, en particular la telesalud, incluyan a las personas con discapacidad y que la accesibilidad de las tecnologías de salud digital sea un principio de las políticas nacionales.** Los países deben modificar sus estrategias nacionales de salud digital o crear otras nuevas que sean adecuadas al contexto local y reflejen las necesidades de las personas con discapacidad. Las aplicaciones digitales y los programas informáticos pueden diseñarse de forma universal y ser accesibles para todos mediante la adopción de normas internacionales, como la norma mundial de la OMS y la UIT sobre accesibilidad de los servicios de telesalud;

c) **Hacer que la accesibilidad sea un elemento esencial de las inversiones y programas de desarrollo digital.** Planificar y presupuestar la accesibilidad desde el principio en las inversiones digitales garantiza una planificación integral, la orientación hacia los beneficiarios con discapacidad y la rentabilidad, y reduce la necesidad de reconversiones costosas;

d) **Promover los principios del diseño universal en la industria general de las TIC y el sector público.** Aplicar los principios del diseño universal es más inclusivo, asequible y, a menudo, más sencillo que desarrollar *software* o *hardware* especializado para las personas con discapacidad;

e) **Mejorar el conocimiento del público sobre la accesibilidad digital y desarrollar la capacidad humana al respecto.** La sensibilización sobre las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad y las soluciones posibles será crucial para aumentar con éxito la accesibilidad digital de ellas. En particular, las principales partes interesadas, como los Gobiernos y las autoridades decisorias, los educadores, los estadísticos, las organizaciones no gubernamentales, incluidas las organizaciones de personas con discapacidad, y las industrias de las TIC en los sectores público y privado, deben tomar conciencia del enorme potencial que tienen las TIC accesibles y de su urgente necesidad para mejorar la calidad de vida y garantizar la inclusión de las personas con discapacidad. Entre los métodos para aumentar esta concienciación podría incluirse el desarrollo de programas académicos y de formación que pongan de relieve la accesibilidad digital y el diseño universal;

f) **Incluir a las personas con discapacidad de forma directa.** Para que las partes interesadas comprendan adecuadamente la variedad de requisitos de accesibilidad, las personas con discapacidad deben participar en todas las fases del desarrollo de las TIC. Una de las formas más eficaces de hacerlo es trabajar con organizaciones de personas con discapacidad, en particular las que tienen experiencia

en el campo de la accesibilidad digital, y ponerlas en contacto con empresas de TIC para que puedan aportar su opinión y sus ideas;

g) **Elaborar y publicar datos comparables sobre accesibilidad digital.** Deben producirse con regularidad datos sobre acceso digital, accesibilidad y uso por parte de las personas con discapacidad. Es crucial contar con una recopilación sistemática de datos, una metodología clara de comparación, una evaluación periódica de los datos y una plataforma disponible al público para mostrar los datos a las partes interesadas a fin de lograr un análisis satisfactorio del estado de la accesibilidad digital.

VII. Preguntas para orientar el debate

35. Las siguientes preguntas se someten a la consideración de todos los panelistas de la mesa redonda y de los participantes que asistan al debate, teniendo en cuenta el tema general del 16º período de sesiones de la Conferencia, “Armonización de las políticas y estrategias nacionales con la Convención: logros y desafíos”:

a) ¿Cuáles son los principales obstáculos para avanzar hacia la plena accesibilidad digital?

b) Según sus conocimientos o experiencias, ¿qué políticas gubernamentales se necesitan para fomentar la accesibilidad digital?

c) ¿Pueden dar uno o dos ejemplos de medidas que hayan animado a los productores de tecnología digital, en los sectores público o privado, a crear productos y servicios accesibles para las personas con discapacidad, por ejemplo mediante el uso del diseño universal?

d) ¿Pueden compartir una buena práctica innovadora para crear conciencia entre los Gobiernos, las autoridades decisorias, las industrias de las TIC, los educadores y los empleadores con respecto a las ventajas de la accesibilidad digital?

e) En algunos países, las mujeres y niñas con discapacidad tienen un acceso más limitado a la tecnología digital. ¿Qué pueden hacer los Gobiernos, el sector de las TIC y la comunidad de personas con discapacidad para subsanar esa deficiencia?

f) ¿De qué mecanismos y modelos de financiación se dispone para apoyar la creación y la implementación de tecnologías de apoyo para las personas con discapacidad en los países en desarrollo? ¿Cómo se puede hacer que estos mecanismos sean más eficaces y sostenibles a largo plazo?

g) ¿Cómo pueden aprovecharse las alianzas público-privadas para garantizar que las tecnologías de apoyo sean asequibles y accesibles para las personas con discapacidad en los países en desarrollo? ¿Qué papel pueden desempeñar las organizaciones internacionales de desarrollo en el apoyo a esas alianzas?

h) ¿Cuáles son las mejores prácticas para formar y capacitar a desarrolladores y diseñadores tecnológicos en materia de diseño inclusivo y accesibilidad, especialmente en los países en desarrollo? ¿Cómo pueden integrarse estas prácticas en los planes de estudios y los programas de desarrollo profesional?