

# **Directrices para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad**



**Naciones  
Unidas**



Las Directrices de las Naciones Unidas para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad han sido elaboradas por el Departamento de Comunicación Global, en colaboración con el Equipo de Discapacidad de la Oficina Ejecutiva del Secretario General, los miembros de la red de coordinadores en materia de discapacidad de la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad (UNDIS), y en consulta con la Alianza Internacional de la Discapacidad.

Marzo de 2022

# Índice

---

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD? .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN: LO QUE DEBE SABER .....</b>	<b>6</b>
<b>CREACIÓN DE CONTENIDOS INCLUSIVOS .....</b>	<b>10</b>
<b>CREACIÓN DE CONTENIDOS ACCESIBLES .....</b>	<b>23</b>
<b>LISTAS DE COMPROBACIÓN, HERRAMIENTAS Y CONSEJOS .....</b>	<b>37</b>
<b>RECURSOS DE LAS NACIONES UNIDAS .....</b>	<b>46</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>48</b>

# Lista de abreviaturas

---

<b>Alt text</b>	Texto alternativo
<b>CART</b>	Traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación
<b>CC</b>	Subtítulos cerrados
<b>DRM</b>	Gestión de derechos digitales
<b>EPUB</b>	Publicación electrónica
<b>IA</b>	Inteligencia artificial
<b>ODS</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>OTIC</b>	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
<b>UNDIS</b>	Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad
<b>VPAT</b>	Plantilla de accesibilidad voluntaria del producto
<b>W3C</b>	Consortio World Wide Web
<b>WAVE</b>	Web Accessibility Evaluation Tool
<b>WCAG</b>	Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web
<b>WebAIM</b>	Web Accessibility in Mind

# Introducción

---

## **¿Por qué es importante contar con directrices para una comunicación inclusiva de la discapacidad?**

En un mundo cada vez más conectado, la comunicación se ha convertido en una competencia interdisciplinaria que deben tener todos los profesionales de las Naciones Unidas. La comunicación inclusiva y accesible redundará en beneficio tanto de las personas con discapacidad como del resto de la población. La comunicación inclusiva de la discapacidad nos permite reflejar la verdadera diversidad de nuestra sociedad.

La comunicación inclusiva de la discapacidad también contribuye a cumplir la promesa de “no dejar a nadie atrás”, un elemento fundamental de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Asimismo, permite que las personas con discapacidad participen plenamente y en igualdad de condiciones en todas las esferas de la sociedad.

## **¿Cuál es el objetivo de las Directrices?**

El propósito de las Directrices es ayudar a los encargados de la comunicación en las Naciones Unidas, así como a otros miembros del personal, a lograr que nuestra comunicación sea accesible e inclusiva de la discapacidad. De este modo, se reducen los sesgos y la discriminación y se promueve la inclusión y la participación.

## **¿A quién van destinadas las Directrices?**

Las Directrices van dirigidas a todos los miembros del personal de las Naciones Unidas, independientemente del ámbito en el que trabajen: derechos humanos, desarrollo sostenible, asistencia humanitaria o paz y seguridad. Esperamos que las Directrices ayuden al personal a preparar sus comunicaciones y a evaluarlas, e impulsen un cambio cultural más amplio en nuestras organizaciones.

La [Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad](#) (UNDIS), presentada por el Secretario General en 2019, persigue subir el listón y mejorar el desempeño con respecto a la inclusión de la discapacidad en la labor de las Naciones Unidas. La Estrategia, que incluye una política y un marco de rendición de cuentas, está destinada a todo el sistema de las Naciones Unidas, desde las sedes hasta las oficinas sobre el terreno. El Equipo de Discapacidad de la Oficina Ejecutiva del Secretario General coordina su aplicación<sup>1</sup>.

El marco de rendición de cuentas de la Estrategia engloba dos componentes alineados:

un marco de rendición de cuentas para las entidades y un sistema de calificación para que los equipos de las Naciones Unidas en los países rindan cuentas de su desempeño respecto de la inclusión de la discapacidad. El marco de rendición de cuentas, que contiene indicadores centrados en cuatro esferas de los programas y operaciones<sup>2</sup>, establece elementos de referencia específicos para ayudar a las entidades y a los equipos de las Naciones Unidas en los países a lograr un cambio transformador y duradero respecto de la inclusión de la discapacidad.

El indicador 15 del marco de rendición de cuentas para las entidades se centra en



En 2018, el UNICEF inauguró el primer parque infantil totalmente inclusivo para niños con discapacidad en Jordania en el campamento de refugiados de Zaatari como parte de los esfuerzos nacionales para que la educación sea inclusiva para todos los niños. Crédito de la foto: Christopher Herwig (ACNUR).

1 Naciones Unidas, Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad (2019). Puede consultarse en [www.un.org/es/content/disabilitystrategy/](http://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/).

2 Las cuatro esferas principales de la Estrategia son: el liderazgo, la planificación estratégica y la gestión; la inclusividad; la programación; y la cultura institucional.

la comunicación sustantiva. Los indicadores 6 y 6.1 se centran en la accesibilidad.

Estas Directrices sirven de apoyo a las entidades de las Naciones Unidas que pretendan aproximarse a los requisitos en materia de comunicación accesible o inclusiva de la discapacidad, cumplirlos o superarlos (indicadores 15, 6 y 6.1 del marco de rendición de cuentas para las entidades). También serán de ayuda a los equipos de las Naciones Unidas en los países en su labor de comunicación inclusiva de la discapacidad (indicador 14 del sistema de calificación para que los equipos de las Naciones Unidas en los países rindan cuentas de su desempeño respecto de la inclusión de la discapacidad).

## ¿Cómo se elaboraron las Directrices?

Las Directrices fueron elaboradas por el Departamento de Comunicación Global de las Naciones Unidas, en colaboración con el Equipo de Discapacidad de la Oficina Ejecutiva del Secretario General y los miembros de las

entidades que participan en la red de coordinadores en materia de discapacidad de la Estrategia, y en consulta con la [Alianza Internacional de la Discapacidad](#)<sup>3</sup>. También contribuyeron a su elaboración personas con discapacidad, organizaciones de personas con discapacidad, especialistas en comunicación y expertos en inclusión de la discapacidad.

## ¿Cuándo y dónde pueden utilizarse las Directrices?

El personal de las Naciones Unidas puede utilizar las Directrices en todas sus comunicaciones, por ejemplo al enviar correos electrónicos y notas para reuniones, preparar documentos, participar en consultas comunitarias, comunicarse a través de plataformas digitales o llevar a cabo campañas en múltiples canales y medios de comunicación. Respaldadas con ejemplos y mejores prácticas, las Directrices ofrecen orientaciones sobre cómo interactuar con las personas con discapacidad y crear contenidos inclusivos y accesibles.

---

<sup>3</sup> La Alianza Internacional de la Discapacidad es una red de organizaciones no gubernamentales mundiales y regionales de personas con discapacidad y sus familias. Más información en [www.internationaldisabilityalliance.org/](http://www.internationaldisabilityalliance.org/).

# ¿Quiénes son las personas con discapacidad?

---

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas personas que tienen deficiencias sensoriales, físicas, psicosociales, intelectuales o de otro tipo a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás<sup>4</sup>.

Las personas con discapacidad constituyen un grupo diverso, en el que tienen cabida diferentes deficiencias e identidades diversas (mujeres, personas indígenas, jóvenes adultos, niños, etc.). Estas personas enfrentan barreras sociales y relacionadas con el entorno ya que sus derechos se han desatendido en buena medida. A la exclusión y marginación de que suelen ser objeto puede sumarse la discriminación en razón de su identidad de género, edad, etnia, raza, orientación sexual, origen, ubicación geográfica, condición jurídica u otros motivos.

La [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (en lo sucesivo, “la Convención”) da cabida a las diferencias entre las personas y subraya la importancia de tener en cuenta la diversidad de la experiencia humana. Para garantizar que las personas con discapacidad sean descritas fielmente y puedan acceder a la información y la comunicación en igualdad de condiciones con las demás, debemos adoptar

un enfoque de la comunicación inclusiva de la discapacidad que respete las diferencias y reconozca a las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.

Todo el personal de las Naciones Unidas debería respetar la Convención en la medida de sus posibilidades y velar por que las personas con discapacidad disfruten de sus derechos humanos y libertades fundamentales. Concretamente, la Convención, en sus artículos 9 (Accesibilidad) y 21 (Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información), destaca la importancia de adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad y su derecho a la libertad de expresión y opinión.

## Consultas con las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan

La Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad reconoce que las personas con discapacidad son agentes de cambio y tienen conocimientos y experiencias de la discapacidad que otras personas no tienen. En cuanto que población diversa y no homogénea,

---

<sup>4</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 1. La Convención habla de “deficiencias mentales”. Actualmente, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad prefiere el término “deficiencia psicosocial”.

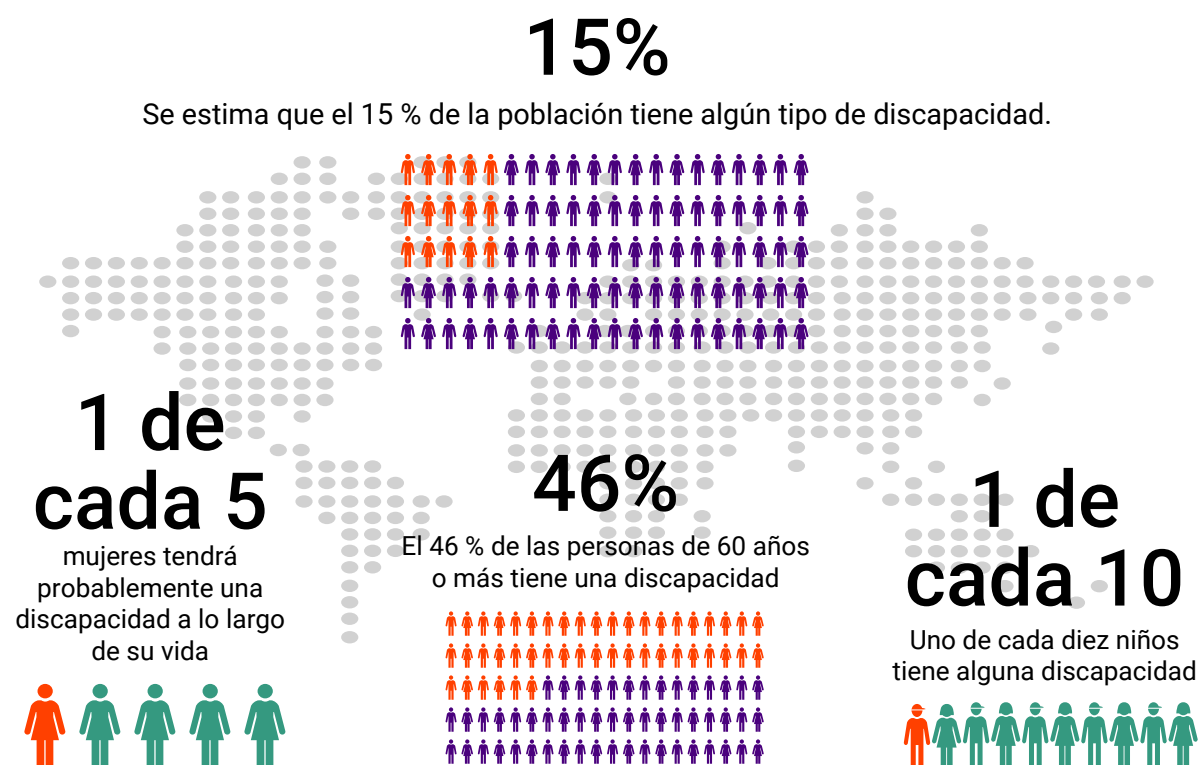
las personas con discapacidad tienen derecho a participar plena y efectivamente en las decisiones que las afecten. Esa participación es un requisito imprescindible para poder eliminar las barreras sistémicas que impiden su inclusión y participación plenas en la sociedad.

Resulta esencial celebrar consultas estrechas y colaborar activamente con las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan en todos los ámbitos de la comunicación, a fin de asegurar que la comunicación inclusiva de la discapacidad sea adecuada, se ajuste al público destinatario y resulte útil para todos. Las personas con discapacidad pueden aportar

su perspectiva única y contribuir positivamente al contenido y la calidad de la comunicación y a la manera en que nos comunicamos.

Con frecuencia, las personas con discapacidad están representadas por organizaciones de personas con discapacidad. Se trata de organizaciones no gubernamentales mundiales, regionales, nacionales o locales dirigidas, administradas y gobernadas por personas con discapacidad y que trabajan para estas. Pueden representar a personas con distintos tipos de discapacidad o centrarse en una deficiencia o un grupo en particular (por ejemplo, mujeres con discapacidad o personas indígenas con discapacidad).

## ILUSTRACIÓN 1. POBLACIÓN MUNDIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Población mundial de personas con discapacidad ([Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la Inclusión de las Personas con Discapacidad en la Acción Humanitaria, 2019](#)).

# Introducción: lo que debe saber

---

Para comunicar de una forma inclusiva en relación con la discapacidad, debemos ser conscientes de que las personas con discapacidad forman parte de la diversidad humana. Es necesario centrarse en la persona, no en la deficiencia.

Al hablar sobre las personas con discapacidad, también es necesario reconocer la forma en que estas han sido descritas generalmente y saber cómo construir y dar forma a nuestro discurso para que este sea inclusivo.

## Combatir los estereotipos

Los sesgos implícitos nos afectan a todos y se ven agravados por los mensajes ambiguos en los medios de comunicación y el mundo del espectáculo. La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás<sup>5</sup>. Los estereotipos contribuyen a las barreras actitudinales y favorecen la discriminación contra las personas con discapacidad.

Por ello, debemos reconocer y evitar los estereotipos habituales que representan a las personas con discapacidad como si fueran héroes, por ejemplo, o como personas que merecen nuestra compasión o que valen menos que las demás. Estos estereotipos afectan a la percepción que tenemos de las personas con discapacidad y

tienden a perpetuar su exclusión social, lo que puede tener diversas repercusiones, entre ellas que no se envíe a los niños con discapacidad a la escuela o que las escuelas no se construyan teniendo presente la accesibilidad, que no se facilite información sobre salud sexual y reproductiva en diversos formatos accesibles para garantizar que todos los jóvenes con discapacidad tengan acceso a ella, que los empleadores tengan prejuicios a la hora de contratar a personas con discapacidad, que las personas con discapacidad hagan frente a tasas más elevadas de violencia, y que persistan las prácticas nocivas, como el recurso generalizado a la esterilización y la institucionalización forzadas.

### RECUERDE

**No presente a las personas con discapacidad como si:**

- ✓ **Fueran vulnerables o una carga para los demás.**
- ✓ **Su vida fuera menos valiosa o de peor calidad.**
- ✓ **Fueran menos humanas.**
- ✓ **Representaran un peligro.**
- ✓ **Fueran extraordinarias o superhéroes.**



---

<sup>5</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, preámbulo, apartado e).

## RECUADRO 1. EJEMPLOS DE ESTEREOTIPOS HABITUALES<sup>6</sup>

### *“Las personas con discapacidad son incapaces”*

Este estereotipo insinúa que las personas con discapacidad son vulnerables, suponen una carga para la sociedad, la familia y los amigos, y necesitan protección porque se piensa que son incapaces de tomar decisiones, trabajar o aprender.



### *“La vida de las personas con discapacidad es menos valiosa”*

Este estereotipo presupone que las personas con discapacidad tienen una calidad de vida inferior debido a su(s) deficiencia(s) y que, por lo tanto, su vida no merece la pena ser vivida.



### *“Las personas con discapacidad son infrahumanas”*

Este estereotipo reivindica que las personas con discapacidad no tienen emociones ni sentimientos humanos y no comparten la dignidad humana común. Por ello, pueden ser deshumanizadas o cosificadas. A menudo, esta actitud da pie a prácticas abusivas como la colocación de grilletes, la experimentación médica y otras formas de violencia y abuso.



### *“Las personas con discapacidad son peligrosas”*

A menudo se presupone que las personas con discapacidad representan un peligro para ellas mismas o para terceros. En muchas ocasiones, esta presunción se ha utilizado para justificar la aplicación de leyes relativas a la salud mental, tratamientos médicos forzados y la privación de libertad.



### *“Las personas con discapacidad son extraordinarias/sobresalientes”*

Este estereotipo considera que las personas con discapacidad tienen una vida difícil y que, en consecuencia, todo lo que puedan lograr es gracias a su valentía y fortaleza: han “superado” su deficiencia. Es lo que suele conocerse como el fenómeno del “superhéroe”, según el cual estas personas son una fuente de inspiración y un modelo tanto para las personas con discapacidad como para las personas sin discapacidad.



<sup>6</sup> Adaptado de ACNUDH, [La toma de conciencia a tenor del artículo 8 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (2019).

## Modelos de la discapacidad: caritativo, médico y social

La experiencia de las personas con discapacidad en la sociedad se ha explicado utilizando

diferentes modelos de discapacidad que ilustran por qué las sociedades han atribuido ciertas funciones a las personas con discapacidad en un momento y un contexto determinados.

El **enfoque de derechos humanos** se basa en el modelo social. La Convención

### RECUADRO 2. TRES MODELOS DE DISCAPACIDAD

- “El **modelo caritativo** de la discapacidad considera a las personas con discapacidad como meros objetos pasivos de buenas acciones (beneficencia) o como receptores de asistencia social únicamente, en lugar de como individuos empoderados con igualdad de derechos. Según este modelo, la discapacidad es un problema de la persona y no se considera a las personas con discapacidad capaces de subvenir ellas mismas a sus necesidades debido a sus deficiencias; más bien, se piensa que son una carga para la sociedad, que se muestra benevolente con ellas. Desde esta perspectiva, se considera que las personas con discapacidad son objeto de lástima, dependen de la buena voluntad de los demás y, por lo tanto, están desempoderadas y no tienen control sobre sus propias vidas, participando poco o nada en la sociedad. El resultado de este modelo es que las respuestas de la sociedad se limitan a la atención y la asistencia, y se reduce a las personas a meros receptores de caridad y protección social solamente, en lugar de asegurar el disfrute de sus derechos”<sup>7</sup>.
- “El **modelo médico** de la discapacidad considera a las personas con discapacidad como objetos de intervenciones terapéuticas, como pacientes que hay que curar, y ve la discapacidad como un problema médico que debe resolverse o una enfermedad que debe tratarse. Según este modelo, la discapacidad reside en el individuo y los médicos son los que mejor saben cómo corregir y manejar cualquier deficiencia, independientemente del consentimiento, la voluntad y las preferencias del interesado. Desde esta perspectiva, se considera que las personas con discapacidad se desvían de los estándares físicos y mentales y se patologizan sus comportamientos y actitudes. El efecto de este modelo es que las respuestas de la sociedad buscan la normalización y la disminución de las deficiencias como medio para posibilitar la participación, en lugar de tratar de eliminar las barreras”<sup>8</sup>.
- El **modelo social** “considera que la discapacidad es la consecuencia de la interacción del individuo con un entorno que no da cabida a las diferencias de ese individuo. Esa falta de cabida obstaculiza la participación del individuo en la sociedad. La desigualdad no obedece a la deficiencia, sino a la incapacidad de la sociedad de eliminar los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad. Este modelo se centra en la persona, no en su deficiencia, y reconoce los valores y derechos de las personas con discapacidad como parte de la sociedad. [...] Con arreglo al modelo social, la discapacidad no es un “error” de la sociedad, sino un elemento de su diversidad. La discapacidad es una construcción social: el resultado de la interacción en la sociedad entre los factores personales y los factores del entorno. La discapacidad no es un problema individual, sino el resultado de una organización errónea de la sociedad”<sup>9</sup>.

7 ACNUDH, [La toma de conciencia a tenor del artículo 8 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (2019).

8 *Ibid.*

9 ACNUDH, [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Guía de formación](#) (2014).

“marcó un ‘cambio de paradigma’ de los enfoques tradicionales de la discapacidad basados en la caridad a una estrategia basada en los derechos humanos. La [Convención] reivindica la integración y la participación de las personas con discapacidad en todos los derechos humanos y los programas humanitarios y de desarrollo”<sup>10</sup>. Este es el enfoque que debe utilizarse en todas las comunicaciones de las Naciones Unidas inclusivas de la discapacidad.

## Capacitismo

“Como sucede con el racismo, el sexismo y el edadismo, el ‘capacitismo’ suele describirse como el sistema de creencias que origina las actitudes negativas, los estereotipos y el estigma que restan valor a las personas con discapacidad basándose en sus deficiencias reales o subjetivas. El capacitismo considera que

las personas con discapacidad merecen menos respeto y consideración, son menos capaces de contribuir y participar, y tienen un valor inherente inferior al de las demás personas”<sup>11</sup>.

Si bien la opinión pública cuestiona cada vez más los discursos discriminatorios, el capacitismo sigue legitimando las formas de expresión y los comportamientos discriminatorios. El capacitismo puede ser voluntario o involuntario, y puede estar arraigado en las instituciones, los sistemas y la cultura general de la sociedad. Coarta las posibilidades de las personas con discapacidad y menoscaba su inclusión en la vida de la comunidad<sup>12</sup>.

**La comunicación es un elemento clave a la hora de cambiar las normas y pasar de un modelo caritativo o médico a un modelo social o al enfoque de derechos humanos que debería guiar todas las comunicaciones de las Naciones Unidas.**



“Cuando la gente me ve enseñando, entiende que mi discapacidad no me define”. Ehsan Al Khalili, de 45 años, imparte una clase de música para jóvenes refugiados en el campamento de Azraq en Jordania. Originario de Damasco, Ehsan es ciego desde que era niño. Crédito de la foto: Christopher Herwig (ACNUR).

<sup>10</sup> Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, ACNUDH, [Acerca de los derechos humanos de las personas con discapacidad](#).

<sup>11</sup> ACNUDH, [La toma de conciencia a tenor del artículo 8 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (2019).

<sup>12</sup> *Ibid.*



Sebastián (derecha), de 9 años, y Mateo, de 4, caminan y hablan durante el recreo en el Colegio y Liceo Ceni, una escuela inclusiva en Montevideo, Uruguay. Crédito de la foto: Giacomo Pirozzi (UNICEF 2013).

# Creación de contenidos inclusivos



# Creación de contenidos inclusivos

---

Todas las comunicaciones deberían incluir a las personas con discapacidad. Cuando ellas son el público destinatario, en la comunicación se debería además promover y poner de relieve específicamente sus derechos. Este es el punto de partida. Deberíamos tratar de integrar la inclusión de la discapacidad con el mismo ahínco con el que integramos el género y, por eso mismo, deberíamos esforzarnos por retratar fielmente la diversidad de nuestra sociedad.

La comunicación debe tener en cuenta a las personas con discapacidad, independiente del tema que trate: emergencias humanitarias, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), paz y seguridad, derechos humanos, contratación, condiciones laborales, etc.

## Narración afirmativa y orientada a las soluciones

Aproveche la capacidad que tiene la narración para sensibilizar al público e imaginar soluciones, pero sea honesto sobre las numerosas barreras que afrontan las personas con discapacidad.

Los relatos centrados en las personas con discapacidad deberían ser equilibrados y afirmativos, del mismo modo que las Naciones Unidas afirman la agencia de las mujeres, los niños, los pueblos indígenas y otros grupos. Las historias deberían mostrar a las personas con discapacidad como sujetos activos, y no pasivos. Reconozca

su diversidad y sus experiencias incluyendo las voces de niños, adultos, hermanos, figuras de autoridad y personas mayores con discapacidad.

Al crear historias sobre personas con discapacidad, lo mejor es consultarlas e incluirlas. Asegúrese de que las historias muestran las experiencias que han vivido desde su perspectiva.

### RECUERDE

- ✓ **Elabore historias fácticas y afirmativas sobre las personas con discapacidad. Haga hincapié en las soluciones. Incluya a personas de todas las edades.**
- ✓ **Al crear una historia, consulte con las personas con discapacidad e inclúyalas activamente.**



## Contexto social y funciones en la sociedad

Al representar a personas con discapacidad, no hace falta diferenciarlas de la población general. Todas las personas pueden ser independientes, productivas y sociales, y vivir su vida lo mejor posible.

Las personas con discapacidad forman parte de familias y tienen sus propias familias.

Tienen amigos y círculos sociales diversos. Como todos, tienen personalidades y aptitudes sociales diferentes. Las historias deben representar a las personas con discapacidad en su vida cotidiana —como profesionales, estudiantes o trabajadores de fábricas— y en distintas etapas de la vida, como niños, jóvenes adultos, padres y personas mayores.

## RECUERDE

- ✓ Asegúrese de que sus descripciones sean fieles.
- ✓ Preste atención a la función que desempeñan las personas con discapacidad en la sociedad.



## Interseccionalidad

Las personas con discapacidad no constituyen un grupo homogéneo y es importante reflejar esa diversidad en el discurso teniendo en cuenta la interseccionalidad: la intersección de la discapacidad con otros factores, como el género, la edad, la raza, la etnia, la orientación sexual, o la condición de refugiado, migrante o solicitante de asilo. Por ejemplo, una persona con discapacidad tiene también una identidad de género, puede pertenecer a un grupo indígena y ser joven, mayor o migrante, o vivir en la pobreza.

Las personas con discapacidad tienen que hacer frente a más barreras y discriminación como consecuencia de la intersección de los elementos que componen su identidad. Es posible que, por ejemplo, no se tenga en cuenta a una persona con discapacidad que pertenezca a una minoría étnica para un puesto de trabajo debido al estigma que acarrea tanto su discapacidad como su origen étnico.

Adoptar un enfoque interseccional en nuestro relato nos permite reflejar de manera más fiel

la verdadera diversidad de nuestra sociedad, así como llamar la atención sobre la mayor discriminación y el mayor número de barreras que enfrentan las personas con discapacidad como resultado de esos factores interseccionales.

## RECUERDE

- ✓ Sea consciente de la discriminación interseccional. Aprovechela para explicar la diversidad de las personas con discapacidad y sus experiencias.



## Representación fiel

Deje que las personas con discapacidad expresen sus emociones, que se muestren divertidas, serias, optimistas o temerosas. Trate siempre de representar a las personas con discapacidad mostrando diversas emociones. Céntrese en la persona, la emoción humana y el propósito de la historia. No se centre en la deficiencia de la persona ni en las ayudas que utiliza (silla de ruedas, bastón blanco, etc.).

Las personas con discapacidad son distintas y pueden tener diferentes deficiencias, que pueden no ser aparentes o visibles. Para reflejar esa diversidad, aproveche los elementos creativos y no visuales de la narrativa, como los relatos y los guiones. Encuentre formas creativas de contar sus historias.

## RECUERDE

- ✓ Deje que las personas con discapacidad muestren diversas emociones y sean ellas mismas, como cualquier otra persona.



### RECUADRO 3. ELIJA EL MEDIO EN FUNCIÓN DEL PÚBLICO DESTINATARIO

#### Elija con cuidado el medio que utilizará

- Aunque muchas personas pueden oír los mensajes difundidos por radio y a través de micrófonos, estos canales excluyen a las personas sordas o con deficiencia auditiva y puede que también a las personas con discapacidad intelectual. Los folletos con mensajes clave, escritos con un lenguaje sencillo o utilizando dibujos, pueden llegar mejor a este público.
- Los mensajes de texto enviados por teléfono móvil (salvo los teléfonos inteligentes) son accesibles para las personas sordas o con deficiencia auditiva, pero puede que no lleguen a las personas ciegas. Utilice textos acompañados de grabaciones de audio o la comunicación directa.
- Las ilustraciones o animaciones pueden reflejar de forma creativa la diversidad de las personas con discapacidad. Sin embargo, deben representarlas como son realmente. Compruebe siempre con las organizaciones de personas con discapacidad que las representaciones visuales de personas con discapacidad son aceptables.

## Elección del medio adecuado: consideraciones sobre el público destinatario y el tema

Elija con cuidado el medio de comunicación que utilizará. ¿Será accesible para todos? ¿Excluirá a alguien? ¿Es el mejor medio para transmitir eficazmente su mensaje al público destinatario que tiene en mente? A menudo, para llegar a un público más amplio es necesario utilizar más de un tipo de medio.

La elección del medio dependerá tanto del contenido del mensaje como del público destinatario. En otras palabras, si va a hacer un vídeo, no tema entrevistar a una persona ciega. Tampoco evite entrevistar a una persona sorda si está preparando una entrevista radiofónica.

### RECUERDE

- ✓ Elija el medio más adecuado para su público destinatario.



## Accesibilidad y ajustes razonables

Cuando colabore con personas con discapacidad en su labor de comunicación, asegúrese de que el medio en el que trabaja les permitirá participar plena y activamente. Tenga en cuenta la accesibilidad y los ajustes razonables.

En el contexto de la inclusión de la discapacidad, los “ajustes razonables son medidas contra la discriminación que permiten a las personas con discapacidad ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás. Un ajuste razonable es una medida que beneficia a una persona en concreto, que puede modificar o complementar las políticas y servicios estándar, que puede proporcionarse en circunstancias específicas y que puede ofrecerse inmediatamente”<sup>13</sup>.

Es importante ofrecer y proporcionar ajustes razonables a toda persona con discapacidad que asista a reuniones o eventos presenciales o en línea, incluso si se han tomado medidas para garantizar la accesibilidad del evento o la reunión.

Es importante calcular por adelantado el costo de los ajustes razonables y la accesibilidad, al

13 Naciones Unidas, [Disability Inclusion Strategy Entity Accountability Framework - Technical Notes](#) (2019), pág. 58.

#### RECUADRO 4. EJEMPLOS DE AJUSTES RAZONABLES

- Si va a entrevistar a una persona sorda, quizás sea necesario contratar a un intérprete de lengua de señas.
- Si va a entrevistar a una persona con discapacidad intelectual, pregúntele antes qué medidas de apoyo requeriría o desearía recibir. A lo mejor el entrevistado prefiere recibir los documentos informativos en formato de lectura fácil o quiere estar acompañado por una persona de apoyo de su elección.
- Para aumentar la accesibilidad de la información, ofrezca subtulado en directo a través de la traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART) o proporcione los documentos en múltiples formatos.

planificar los presupuestos. Estos costos pueden incluir las tarifas de los intérpretes de lengua de señas y de los subtituladores en tiempo real para el CART o la elaboración de documentos en braille. También puede haber gastos de viajes, espacios de trabajo, transporte, alquiler de equipos y organización de reuniones y eventos<sup>14</sup>.

Pida siempre a las personas con discapacidad con las que trabaja que le informen de antemano sobre los ajustes

razonables que requieren, ya que suelen variar de una persona a otra.

Al término de un acto o una entrevista, también es importante recabar la opinión de las personas con discapacidad. ¿Fue accesible el evento? ¿Se ofrecieron ajustes razonables? En la comunicación, como en otros campos, la inclusión de la discapacidad es un proceso. Siempre se puede mejorar y requiere recibir comentarios y extraer enseñanzas constantemente.



Gloria\* (derecha) y Jean-Claude (izquierda), de Burundi, son amigos. \*Nombre ficticio por motivos de protección. Crédito de la foto: ACNUR/Antoine Tardy.

<sup>14</sup> Naciones Unidas, [Disability Inclusion Strategy Entity Accountability Framework - Technical Notes](#) (2019).

## RECUERDE

- ✓ Garantice la accesibilidad y la provisión de ajustes razonables a fin de asegurar una participación plena y en igualdad de condiciones.
- ✓ Prevea un presupuesto para ajustes razonables y accesibilidad en todos los proyectos.
- ✓ Recabe opiniones: siga mejorando y aprendiendo.



## Divulgación de la discapacidad y consentimiento

Si una persona no ha dado a conocer su deficiencia, no lo haga usted. Solo debería referirse a la deficiencia de una persona si esta es pertinente para el contenido y el propósito de la historia que está contando y si la persona ha facilitado voluntariamente la información, o si no se identifica a la persona.

Deberían facilitarse formularios de consentimiento para la utilización de fotografías y vídeos en formatos accesibles a toda persona con discapacidad que los solicite. En algunos casos, como en el de los niños con discapacidad, los formularios de autorización deberán entregarse a los padres, al tutor designado o al representante legal.



### RESUMEN: ENFOQUE DEL RELATO

## RECUERDE

- ✓ No divulgue nunca la deficiencia de una persona a menos que esta esté

de acuerdo y que la información sea pertinente para el contenido y el propósito de la historia que está contando.

- ✓ Asegúrese de que los formularios de consentimiento son accesibles.



## Narrativa visual

Bien utilizada, la narrativa visual puede ser una poderosa herramienta para promover y reforzar la inclusión de la discapacidad. Las mejores prácticas que se indican en el recuadro de la página 15 se aplican a todos los medios de comunicación visual, como el cine, la fotografía, las imágenes y las animaciones.



### LISTA DE COMPROBACIÓN: PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

## RECUERDE

- ✓ Muestre la diversidad de las personas con discapacidad.
- ✓ Céntrese en la persona y no en el intérprete de lengua de señas o en las ayudas técnicas.
- ✓ Muestre a las personas con discapacidad en su vida cotidiana, desempeñando diversas funciones.
- ✓ Asegúrese de que el enfoque de la cámara es igual para todos.
- ✓ Evite la iluminación tenue u oscura, las luces o imágenes parpadeantes, y los sonidos repentinos o fuertes.



## RECUADRO 5. NARRATIVA VISUAL: MEJORES PRÁCTICAS

### Personas

- Recabe la participación de personas con discapacidad cuando represente a personas con discapacidad en cualquier historia visual.
- Muestre la diversidad de las personas con discapacidad. En los medios de comunicación, estas suelen aparecer representadas en sillas de ruedas, sin tener en cuenta la diversidad de deficiencias. Recuerde que no todas las personas con discapacidad tienen deficiencias visibles. (Véase la sección “[Introducción: lo que debe saber](#)”)
- Represente a las personas con discapacidad en diversas facetas, como directivos, trabajadores cualificados, profesores, padres o hermanos.

### Entorno

- Céntrese en la persona con discapacidad y no en el intérprete de lengua de señas, el asistente, la silla de ruedas o la ayuda técnica.
- Cuando proceda, ponga de relieve los ajustes y la tecnología accesible. Muestre la accesibilidad “en acción” y cómo puede contribuir la sociedad a que las personas con discapacidad participen más plenamente. Por ejemplo, muestre a personas con discapacidad participando en una reunión con transcripciones CART, trabajando en una sala con mesas accesibles para las sillas de ruedas, o utilizando intérpretes de lengua de señas en un evento.

### Lugar

- Elija imágenes que muestren a personas con discapacidad en contextos laborales o sociales cotidianos. Un error habitual es mostrar a las personas con discapacidades en instalaciones médicas, aunque ello no sea relevante para la historia. Si es necesario que aparezca un centro médico, intente mostrar a las personas con discapacidad en distintos papeles, no solo en el de pacientes.

### Cámaras

- Reflexione detenidamente sobre la composición y el encuadre de las imágenes y las personas para que el efecto conseguido promueva la igualdad. Por ejemplo, si realiza un primer plano o un plano medio de una persona, haga lo mismo con otra persona que tenga una altura diferente (como un usuario de silla de ruedas o una persona de baja estatura). En un plano general, las personas con discapacidad deben ser filmadas en un entorno natural, que no se haya creado artificialmente.
- Estudie las tomas “de punto de vista” desde la perspectiva de las personas con discapacidad. Cuando proceda, utilice material que ellas mismas hayan filmado, para mostrar realmente su perspectiva.
- Asegúrese de que los ángulos de cámara no refuercen los [estereotipos](#) al dar importancia de más o de menos a las personas con discapacidad. Por ejemplo, no se centre en las ayudas técnicas, como las muletas.

### Sonido e iluminación

- La iluminación es importante. Evite la iluminación baja o tenue que pueda evocar estereotipos negativos y que sugiera, por ejemplo, que las personas con discapacidad son “peligrosas” o “víctimas”.
- Recuerde que las luces parpadeantes, la alternación de imágenes y los sonidos fuertes o repentinos pueden desencadenar reacciones en determinadas personas con discapacidad. Analice detenidamente si son necesarios y si se requiere una advertencia.

## Comunicación escrita

La comunicación escrita, que incluye, entre otros, entrevistas, artículos, entradas de blog o informes, también debería ser inclusiva de la discapacidad.

### La persona primero

El enfoque de la persona primero pone a la “persona” delante de la “discapacidad”: habla de “personas con discapacidad” o de “niños con discapacidad”, a fin de reforzar la agencia y la autonomía de la persona.

En cambio, el enfoque de la identidad primero utiliza otro lenguaje: habla de “personas discapacitadas” o de “niños discapacitados”, con lo que hace de la discapacidad parte integrante de la identidad de la persona.

**Nota:** No todos los [entornos multilingües ni las traducciones](#) de las organizaciones nacionales de personas con discapacidad utilizan el enfoque de la persona primero. Algunas prefieren no hacerlo, y las Naciones Unidas respetan esa decisión.

En línea con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las Naciones Unidas utilizan el enfoque de la persona primero. El personal de las Naciones Unidas también debería hacerlo.

### RECUERDE

- ✓ **Utilice el enfoque de la persona primero en las comunicaciones de las Naciones Unidas.**



### Evite el lenguaje peyorativo

Eliminar el lenguaje peyorativo de nuestro discurso reducirá el estigma que enfrentan las personas con discapacidad. Debemos dejar de utilizar términos descriptivos que tengan connotaciones negativas o resulten ofensivos. También

debemos evitar eufemismos como “necesidades especiales” o “con capacidades diferentes”, que intentan ocultar o maquillar la identidad de una persona. “Personas con discapacidad” es el término correcto y no es preciso modificarlo.

### RECUERDE

- ✓ **Nunca utilice eufemismos o términos peyorativos que estigmaticen a las personas con discapacidad.**



### El capacitismo en el lenguaje

El lenguaje peyorativo deshumaniza y margina a las personas con discapacidad. El lenguaje capacitista se manifiesta en metáforas, chistes y eufemismos. El capacitismo también está presente en las estructuras y las políticas. Las palabras que utilizamos revelan cómo pensamos y cómo nos comportamos con las personas que nos rodean<sup>15</sup>.

Por ejemplo, “¿Estás ciego?” es una frase capacitista. Este tipo de frases suelen reforzar los estereotipos negativos y los estigmas, independientemente de si se dirigen a una persona con discapacidad o a una persona sin discapacidad.

Del mismo modo, utilizar terminología del campo de la salud mental para poner de relieve características cotidianas es una falta de respeto hacia las personas con discapacidad psicosocial. Por ejemplo, describir a alguien que se muestra recluso diciendo que está “paranoico” refuerza una idea capacitista de las personas con discapacidad.

### RECUERDE

- ✓ **Evite el lenguaje capacitista. No utilice términos asociados a las personas con discapacidad como adjetivos.**



<sup>15</sup> Ravishankar, R. A., “[Why You Need to Stop Using These Words and Phrases](#)”, Harvard Business Review, diciembre de 2020.

## CUADRO 1. LENGUAJE APROPIADO Y LENGUAJE PEYORATIVO

Lenguaje recomendado	Lenguaje inapropiado
persona(s) con discapacidad persona con [tipo de discapacidad]	discapacitado, enfermo, anormal, incapacitado, deficiente, minusválido, diferente, disminuido, deforme, limitado, menoscabado, persona(s) con necesidades especiales, persona(s) que vive(n) con una discapacidad, persona(s) con diversidad funcional, persona(s) con capacidades diferentes
persona sin discapacidad resto de la población	persona normal, persona sana
tener/ presentar [una discapacidad/una deficiencia/otro]	padecer, sufrir aquejado, afligido, afectado, golpeado
persona con discapacidad intelectual persona con deficiencia intelectual	retrasado, retrasado mental, subnormal, anormal, deficiente, trastornado,
persona con discapacidad psicosocial	loco, trastornado, enfermo mental, perturbado, demente
persona sorda persona con sordera persona con discapacidad auditiva persona con deficiencia auditiva persona hipoacúsica persona sordomuda persona sordociega	sordo, mudo, sordomudo
persona ciega persona con ceguera persona con discapacidad visual persona con deficiencia visual persona con capacidad visual reducida persona con baja visión persona sordociega	ciego, invidente, corto de vista, cegato
persona con discapacidad física persona con deficiencia física	inválido, paralítico, tullido, cojo, lisiado, manco, impedido, deforme, persona con problemas físicos, persona limitada
persona en silla de ruedas persona con movilidad reducida	confinado en una silla de ruedas, postrado
persona de baja estatura persona con enanismo (si es el caso) persona con acondroplasia (si es el caso)	enano, persona con retraso de crecimiento



<p>persona con síndrome de Down persona con trisomía 21</p>	<p>mongólico, persona especial mongolismo</p>
<p>persona albina persona con albinismo</p>	<p>albino</p>
<p>persona con lepra persona afectada por la lepra</p>	<p>leproso</p>
<p>usuario de/persona que utiliza un dispositivo para la comunicación usuario de/persona que utiliza un sistema alternativo de comunicación</p>	<p>persona sin habla, “no puede hablar”, persona con problemas de comunicación</p>
<p>Aparcamiento accesible Aparcamiento reservado para personas con discapacidad Baño accesible</p>	<p>Estacionamiento para discapacitados Baño de minusválidos Edificio adaptado para minusválidos</p>

Fuente: Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, [Directrices para un Lenguaje Inclusivo en el ámbito de la Discapacidad](#).

## Entornos multilingües y traducción

Como siempre, dé prioridad al idioma de elección de su público o plataforma. Al igual que puede necesitar intérpretes de varios idiomas, es posible que tenga también que interpretar su mensaje a la lengua de señas, transcribirlo al braille, o utilizar macrotipos, el formato de lectura fácil u otros formatos accesibles para las personas con discapacidad.

Recuerde que las lenguas de señas varían considerablemente. En la Sede de las Naciones Unidas y en los encuentros mundiales se utilizan habitualmente las señas internacionales. Pida a

las organizaciones de personas con discapacidad que le ayuden a encontrar el mejor sistema de interpretación para eventos regionales.

En el cuadro de la página 19 se indican términos comunes sobre la inclusión de la discapacidad, en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas.

**Nota:** Las lenguas no son estáticas y cambian a medida que la sociedad va evolucionando. Encontrará la terminología más actualizada en materia de inclusión de la discapacidad en la [Base de Datos Terminológica de las Naciones Unidas](#).

## CUADRO 2. TERMINOLOGÍA INCLUSIVA

Inglés	Francés	Español	Ruso	Chino <sup>16</sup>	Árabe
accessibility	accessibilité	accesibilidad	доступность	无障碍	إمكانية الوصول
disability	handicap	discapacidad	инвалидность	残疾	إعاقة
person who is blind / blind person	personne aveugle	persona ciega	слепой / незрячий	盲人	شخص مكفوف
person who is deaf / deaf person	personne sourde	persona sorda	глухой	失聪者/聋人	شخص أصم
person who is hard of hearing	personne malentendante	persona con audición reducida	слабослышащий / слабослышащий человек	重听者	شخص ضعيف السمع
person with autism	personne autiste	persona con autismo	человек с аутизмом	白化病患者	شخص متوحد
person with albinism	personne atteinte d'albinisme	persona con albinismo	человек с альбинизмом	自闭症患者	شخص ذو مهق
person with deafblindness	personne sourde-aveugle	persona sordociega	слепоглухой	盲聋人士	شخص أصم ومكفوف
person with a disability	personne handicapée	persona con discapacidad	человек с инвалидностью / инвалид / человек с ограниченными возможностями здоровья (человек с ОВЗ)	残疾人	شخص ذو إعاقة
person with dwarfism / person of very short stature	personne atteinte de nanisme/ personne de petite taille	persona con enanismo / persona de estatura muy baja	человек с дварфизмом / человек с нарушениями роста	侏儒症患者	شخص ذو قزامة / شخص ذو قامة قصيرة جدا
person with an intellectual disability	personne ayant un handicap intellectuel	persona con discapacidad intelectual	человек с интеллектуальной инвалидностью / человек с особенностями интеллектуального развития	智力残疾者	شخص ذو إعاقة ذهنية



<sup>16</sup> Desde 2020, se están examinando propuestas para actualizar los términos relacionados con la discapacidad en chino. Todavía no se ha llegado a una conclusión definitiva. En la Base de Datos Terminológica de las Naciones Unidas encontrará la información más actualizada.

English	French	Spanish	Russian	Chinese	Arabic
person with a psychosocial disability	personne ayant un handicap psychosocial	persona con discapacidad psicosocial	человек с психосоциальной инвалидностью	社会心理残疾人	شخص ذو إعاقة نفسية - اجتماعية
multiple disabilities	multihandicap	discapacidades múltiples	множественная инвалидность	多重残疾	إعاقة متعدّدة
physical disability	handicap physique	discapacidad física	физическая инвалидность	身体残疾	إعاقة بدنية
reasonable accommodation	aménagement raisonnable	ajustes razonables	разумное приспособление	合理便利	ترتيب تيسيري معقول
wheelchair user	utilisateur de fauteuil roulant	usuario de silla de ruedas	человек, передвигающийся на коляске / человек на коляске / человек, использующий инвалидную коляску	轮椅使用者	مستعمل كرسي متحرك

Fuente: [Base de Datos Terminológica de las Naciones Unidas](#).

## RECUERDE

- ✓ Utilice diferentes formatos accesibles, según proceda: interpretación en lengua de señas, braille, macrotipos, lectura fácil, transcripciones CART, etc.
- ✓ Asegúrese de que en las traducciones se describe con precisión a las personas con discapacidad.

.....

 **RESUMEN: NARRATIVA VISUAL Y COMUNICACIÓN ESCRITA**

 **LISTA DE COMPROBACIÓN: LENGUAJE Y ESTILO**

 **LISTA DE COMPROBACIÓN: PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL**

## Orientaciones para el trato con personas con discapacidad: actuar con respeto

Habida cuenta de la diversidad de nuestra sociedad, nos podemos encontrar en una situación

en la que no sepamos muy bien qué decir o qué hacer, y no queramos equivocarnos. A continuación encontrará algunas recomendaciones habituales sobre lo que se debe y no se debe hacer para tratar con respeto a las personas con discapacidad. Recuerde: si quiere saber qué hacer y cómo hacerlo, puede preguntar directamente a la persona con discapacidad.

### RECUADRO 6. ACTUAR CON RESPETO: MEJORES PRÁCTICAS

#### Lo que **SÍ** debe hacer

- **Pregunte** directamente a las personas con discapacidad cuáles son sus preferencias en materia de accesibilidad.
- **Trate** a todos los adultos como adultos.
- **Diríjase** directamente a la persona y no a su intérprete ni a su asistente personal, etc.
- **Pregunte**, si no está seguro de lo que debe hacer.
- **Espere** a que la persona con discapacidad solicite asistencia. Si lo hace, siga sus instrucciones.
- **Salude** de palabra e identifíquese antes de dar la mano a una persona ciega o con capacidad visual reducida. Haga lo mismo al entrar o salir de una sala y al despedirse. No se aleje cuando esté hablando con una persona ciega o con capacidad visual reducida.
- **Pregunte** a las personas ciegas o con capacidad visual reducida si desean tomarla del brazo o del codo. No las agarre del brazo directamente.
- **Facilite** por adelantado toda la información posible sobre los programas, horarios, preguntas de entrevistas, documentación para reuniones, etc. Proporcione esa información en formatos accesibles.

#### Lo que **NO** debe hacer

- **No** haga preguntas sobre la deficiencia de una persona a menos que esta saque el tema.
- **No** distraiga ni acaricie a los animales de servicio, como los perros guía. Están trabajando.
- **No** dé por sentado que las personas con discapacidad piensan lo mismo que usted de su discapacidad.
- **No** haga suposiciones sobre lo que las personas con discapacidad pueden o no pueden hacer.
- **No** cambie de sitio el bastón o el perro guía de una persona, ni se apoye en una silla de ruedas ni desplace ningún dispositivo para la movilidad. Trate las sillas de ruedas y los dispositivos como si fueran una extensión del espacio personal de su propietario.

Un participante usando su teclado braille durante el evento especial "El arte de lo posible", con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad en la Sede de las Naciones Unidas. Crédito de la foto: Naciones Unidas/Manuel Elías.



## Creación de contenidos accesibles



# Creación de contenidos accesibles

---

Aunque el ámbito de la accesibilidad, incluida la accesibilidad digital, sigue evolucionando, la buena noticia es que no se necesitan conocimientos técnicos para aplicar las mejores prácticas en las comunicaciones. Todo el mundo puede hacerlo. Recomendamos un enfoque progresivo. En esta sección ofrecemos una base de referencia a la que usted puede agregar otros recursos y herramientas a medida que avance.

**Nota:** La mayoría de las buenas prácticas descritas en este documento, sobre todo las que se refieren a la accesibilidad de las imágenes y el texto, se han extraído de las [Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web \(WCAG\) 2.1](#), unas directrices internacionales elaboradas por el Consorcio World Wide Web (W3C)<sup>17</sup>.

## Información multimodal

Es más probable que consiga llegar hasta las personas con discapacidad si utiliza distintos medios. Si, por ejemplo, añade texturas a los diagramas de sectores o subraya los hipervínculos que utilizan un código de color, las personas con daltonismo obtendrán la misma información que los demás lectores. A las personas sordas les puede resultar más fácil acceder a la información cuando se les facilita en vídeo con interpretación en lengua de señas, en lugar de texto. Si publica los folletos también en braille y macrotipo, o proporciona versiones electrónicas accesibles por adelantado, las personas ciegas o con capacidad visual reducida dispondrán de la misma información que las demás con antelación.

**Nota:** Puede ser útil preguntar anticipadamente a las personas con discapacidad qué formato prefieren.

### RECUERDE

- ✓ Siempre que pueda, utilice varios medios para transmitir la información.
- ✓ No utilice exclusivamente el color para comunicar datos o medidas.



## Imágenes accesibles

Algunas mejoras sencillas pueden ayudar a las personas ciegas o con capacidad visual reducida, con daltonismo o con discapacidad cognitiva, a recibir la información que usted desea transmitirles.

### Texto alternativo y descripción de las imágenes

El texto alternativo (“alt text”) indica lo que hay en una imagen, como el texto o los detalles básicos esenciales. Los motores de búsqueda indexan la información del texto alternativo y la tienen en cuenta para determinar las puntuaciones de los motores de búsqueda. Los lectores de pantalla y otros dispositivos de apoyo leen el texto alternativo, que se muestra en lugar de la imagen o el gráfico si no se puede cargar el archivo por problemas de conectividad a Internet u otras razones<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Véase <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

<sup>18</sup> Perkins School for the Blind, [How to Write Alt Text and Image Descriptions](#) (2018).

Una descripción de una imagen proporciona más detalles que el texto alternativo. Por ejemplo, donde el texto alternativo diría que hay un charco en el suelo, la descripción de la imagen explicará dónde está el charco y que se trata de zumo de naranja<sup>19</sup>.

**Nota:** No todas las imágenes requieren una descripción o texto alternativo. Algunos elementos se consideran “imágenes decorativas” si no añaden información al contenido de una página. Las imágenes decorativas pueden:

- Ser elementos de diseño visual (bordes, separadores, esquinas).
- Completar el texto al que están vinculadas para mejorar su apariencia o aumentar el área interactiva.
- Ilustrar el texto adyacente sin aportar información.
- Identificar y describir el texto contiguo<sup>20</sup>.

Los logotipos y otros elementos característicos de la marca requieren texto alternativo.

El texto alternativo está habilitado en la mayoría de las plataformas de redes sociales y debería utilizarse en las entradas que se publiquen en ellos. El texto alternativo debería:

- **Ser conciso.** Comunique el contenido y la finalidad de la imagen de forma concisa y sin ambigüedades. El texto alternativo debería limitarse a una o dos oraciones.
- **Evitar las repeticiones.** No describa el formato porque la tecnología de apoyo lo identificará. Las expresiones como “gráfico que representa” o “imagen de” son superfluas.
- **Ser informativo.** Intente transmitir lo mismo que el diagrama, el organigrama u otro tipo de imagen comunicaría a una persona que ve. Concéntrese en el aspecto o los aspectos principales.

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Iniciativa de Accesibilidad Web del W3C, [Web Accessibility Tutorial, Decorative Images](#) (2019).

<sup>21</sup> Para más información al respecto, véanse las [Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web \(WCAG\) 2.1 \(w3.org\)](#).

La tecnología evoluciona constantemente.

[La página web de Microsoft sobre texto alternativo](#) explica cómo insertar texto alternativo en el conjunto de productos de Microsoft.

Consulte también las guías de texto alternativo de las plataformas de redes sociales como [Facebook](#), [Twitter](#), [LinkedIn](#) e [Instagram](#).

## RECUERDE

- ✓ **Agregue descripciones de imágenes o texto alternativo a las imágenes y los gráficos.**
- ✓ **Utilice texto alternativo en todas las entradas que publique en las redes sociales.**



## Contraste cromático

El contraste cromático ayuda a las personas con daltonismo o capacidad visual reducida, así como a las que no llevan gafas graduadas. Estas podrán leer el texto con mayor facilidad si tiene un buen contraste con el fondo. Cuanto más pequeño sea el tamaño del fuente, mayor deberá ser el contraste.

En el recuadro que figura a continuación se indican los contrastes cromáticos recomendados en las pautas [WCAG 2.1](#). Se deben ajustar según el tamaño de la fuente.

### Tamaño de fuente / Relación de contraste entre colores

- **Texto grande** (14 pts. negrita / 18 pts. + normal)
  - ▶ 3:1 para el contraste con el fondo
- **Texto pequeño**
  - ▶ 4.5:1 para el contraste con el fondo.<sup>21</sup>

## RECUERDE

- ✓ Elija colores que proporcionen un contraste suficiente, teniendo en cuenta el tamaño de la fuente.



### HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD: CONTRASTE CROMÁTICO

## Redacción accesible

Adaptando ligeramente el lenguaje se puede asegurar que las personas con discapacidad del aprendizaje logren extraer la información con mayor facilidad. Por ejemplo, las personas con dislexia dicen que “les bailan” las letras, que se fusionan y distorsionan en la página. Redactar párrafos cortos que expresen una sola idea facilita la comprensión y reduce la fatiga al leer.

La información también puede proporcionarse en lectura fácil. La lectura fácil es un formato en que la información se diseña teniendo específicamente en cuenta las necesidades particulares de

alfabetización de las personas con discapacidad intelectual. Puede utilizar un lenguaje sencillo y diagramas, y sigue unas normas concretas.

Le invitamos a leer la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad en lectura fácil.

## RECUERDE

- ✓ Utilice un lenguaje sencillo. Evite la jerga y los modismos.
- ✓ Utilice hipervínculos. Evite las cadenas de URL largas.
- ✓ Organice la información según una estructura lógica.
- ✓ Utilice fuentes *sans serif*.
- ✓ No justifique el texto. Alinee el texto a la izquierda y deje amplios espacios en blanco.



### RESUMEN: CONTENIDOS ACCESIBLES

#### RECUADRO 7. REDACCIÓN ACCESIBLE: MEJORES PRÁCTICAS

- **Utilice un lenguaje sencillo.** Evite la jerga y los modismos. Evite las metáforas que puedan interpretarse literalmente. Siempre que sea posible, proporcione un resumen básico. Encargue la elaboración de los documentos en lectura fácil según corresponda.
- **Siga la lógica.** Organice la información según una estructura lógica. Utilice estilos y encabezados integrados (H1, H2, H3) para establecer una jerarquía clara de secciones y subsecciones. Si el texto está formateado de esta manera, una persona que utilice tecnología de apoyo, como un lector de pantalla, podrá saltar rápidamente a las secciones pertinentes.
- **Seleccione fuentes adecuadas.** Elija fuentes de palo seco o sans serif, como Arial y Calibri. Las letras que no tienen remates son más fáciles de leer y distinguir.
- **Justificación y espaciado del texto.** El texto debe alinearse a la izquierda. No justifique el texto porque puede dificultar la lectura. Los saltos de línea deben ser generosos para añadir espacio en blanco a los textos densos.

## Subtítulos, transcripciones e interpretación en lengua de señas

Cuando tenga que presentar información, no emplee sólo formatos sonoros. Utilice texto escrito o intérpretes. Puede elegir entre varias opciones de interpretación.

- **Subtítulos cerrados (CC).** Proporcionan una versión escrita de los contenidos multimedia hablados/sonoros, y presuponen que el espectador no puede oír. Los subtítulos cerrados suelen ofrecer accesibilidad visual. Por ejemplo, pueden aparecer como texto blanco sobre un fondo negro para aumentar el contraste.
- **Subtítulos interlingüísticos.** Están diseñados para los espectadores que pueden oír el audio pero no están familiarizados con el idioma hablado. No describen los sonidos de fondo (una alarma contra incendios, una tormenta, pasos) porque se supone que el espectador los oye. El formato de los subtítulos puede variar en cuanto a su calidad y es posible que no aplique los criterios de contraste cromático.
- **Subtítulos para personas sordas o con deficiencia auditiva.** Combinan los dos tipos de subtítulos anteriores, y son adecuados para las personas con deficiencia auditiva, así como para un público políglota.
- **Ayudas para la audición, como los bucles de inducción auditiva/audio.** Este sistema de sonido está pensado para las personas con audífonos o implantes cocleares. El bucle de inducción emite una señal magnética inalámbrica que es captada por el audífono. El sistema de sonido requiere una preinstalación física.

**Nota:** Varias plataformas compartidas (como Microsoft Teams, Google Meet y Zoom) pueden crear subtítulos mediante inteligencia artificial (IA). Sin embargo, aunque es gratuita y práctica, la tecnología basada en la IA aún debe mejorar. Los traductores humanos siguen ofreciendo la

interpretación y transcripción más fiables. Puede que usted prefiera utilizar la traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART). Los proveedores cualificados de CART realizan la conversión instantánea de voz a texto.

- **Transcripciones.** El proveedor de CART puede proporcionar transcripciones después de una actividad, que pueden resultar de utilidad para los participantes y otras personas y como acta del evento. Existen otros servicios económicos en línea para la transcripción de audio o vídeo a archivos de texto.
- **Interpretación en lengua de señas.** La interpretación en lengua de señas debe formar parte de toda estrategia de comunicación a gran escala y algunos países la exigen para los mensajes oficiales. Recuerde que existen muchas lenguas de señas (véase [Entornos multilingües y traducción](#)).
- **Visibilidad.** Recuerde colocar al intérprete cerca de la persona que habla y delante de un fondo oscuro. Un buen ejemplo es el [mensaje en vídeo del Secretario General de las Naciones Unidas](#) sobre la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad.

**Nota:** Los subtítulos no sustituyen a la interpretación en lengua de señas. Por ejemplo, una persona que utilice las señas internacionales podría no sentirse cómoda leyendo los subtítulos en inglés.

### RECUERDE

- ✓ **Subtitule siempre los vídeos para las personas sordas o con audición reducida.**
- ✓ **Ofrezca transcripciones en beneficio de todos, incluida la población general.**
- ✓ **Sitúe a los intérpretes de lengua de señas cerca del orador.**



## Audiodescripción e información sonora

Son herramientas de accesibilidad para las personas ciegas o con capacidad visual reducida.

- **Audiodescripción.** Denominada también “descripción de vídeo” o “narración descriptiva”, la audiodescripción se añade a la banda sonora de un vídeo (o una película o un anuncio de interés público) y describe contenidos visuales importantes e información que la banda sonora principal no comunica.

Al igual que otras herramientas de accesibilidad, la audiodescripción beneficia a las personas con discapacidad visual o cognitiva, o que se enfrentan a barreras lingüísticas o culturales.

**Consejo.** No olvide la audiodescripción de las URL o los logotipos de entrada o salida que aparecen al principio o al final de un vídeo.

Recuerde que los sonidos fuertes, bruscos o repentinos pueden desencadenar reacciones en algunas personas con discapacidad, por ejemplo, en las personas con trastorno por estrés postraumático o personas con autismo.

En los vídeos que muestran a personas con discapacidad hay que evitar la música melancólica; una banda sonora puede reforzar los estereotipos negativos.

### RECUERDE

- ✓ **Añada audiodescripción a los vídeos.**
- ✓ **Elimine los sonidos que puedan actuar como desencadenantes cognitivos o reforzar los estereotipos negativos.**



Para un ejemplo de vídeo accesible que contiene subtítulo para las personas sordas, interpretación en lengua de señas y audiodescripción, véase [Voices of Children](#), producido por la Unidad de Discapacidad del UNICEF.



## CUADRO COMPARATIVO: INTERPRETACIÓN ACCESIBLE

## Tecnología de oficina y empresa

Los productos de Microsoft más utilizados (Outlook, Word, PowerPoint, Excel) incluyen un “[comprobador de accesibilidad](#)” (suele encontrarse en ‘Archivo > Información’ en MS Office para PC, y en la pestaña ‘Revisar’ en Mac.) Se utiliza de la misma manera que un corrector ortográfico. El comprobador de accesibilidad buscará y detectará los elementos no accesibles e indicará cómo corregirlos. Por ejemplo, mostrará dónde y cómo insertar texto alternativo en un gráfico.

**Nota:** Es posible que los comprobadores de accesibilidad actuales no detecten todos los problemas de accesibilidad. Sin embargo, están mejorando continuamente. Manténgase informado de las actualizaciones de las aplicaciones de Microsoft, SharePoint y Teams consultando los sitios web de [asistencia técnica de Microsoft](#).

## Correos electrónicos y documentos

Los mismos principios y mejores prácticas en materia de accesibilidad se aplican a los correos electrónicos y los documentos. También se puede insertar texto alternativo en las imágenes y gráficos de los documentos.

## Presentaciones

Los mismos principios de accesibilidad se aplican también a las presentaciones. Asegúrese de que cada diapositiva tenga un título específico para que las personas que utilizan tecnología de apoyo puedan pasar rápidamente a las diapositivas que usted está mencionando.

**Consejo.** Debe verificar el orden de lectura de su presentación. Los lectores de pantalla leen los objetos en el orden en que se insertan, no en función de su presentación visual. Utilice el panel de selección para establecer el orden de lectura de cada diapositiva. Tenga en cuenta que



La Sra. Montserrat Vilarrasa, Secretaria de la Asamblea de Derechos Humanos Montserrat Trueta y vocal para la discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Barcelona, interviene en la Reunión de Alto Nivel de Mujeres con Discapacidad en el Liderazgo Político y Público en la Sede de ONU-Mujeres, Nueva York, junio 2019. Crédito de la foto: ONU-Mujeres/Ryan Brown.

el lector de pantalla lee el contenido enumerado en el panel de selección en orden inverso.

### Cuadros y hojas de cálculo

Para que un cuadro con datos sea accesible, las filas y columnas deben llevar encabezados. No inserte un cuadro dentro de otro más grande. Asegúrese de que no haya casillas divididas o fusionadas, ya que los lectores de pantalla no podrán leer las filas y columnas en las que se encuentren.

Del mismo modo que las presentaciones han de utilizar títulos específicos para cada diapositiva, los libros de hojas de cálculo deben tener nombres de pestañas diferentes. Asegúrese de que todas las pestañas estén bien identificadas y elimine las hojas en blanco.

---



### CUADRO COMPARATIVO: ACCESIBILIDAD DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

---

### RECUERDE

- ✓ Utilice el comprobador de accesibilidad en Word, Outlook, PowerPoint, Excel y otros productos de Microsoft. Consulte los recursos de asistencia en línea para ver si hay actualizaciones.
- ✓ En las presentaciones, asegúrese de que cada diapositiva lleva su propio título y compruebe el orden de lectura.
- ✓ En las hojas de cálculo y los cuadros, asegúrese de que las filas y las columnas tienen encabezados. Elimine las casillas fusionadas o divididas en las hojas de cálculo.



## PDF y publicaciones electrónicas

Para hacer accesibles los documentos más largos, puede crear un PDF accesible o una publicación electrónica (EPUB). Ambos ofrecen ventajas particulares, según el programador de contenidos y el usuario final.

**Nota:** Un PDF accesible es distinto de un PDF normal. Un PDF accesible sigue un orden de lectura y utiliza etiquetas de estructura y encabezados, así como elementos de configuración del documento (por ejemplo, el idioma). Cada una de estas funciones ayuda a los dispositivos de apoyo a procesar el documento correctamente.

### RECUERDE

- ✓ Evalúe los formatos de publicación en función de la accesibilidad y otros factores. Al hacerlo, céntrese en el usuario final.



## Sitios web y redes sociales

Para que los sitios web sean accesibles, hay que seguir las [Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web \(WCAG\) 2.1](#). Si desea una guía completa sobre la creación de sitios web accesibles en las Naciones Unidas, consulte las directrices de accesibilidad para los sitios web de las Naciones Unidas ([Accessibility Guidelines for United Nations Websites](#)).

La accesibilidad de las redes sociales depende tanto de las plataformas como de su contenido. Los pasos para insertar texto alternativo, por ejemplo, son diferentes en cada plataforma de redes sociales. Se puede hacer un seguimiento de las plataformas para ver si actualizan las

funciones de accesibilidad. Si no se puede añadir texto alternativo a una imagen, agréguelo en forma de texto descriptivo o en los detalles de la publicación para redes sociales.

**Nota:** Las etiquetas deben utilizar el estilo “CamelCase”. La primera letra de cada palabra debe ir en mayúscula, como en #NadaSobreNosotrosSinNosotros o #NoDejarANadieAtrás. Este estilo ayuda a los lectores de pantalla a leer la etiqueta correctamente.

### RECUERDE

- ✓ Para que los sitios web de las Naciones Unidas sean accesibles, hay que seguir las pautas WCAG 2.1.
- ✓ Consulte las distintas plataformas para estar al corriente de las actualizaciones de las funciones de accesibilidad a fin de que sus publicaciones en las redes sociales sean accesibles.



## Reuniones digitales/ virtuales

### Reuniones virtuales

Todavía hay demasiadas reuniones que no son inclusivas. Existen medidas sencillas que pueden contribuir a que las reuniones virtuales sean mucho más inclusivas.

- Envíe los materiales con antelación y asegúrese de que sean accesibles. Todos los participantes, entre ellos las personas con discapacidad, podrán familiarizarse con el contenido de la reunión por adelantado.
- Antes de celebrar la reunión o el webinar, pregunte a los participantes qué medidas de accesibilidad requieren. Prepárese de



## CUADRO COMPARATIVO: FORMATOS DE PUBLICACIÓN

**CUADRO 3. PDF Y EPUB ACCESIBLES**

Formato	Contenido	Función de ajuste	Compatibilidad	Seguridad	Aplicación
PDF accesible	Texto e imágenes	No	Los PDF son compatibles con la mayoría de las plataformas móviles y de escritorio.  Se desaconseja la lectura en pantallas pequeñas debido a que los PDF tienen un diseño fijo.	Ofrece protección con contraseña.	Para crear un PDF accesible se requiere una versión avanzada de Adobe y conocimientos de corrección para asegurar la accesibilidad. También existen servicios de corrección para la mayoría de los PDF no accesibles. El formato PDF debería elegirse en el momento de la impresión del documento.
Publicación electrónica (EPUB) accesible	Texto, imágenes y multimedia	Sí	Existen aplicaciones de lectura de EPUB para la mayoría de las plataformas móviles y de escritorio.  La lectura en pantallas pequeñas resulta cómoda debido a la función de ajuste del EPUB.	Cabe aplicar la gestión de derechos digitales (DRM) para evitar el copiado y edición no autorizados. Ahora bien, debe verificarse su accesibilidad, porque la DRM suele restringir el acceso a los usuarios de tecnología de apoyo.	Es relativamente más fácil crear EPUB si se conocen las directrices en materia de accesibilidad. La opción de exportación de EPUB está disponible en la mayoría de procesadores de Word y las herramientas digitales de publicación. Otra opción es encargar la creación de EPUB accesibles a entidades externas que ofrezcan servicios de accesibilidad. Si no es necesario imprimir el documento, se debería distribuir en formato EPUB.

**Nota:** Si no se siguen las directrices en materia de accesibilidad, tanto las EPUB como los PDF podrían ser parcial o totalmente inaccesibles para las personas con discapacidad.

antemano para las necesidades o preguntas más frecuentes en materia de accesibilidad.

- Independientemente de que la reunión sea grande o pequeña, evalúe la accesibilidad de la plataforma que vaya a utilizar. El sitio web de la plataforma suele facilitar información al respecto. Si una plataforma opera en los Estados Unidos de América, quizás pueda suministrar una plantilla

de accesibilidad voluntaria del producto (VPAT), que contiene información sobre su nivel de accesibilidad. Colabore con su proveedor local de tecnología de la información y las comunicaciones para seleccionar las mejores opciones en cuanto a la plataforma.

- Varias plataformas frecuentemente utilizadas, como Microsoft Live Events y Teams, ofrecen subtítulos. Dedique unos

minutos al principio de cada reunión a explicar a los participantes cómo activar y utilizar estas funciones, o incluya instrucciones en la invitación a la reunión.

**Reuniones virtuales más pequeñas.** Pida a las personas que digan su nombre al tomar la palabra. Esto ayuda a las personas que no pueden reconocer fácilmente las voces, o que utilizan subtítulos o interpretación en lengua de señas, a identificar al orador. Ofrezca a los participantes diferentes maneras de participar (hacer preguntas en el pleno, usar la función de chat, presentar documentos, etc.).

**Reuniones virtuales más grandes.** Grabe la reunión y proporcione copias de los documentos o transcripciones después de su celebración.

**Consejo.** Si un servicio de CART se ha encargado del subtítulo, puede proporcionar una transcripción.

## RECUERDE

### Antes de la actividad

- ✓ Envíe a los participantes, los subtituladores y los intérpretes el material de la reunión, la lista de participantes, el orden del día y cualquier otra información pertinente.
- ✓ Pregunte cuáles son las necesidades de accesibilidad e intente atenderlas. Evalúe la accesibilidad de la plataforma para la reunión.
- ✓ Reserve con tiempo los servicios de subtítulo y de interpretación en lengua de señas. Pida a los proveedores que se conecten a la reunión con al menos 10 minutos de antelación para probar las distintas funciones.

### Durante la actividad

- ✓ Prevea siempre pausas periódicas para los intérpretes y los proveedores de CART.
- ✓ Pida a las personas que digan su nombre cuando tomen la palabra.
- ✓ Proporcione o describa oralmente los documentos que se muestran en pantalla.

### Después de la actividad

- ✓ Grabe la reunión y distribuya las grabaciones y transcripciones a los participantes.
- ✓ Invite a los participantes con discapacidad a formular comentarios. Use esa información para mejorar las actividades futuras.

.....



## LISTA DE COMPROBACIÓN: ACCESIBILIDAD DE LAS REUNIONES DIGITALES/VIRTUALES

## Reuniones físicas/ en persona

Las reuniones físicas o en persona y las actividades a gran escala deben respetar los principios y prácticas establecidos en estas Directrices. Por ejemplo, hay que asegurarse siempre de que la información se ofrezca en varios formatos. Si distribuye folletos, considere la posibilidad de suministrarlos también en braille, macrotipo o versiones digitales accesibles.

### Ponentes

- Si usted hace una presentación, describa el contenido de las diapositivas que

proyecta. Esto será útil para las personas con discapacidad visual o intelectual.

## Organizadores y coordinadores

- Pida a los participantes que comuniquen sus necesidades de accesibilidad con antelación y atiéndalas.
- Designe un espacio tranquilo en el lugar de la actividad para todo aquel que quiera tomarse un descanso.
- Evalúe la accesibilidad física de la sala de reuniones. Tenga en cuenta al público y a los ponentes. Disponga los asientos de modo que los oradores sean visibles; si es necesario, conecte una fuente de vídeo y monitores. Asegúrese de que los ponentes puedan acceder al estrado o escenario. Proporcione rampas, tarimas y soportes de micrófono ajustables cuando sea necesario. Asegúrese de que los mandos inalámbricos utilizados para las presentaciones, los micrófonos para el público y otros medios de apoyo tecnológico sean accesibles.
- El lugar de la reunión debe ser accesible. Evalúe los accesos, los cuartos de aseo y las salidas de emergencia. Asegúrese de que los procedimientos en caso de emergencia sean adecuados y accesibles para las personas con discapacidad.
- Coloque al intérprete de lengua de señas cerca del orador u oradores. El intérprete debe llevar ropa que no distraiga y ser visible para todos los participantes.
- Verifique que las herramientas y dispositivos tecnológicos sean accesibles para los participantes. Examine, por ejemplo, las instalaciones para la inscripción, los micrófonos para los oradores y el público y las galerías interactivas.

## RECUERDE

### Antes de la actividad

- ✓ Envíe la información pertinente a todos los participantes: material de lectura, lista de participantes, orden del día, información sobre el lugar de celebración, etc.
- ✓ Pida a los participantes que comuniquen con antelación sus necesidades en materia de accesibilidad y atiéndalas. Examine la plataforma, la sala y las instalaciones que se utilizarán durante la reunión a fin de verificar su accesibilidad.

### Durante la actividad

- ✓ Pida a los oradores que describan el contenido de las diapositivas de su presentación.
- ✓ Prevea pausas frecuentes para los intérpretes y los proveedores de CART.

### Después de la actividad

- ✓ Envíe el material grabado a los participantes, incluidas las transcripciones si las hubiera.
- ✓ Invite a los participantes con discapacidad a formular comentarios. Use esa información para mejorar las actividades futuras.



**LISTA DE COMPROBACIÓN:  
ACCESIBILIDAD DE LAS REUNIONES FÍSICAS/EN PERSONA**

## Exposiciones y proyecciones de películas

El contenido de las exposiciones, las proyecciones de películas y otras presentaciones interactivas debe ser inclusivo y accesible.

### Organizadores

- Asegúrese de que el contenido es inclusivo y conforme con las mejores prácticas descritas en [“Creación de contenidos inclusivos”](#). Verifique que ningún contenido incluya estereotipos sobre las personas con discapacidad.
- Asegúrese de que el contenido es accesible y conforme con las prácticas descritas en [“Accesibilidad y ajustes razonables”](#).
- Para obtener orientación sobre los distintos tipos de subtítulos consulte [“Creación de contenidos accesibles”](#).
- Evalúe la accesibilidad del lugar escogido. Proporcione ajustes razonables a los participantes que los soliciten, por ejemplo, interpretación en lengua de señas o espacio adicional para sentarse. Siga las mejores prácticas descritas en [“Reuniones físicas/en persona”](#).

### RECUERDE

- ✓ Asegúrese de que el contenido es conforme con las mejores prácticas en materia de inclusión de la discapacidad y accesibilidad.
- ✓ Verifique que el lugar físico es accesible y que los facilitadores de la actividad ofrecen ajustes razonables.



## Encuestas y recopilación de datos en línea

Cada vez se reúne más información a distancia, pero la brecha digital suele excluir a las personas con discapacidad de las consultas y encuestas en línea. Esto se debe al escaso acceso a Internet, a la inaccesibilidad de las aplicaciones y las herramientas de encuesta en línea, así como a la falta de ajustes razonables y adaptaciones para encontrar soluciones inclusivas. Las encuestas digitales plantean dos retos en particular: cómo ofrecer a los usuarios formas flexibles de responder y cómo centralizar la recopilación en conjuntos de datos únicos.

### Mejores prácticas para encuestas y cuestionarios en línea

#### Elección de la plataforma

- Examine las opciones de accesibilidad digital que ofrecen las plataformas (aplicación de las pautas WCAG 2.1).
- Analice qué opciones ofrecen las plataformas para el diseño de encuestas. ¿Puede subir las preguntas en formato de vídeo para incorporar la lengua de señas? ¿Ofrece la plataforma opciones de lectura en voz alta? ¿Ofrece opciones flexibles que permitan a los encuestados saltarse algunas preguntas para elegir otras concretas? ¿Es fácil navegar por la encuesta? ¿Existe un servicio de ayuda, por ejemplo, para definir términos complejos?

#### Diseño del cuestionario

- Asegúrese de que la encuesta tiene una estructura clara y que resulta fácil navegar por ella. No utilice formatos tabulares para las preguntas múltiples.
- Asegúrese de que el cuestionario utilice un lenguaje sencillo y que se haya probado con usuarios finales, por ejemplo, personas con discapacidad intelectual.

- Limite la duración de la encuesta. Compruebe el tiempo que se necesita para responder. La mayoría de los encuestados debería poder hacerlo en 20 minutos. Todos los encuestados deben poder responder a su propio ritmo.
- Si desea conocer qué deficiencias presentan los encuestados, utilice preguntas normalizadas que permitan hacer comparaciones. Para las encuestas dirigidas a la población en general, puede adoptar el [minicuestionario sobre discapacidad del Grupo de Washington](#); en el caso de las encuestas dirigidas a personas con discapacidad, se puede pedir a los encuestados que se autoidentifiquen

utilizando las categorías del artículo 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>22</sup>.

- Una vez redactadas las preguntas, pida a personas con discapacidad que comprueben si: *a)* se entienden, *b)* son pertinentes y *c)* tratan las cuestiones que hay que abordar. Lo ideal es contratar a un grupo diverso de validadores: personas con distintos tipos de deficiencias en lugares geográficos diferentes, que utilicen distintos programas informáticos relacionados con la accesibilidad.

#### Difusión de la encuesta y los resultados

- Dé a conocer el propósito de la encuesta y ponga a disposición un formulario



Edwin Osundwa, representante de país de Sense Internacional de Kenia, copreside una reunión de la 13<sup>er</sup> período de sesiones de la Conferencia de los Estados Partes de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en Sede de las Naciones Unidas. Crédito de la foto: Naciones Unidas/Loey Felipe.

22 "Las personas con discapacidad incluyen 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 con las demás" (Convención, artículo 1). **Nota:** la Convención habla de "deficiencias mentales". Actualmente, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad prefiere el término "deficiencia psicosocial".

de consentimiento (así como las condiciones de uso, si procede). Escriba los textos en lenguaje sencillo.

- Asegúrese de que se respete la confidencialidad, en cumplimiento de las normas de protección de datos.
- Cuando proceda, estudie la posibilidad de producir un breve vídeo introductorio para explicar el propósito de la encuesta y orientar a los encuestados sobre cómo responder. Divulgue información sobre la encuesta en formatos accesibles.
- Aliente a las organizaciones de personas con discapacidad a difundir la encuesta en sus redes para llegar mejor a las personas con discapacidad.
- Ofrezca alternativas al cuestionario en línea. Por ejemplo, ofrezca a los encuestados la posibilidad de descargar y enviar una versión en Word (tenga en cuenta que tendrá que trasladar manualmente esa información al conjunto de datos recopilados).
- Planifique cuidadosamente la duración de la encuesta. Deje tiempo suficiente para que los encuestados se familiaricen con la encuesta y puedan responder a ella.
- Considere la posibilidad de utilizar métodos alternativos de recopilación de datos. Para algunos grupos puede

resultar más fácil responder en el marco de grupos focales o webinarios.

- Asegúrese de que los encuestados que respondan a la encuesta reciban información sobre los resultados.



### LISTA DE COMPROBACIÓN: ENCUESTAS Y RECOPIACIÓN DE DATOS EN LÍNEA

---

#### RECUERDE

- ✓ **Asegúrese de que las encuestas y otras iniciativas de recopilación de datos siguen las pautas de accesibilidad WCAG 2.1. Los formatos también deben ser flexibles.**
- ✓ **Procure que las encuestas y otras formas de recopilación de datos tengan una estructura clara, estén redactadas en lenguaje sencillo y no requieran más de 20 minutos para responder.**
- ✓ **Pida a personas con discapacidad que den su opinión sobre los distintos borradores de los cuestionarios.**



Un hombre posa orgulloso sobre su pierna izquierda, apoyándose con la mano izquierda en una muleta para guardar el equilibrio mientras sostiene en alto, con la otra mano, la prótesis de su pierna derecha.  
Crédito de la foto: Amin Brenjkar (exposición fotográfica de UN Enable, 2015).



## Listas de comprobación, herramientas y consejos



# Listas de comprobación, herramientas y consejos

## Resumen. Enfoque del relato

Lo que SÍ debe hacer	Lo que NO debe hacer
Siga el modelo social y el enfoque de derechos humanos de la discapacidad, que requiere que la sociedad (y no las personas con discapacidad) adopte las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad y la inclusión.	No presente a las personas con discapacidad como si: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fueran vulnerables o una carga para los demás.</li> <li>✓ Su vida fuera menos valiosa o de peor calidad.</li> <li>✓ Fueran menos humanas.</li> <li>✓ Representaran un peligro.</li> <li>✓ Fueran extraordinarias o superhéroes.</li> </ul>
Asegúrese de que los formularios de consentimiento son accesibles.	No divulgue la discapacidad de una persona a menos que esta lo haya hecho y la información sea relevante para el contenido y el propósito de la historia.
Adopte un enfoque interseccional, porque explica más y recoge la diversidad de la experiencia de las personas con discapacidad.	No se centre solo en las ayudas técnicas, sino también en la persona.
Asegúrese que la comunicación sea más inclusiva incorporando la inclusión de la discapacidad en todos los ámbitos.	
Elabore historias sobre las personas con discapacidad. Deben abarcar todas las etapas de la vida y ser objetivas y afirmativas, y ofrecer soluciones.	
Consulte a las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan. Inclúyalas activamente cuando elabore historias.	
Elija medios de comunicación accesibles y apropiados para su público. A menudo, para llegar a un público más amplio es necesario utilizar más de un tipo de medio.	
Si el protagonista es una persona con discapacidad, adopte medidas de accesibilidad y proporcione los ajustes razonables que sean necesarios.	
Muestre a las personas con discapacidad en su vida cotidiana. Deje que muestren sus emociones.	

## Resumen. Narrativa visual y comunicación escrita

### Narrativa visual

### Comunicación escrita

✓ Utilice fotografías e imágenes que muestren la diversidad de personas con discapacidad.	✓ Utilice siempre el lenguaje de “la persona primero” (“Personas con discapacidad”, no “personas discapacitadas”).
✓ Céntrese en la persona, no en el intérprete de lengua de señas, la deficiencia o la ayuda técnica.	✓ No utilice nunca un lenguaje peyorativo o eufemismos que presenten a las personas con discapacidad como objetos dignos de compasión.
✓ Muestre a las personas con discapacidad en situaciones laborales y sociales cotidianas, desempeñando diversas funciones.	✓ Use diversos formatos accesibles (interpretación en lengua de señas, braille, macrotipo, lectura fácil, transcripción de CART, etc.).
✓ Enfoque la cámara, y encuadre las imágenes y a las personas, de manera que se promueva la igualdad.	✓ Utilice un lenguaje sencillo y conciso. Evite la jerga y los modismos.
✓ Evite la iluminación tenue u oscura y las luces o imágenes parpadeantes.	✓ Asegúrese de que en las adaptaciones se describe a las personas con discapacidad con precisión.

## Lista de comprobación. Lenguaje y estilo

(Si responde “NO” a alguna de las siguientes preguntas, consulte las Directrices).

- ¿Se utiliza en el texto un lenguaje que pone a “la persona primero” (a menos que una persona con discapacidad solicite otra cosa)?
- ¿Se evita utilizar un lenguaje peyorativo o capacitista, o eufemismos?
- ¿Es el lenguaje sencillo y conciso? ¿Se evitan la jerga y los modismos?
- ¿Ha estudiado la posibilidad de utilizar varios formatos accesibles (interpretación en lengua de señas, braille, macrotipo, lectura fácil, etc.)?
- ¿Describe la adaptación a las personas con discapacidad con precisión?

## Lista de comprobación. Producción audiovisual

(Si responde "NO" a alguna de las siguientes preguntas, consulte las Directrices).

- ¿Ha facilitado los formularios de consentimiento en formatos accesibles?
- ¿Ha elegido un medio en la accesibilidad? ¿Ha ofrecido medidas de ajuste razonable?
- ¿Retratan las imágenes a personas con discapacidad reales?
- ¿Muestran las imágenes la diversidad de las personas con discapacidad?
- ¿Se centran las imágenes en la persona, en lugar de en la ayuda técnica, el asistente o el intérprete, o la deficiencia?
- ¿La composición y el encuadre promueven la igualdad?
- ¿Es suficiente la iluminación? ¿Evitan las imágenes las luces parpadeantes y la alternancia de imágenes?
- ¿Se han evitado los sonidos fuertes o agudos, o melancólicos?

## Resumen. Contenidos accesibles

Elemento	Medidas
Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Siempre que sea posible, utilice un enfoque multimodal.</li> <li>✓ Incluya resúmenes.</li> <li>✓ Organice el contenido según una estructura lógica, utilizando los títulos y estilos integrados.</li> </ul>
Hipervínculos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cree hipervínculos; evite las cadenas de URL.</li> </ul>
Fuentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilice fuentes de palo seco, como Arial o Calibri.</li> </ul>
Justificación y espaciado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No justifique el texto a la derecha. El texto debe alinearse a la izquierda.</li> <li>✓ Introduzca saltos de línea amplios para crear espacios en blanco en textos densos.</li> </ul>
Colores, tamaño de fuente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se base exclusivamente en el color para comunicar información.</li> <li>✓ Privilegie un fuerte contraste cromático y aumentelo a medida que las fuentes se hacen más pequeñas.</li> <li>✓ Relaciones de contraste entre colores:</li> <li>✓ Texto grande (14 ptos. negrita / 18 ptos. + normal); 3:1 para el contraste con el fondo.</li> <li>✓ Texto pequeño. 4.5:1 para el contraste con el fondo.</li> </ul>
Alt text	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asegúrese de que el texto alternativo es informativo, conciso y evita las repeticiones.</li> </ul>
Descripción de imágenes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las descripciones de las imágenes proporcionan una información útil que el texto alternativo no aporta.</li> </ul>

## Lista de comprobación. Accesibilidad de los sitios web y las redes sociales

(Si responde "NO" a alguna de las siguientes preguntas, consulte las Directrices).

- Web. ¿Se ha guiado por la versión 2.1 de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) al crear su sitio web? ¿Ha tenido en cuenta las normas de accesibilidad de la Web de las Naciones Unidas?
- Medios sociales. ¿Está usted familiarizado con las funciones de accesibilidad de las diferentes plataformas de redes sociales? ¿Conoce las mejores prácticas en cuanto a la elaboración de texto alternativo y otras funciones?

## Lista de comprobación. Accesibilidad de las reuniones digitales/virtuales

(Si responde "NO" a alguna de las siguientes preguntas, consulte las Directrices).

- Plataforma de reuniones. ¿Ha evaluado usted las opciones de accesibilidad de la plataforma utilizando el documento relativo a las funciones que ofrece (sitio web o plantilla VPAT) o recurriendo a un auditor exterior especializado en accesibilidad?
- Mejores prácticas. ¿Aplica usted las mejores prácticas en materia de inclusión? ¿Ha facilitado materiales con antelación, comprobado los requisitos de accesibilidad y pedido a los oradores que digan su nombre al tomar la palabra?

## Lista de comprobación. Accesibilidad de las reuniones físicas/en persona

(Si responde "NO" a alguna de las siguientes preguntas, consulte las Directrices).

- ¿Ha evaluado usted si el lugar donde se celebrará la reunión es accesible para todos los participantes? ¿Ha invitado a los participantes a que indiquen los ajustes razonables que requieren con antelación?
- ¿Ha facilitado información en varios formatos (por ejemplo, macrotipo, braille, versiones digitales accesibles, etc.)?
- ¿Ha seguido, para las presentaciones, las mejores prácticas en materia de inclusión? ¿Ha descrito el contenido de las diapositivas y realizado su presentación en un formato accesible?
- ¿Ha evaluado la accesibilidad física en lo que respecta tanto a la inclusión y como a idoneidad? ¿Ha habilitado un espacio con un ambiente tranquilo?

## Lista de comprobación. Encuestas y recopilación de datos en línea

(Si responde "NO" a alguna de las siguientes preguntas, consulte las Directrices).

- ¿Ha examinado usted las opciones de accesibilidad digital que ofrece la plataforma elegida para las encuestas?

- ¿Es clara y lógica la estructura de su encuesta?
- ¿Dispone de una versión en lenguaje sencillo? Si la encuesta está disponible en otros idiomas, ¿las traducciones utilizan también un lenguaje sencillo?
- ¿Se tarda menos de 20 minutos en responder a la encuesta? ¿Pueden los encuestados responder a su ritmo?
- ¿Se utilizan preguntas estándar en relación con la condición de persona con discapacidad?
- ¿Ha ofrecido alternativas a la cumplimentación del cuestionario en línea? Por ejemplo, ¿pueden los encuestados presentar una versión del cuestionario en Word? ¿Ha organizado grupos focales o utilizado facilitadores?
- ¿Ha estado la encuesta disponible el tiempo suficiente?
- ¿Podrá enviar los resultados de la encuesta a quienes hayan respondido, y en un formato accesible?
- ¿Ha consultado a personas con discapacidad para que hicieran comentarios? ¿Se han hecho pruebas con un borrador de la encuesta? ¿Ha invitado a esas personas a sugerir la mejor manera de difundir la encuesta y llegar a las demás personas con discapacidad?

## Herramientas de accesibilidad

### Contraste de colores.

[WebAIM \(Web Accessibility in Mind\) Contrast Checker.](#)

### Tecnología de empresa

Los productos de Microsoft, como Word, Outlook, Excel y PowerPoint, incluyen funciones de accesibilidad. Puede obtener más información en:

- [Mejorar la accesibilidad con el comprobador de accesibilidad.](#)
- [Soporte de accesibilidad para PowerPoint.](#)
- [Answer Desk Accesibilidad.](#)

### Accesibilidad de los PDF.

Adobe Acrobat Pro ofrece [una herramienta función llamada “Comprobación completa” de la accesibilidad](#) (también denominada “comprobación de accesibilidad”) que verifica si un documento se ajusta a las normas de accesibilidad como PDF/UA y WCAG 2.

### Rastreo para analizar si un sitio web cumple las pautas WCAG2.1

[WAVE \(Web Accessibility Evaluation Tool\).](#)

## Cuadros comparativos

Utilice los cuadros comparativos que aparecen a continuación para determinar qué funciones de accesibilidad precisa.

## Cuadro comparativo. Interpretación accesible

Herramienta	Información transmitida	Supuestos	Estilo	Requisitos
<b>Audiodescripción</b>	Contenidos visuales no narrados.	Supone que el espectador es ciego o tiene capacidad visual reducida.	Normalmente se inserta en las pausas de la banda sonora. La voz del narrador de la audiodescripción es distinta de la de los narradores del vídeo.	Narrador con titulación en audiodescripción.
<b>Subtítulos cerrados (CC)</b>	Información oral y sonora.	Supone que el espectador no puede oír.	Normalmente el texto aparece en blanco sobre un fondo negro.	Persona con titulación en CART o IA.
<b>Lectura fácil</b>	Información esencial.	Supone que el lector tiene una discapacidad intelectual.	Lenguaje sencillo y diagramas.	Persona especializada en el formato de lectura fácil.
<b>Interpretación en lengua de señas</b>	Información oral y sonora.	Supone que el espectador es sordo o tiene audición reducida.	Una persona interpreta utilizando la lengua de señas (internacional, estadounidense u otra).	Intérprete de lengua de señas titulado.
<b>Subtítulos interlingüísticos</b>	Solo información oral.	Supone que el espectador puede oír, pero no está familiarizado con el idioma.	Puede variar; no requiere un formato accesible.	Intérpretes de idiomas IA.
<b>Subtítulos para personas sordas o con deficiencia auditiva</b>	Información oral y sonora.	Supone que el espectador no puede oír.	Normalmente, la letra es más grande y el fondo es transparente. Suelen preferirse a los subtítulos en cerrado porque estos bloquean el contenido.	Transcriptores certificados de subtítulo para personas sordas o con discapacidad auditiva
<b>Transcripciones</b>	Preferencia del usuario; información oral y sonora.	Supone que el espectador no puede oír el contenido.	Documento.	Persona con titulación en CART o IA.

## Cuadro comparativo. Formatos de publicación

Formato	Contenido	Función de ajuste	Compatibilidad	Seguridad	Aplicación
PDF accesible	Texto e imágenes	No	Los PDF son compatibles con la mayoría de las plataformas móviles y de escritorio. Se desaconseja la lectura en pantallas pequeñas debido a que los PDF tienen un diseño fijo.	Ofrece protección con contraseña.	Para crear un PDF accesible se requiere una versión avanzada de Adobe y conocimientos de corrección para asegurar la accesibilidad. También existen servicios de corrección para la mayoría de los PDF no accesibles. El formato PDF debería elegirse en el momento de la impresión del documento.
Publicación electrónica (EPUB) accesible	Texto, imágenes y multimedia	Sí	Existen aplicaciones de lectura de EPUB para la mayoría de las plataformas móviles y de escritorio. La lectura en pantallas pequeñas resulta cómoda debido a la función de ajuste del EPUB.	Cabe aplicar la gestión de derechos digitales (DRM) para evitar el copiado y edición no autorizados. Ahora bien, debe verificarse su accesibilidad, porque la DRM suele restringir el acceso a los usuarios de tecnología de apoyo.	Es relativamente más fácil crear EPUB si se conocen las directrices en materia de accesibilidad. La opción de exportación de EPUB está disponible en la mayoría de procesadores de Word y las herramientas digitales de publicación. Otra opción es encargar la creación de EPUB accesibles a entidades externas que ofrezcan servicios de accesibilidad. Si no es necesario imprimir el documento, se debería distribuir en formato EPUB.

**Nota:** Si no se siguen las directrices en materia de accesibilidad, tanto las EPUB como los PDF podrían ser parcial o totalmente inaccesibles para las personas con discapacidad.

## Cuadro comparativo. Accesibilidad de las plataformas tecnológicas<sup>23</sup>

Plataformas	Visibilidad de los participantes que utilizan lengua de señas	Visibilidad del intérprete de lengua de señas	Subtítulos para personas sordas	Compatibilidad con lectores de pantalla	Grandes reuniones	Pequeñas reuniones	Barreras adicionales
GoToMeeting		✓	✓	✓	✓	✓	El método abreviado de teclado solo funciona en Windows.
Zoom	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Requiere una buena conexión a Internet.
Skype	✓	✓	✓	✓		✓	La calidad del video no es uniforme.
Skype for Business	✓	✓	✓	✓		✓	No es accesible para los facilitadores ciegos.
Microsoft Teams	✓	✓	✓	✓	✓ Admite hasta 300; comunicaciones bidireccionales.	✓	Problemático cuando se utilizan lenguas de señas y lenguaje oral con grupos más grandes.
'Live Events' de Microsoft	Puede integrarse con el soporte de producción A/V.			✓	✓	Comunicaciones unidireccionales.	
Google Hangouts	✓	✓	✓	✓		✓	Los creadores de reuniones deben tener GSuite.
WhatsApp	✓	✓		✓		✓	Requiere conexión wifi o 4G.

<sup>23</sup> Stakeholder Group of Persons with Disabilities, [Overview on Accessibility of Video Conferencing Apps and Services](#) (2020).

# Recursos

---

## Recursos de las Naciones Unidas

ACNUDH. [Conjunto de materiales de formación relativos a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#).

Naciones Unidas, [Accessible Guidelines for UN Websites](#).

Naciones Unidas, Disability Inclusion Strategy: [Technical Notes](#).

Naciones Unidas, [Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad](#).

Naciones Unidas, [Orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género](#).

Naciones Unidas, [Policy Brief: A Disability-Inclusive Response to COVID-19](#).

Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, [Directrices para un Lenguaje Inclusivo en el ámbito de la Discapacidad](#).

Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, División de Gestión de Conferencias, [Standard Operating Procedure for Accessible Meetings and Conferences](#).

Organización Internacional del Trabajo (OIT), [“COVID-19 y el mundo del trabajo: Garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en todas las etapas de la respuesta a la pandemia”](#).

Publicaciones de las Naciones Unidas, Alternative Text Guidelines.

Sitio web de la OICT. La OTIC organiza actividades relacionadas con la accesibilidad y puede facilitar recursos adicionales al respecto.

UNICEF. [Accessible Events Guide](#).

UNICEF. [Disability Orientation](#). Consta de dos módulos principales, con cinco lecciones cada uno. El primer módulo hace un repaso del movimiento de la discapacidad y la definición de discapacidad de que figura en la Convención. El segundo se centra en la integración de la discapacidad.

UNICEF. [Inclusive Communication module](#). Vídeo didáctico dividido en tres partes para el personal y los asociados del UNICEF. Cada parte dura 15 minutos y ofrece ejemplos de más de 30 oficinas nacionales.

UNICEF. [Tips on Communicating with Children with Disabilities](#).

UNICEF. [Tips on how to write about disability rights](#).

## Otros recursos

CBM, [Digital Accessibility Toolkit](#).

Diagram Center. [Image Description Guidelines](#).

Federación Mundial de Sordos. [Guidelines on Providing Access to Public Health Information in National Sign Languages during the Coronavirus Pandemic](#).

Fundación Internacional para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP), “[Otra mirada: Una celebración de la humanidad](#)”. En este vídeo, el fotógrafo Christian Tasso explica cómo acabar con los estereotipos negativos y contar las historias con autenticidad.

Stakeholder Group of Persons with Disabilities, [Overview on Accessibility of Video Conferencing Apps and Services](#) (2020).

Stakeholder Group of Persons with Disabilities, [The experience of persons with disabilities with COVID-19](#).

Stakeholder Group of Persons with Disabilities. [Checklist for making virtual meetings accessible](#).

Stakeholder Group of Persons with Disabilities. [High-Level Political Forum Accessibility Recommendations](#) (2020).

Universidad Deque. [Online Self-Paced Web Accessibility Classes](#).

VSO International. [Toolkit messages for persons with disabilities during Covid19 response](#).

[Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#).

# Glosario

---

## Accesibilidad

Estado de una instalación o servicio que garantiza que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con las demás, al “entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público” (Convención, artículo 9).

## Ajustes razonables

Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Convención, artículo 2).

## Asistente personal/persona de apoyo

Persona que presta asistencia y apoyo a una persona con discapacidad que vive de forma independiente en la comunidad. Un asistente personal cualificado presta servicios en el propio domicilio de la persona o en la comunidad (ca.db101.org).

## Audiodescripción

Comentarios adicionales que describen el lenguaje corporal, las expresiones y los desplazamientos, haciendo que una historia se entienda por medios sonoros. Describe lo que, de otro modo, podría pasar desapercibido para una persona con pérdida de visión. En algunos países se la conoce también como descripción de vídeo (Unión Mundial de Ciegos).

## Braille

Sistema de caracteres en relieve para personas ciegas y con deficiencia visual, que consiste en el uso de una celda compuestas por una combinación de seis puntos ordenados en dos columnas verticales que comprenden tres puntos cada una. Cada carácter de braille está formado por uno o varios de estos puntos y ocupa una celda o espacio completo. Algunas formas de braille utilizan ocho puntos (Alianza Internacional de la Discapacidad).

## **Capacitismo**

Sistema de valores que considera que determinadas características típicas del cuerpo y la mente son fundamentales para vivir una vida que merezca la pena ser vivida. Atendiendo a estándares estrictos de apariencia, funcionamiento y comportamiento, el pensamiento capacitista considera la experiencia de la discapacidad como una desgracia que conlleva sufrimientos y desventajas y, de forma invariable, resta valor a la vida humana (A/HRC/43/41).

## **Comunicación multimodal**

Comunicación que emplea múltiples medios semióticos, como el lenguaje oral y el lenguaje oral escrito, las imágenes estáticas y en movimiento, el sonido, la música, la gestualidad y la escultura, para representar significados (igi-global.com).

## **Conforme con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**

Se refiere a las políticas y prácticas que respetan los principios y obligaciones generales establecidos en la Convención, así como la interpretación de sus normas por el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## **Diseño universal**

Diseño de productos, entornos, programas y servicios que, en la mayor medida posible, permite su utilización por todas las personas sin necesidad de adaptarlos o rediseñarlos posteriormente para fines especializados. “El ‘diseño universal’ no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten” (Convención, artículo 2).

## **Inclusión de la discapacidad**

Participación efectiva de las personas con discapacidad, promoción de sus derechos e integración de las perspectivas relacionadas con la discapacidad en cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## **Integración de la discapacidad**

Enfoque coherente y sistemático de la inclusión de la discapacidad en todas las esferas de actuación y programación (UNDIS).

## **Intérprete de lengua de señas**

Profesional que domina dos o más lenguas (de señas) e interpreta entre una lengua de origen y otra de destino, mediando entre culturas. La tarea del intérprete es facilitar la comunicación de forma neutral, garantizando la igualdad de acceso a la información y la participación. Los intérpretes de lengua de señas pueden ser o no sordos, pero han de tener siempre una titulación de intérprete de lengua de señas del país correspondiente. El intérprete de lengua de señas está sujeto a un código deontológico que garantiza la imparcialidad, la confidencialidad, las aptitudes lingüísticas y profesionales, y el crecimiento y el desarrollo profesional (Alianza Internacional de la Discapacidad).

## Interseccionalidad

Interacción de múltiples factores, como la discapacidad, la edad y el género, que pueden crear varios estratos de discriminación y, según el contexto, exacerbar las barreras legales, sociales o culturales.

## Lectura fácil

Información diseñada teniendo específicamente en cuenta las necesidades particulares de alfabetización de las personas con discapacidad intelectual. Puede incluir un lenguaje sencillo y diagramas (Alianza Internacional de la Discapacidad).

## Lengua de señas

En el mundo hay muchas lenguas de señas distintas. Existe una lengua de señas mexicana, una lengua de señas lituana, etc. Algunos países, como el Canadá, tienen más de una. En algunos países hispanohablantes se utiliza el término “lengua de signos”. Los términos “lenguaje de signos” o “lengua de sordos” son incorrectos e inapropiados. En las Naciones Unidas utilizaremos la terminología de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y diremos “lengua de señas”.

Por otro lado, no existe una “lengua de señas internacional”, sino un sistema denominado “señas internacionales”. Las señas internacionales son un conjunto consensuado de señas que se emplea cuando usuarios de esta lengua de todo el mundo se reúnen para algún evento o actividad. Así pues, podremos decir, por ejemplo, que las Naciones Unidas proporcionan interpretación en señas internacionales, sin referirnos a ello como una “lengua”. (Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, Directrices para un Lenguaje Inclusivo en el ámbito de la Discapacidad)

## Persona con discapacidad

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, psicosociales<sup>24</sup>, 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 con las demás (Convención, artículo 1).

## Proveedor de traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART)/subtitulador

Toda persona, presente físicamente en la sala o con conexión remota a través de Internet, que escribe palabra por palabra (literalmente), en tiempo real, lo que se dice durante una reunión; similar a los subtítulos en directo en televisión.

## Subtítulos abiertos y cerrados

Descripciones en forma de texto en pantalla que reproducen el diálogo de un producto audiovisual, identifican a los oradores y describen otros sonidos pertinentes que, de otro modo, serían inaccesibles para las personas sordas o con audición reducida. Los subtítulos se sincronizan con la imagen de vídeo para que los espectadores tengan un acceso equivalente al contenido que se presenta en mediante sonido, independientemente de si lo reciben en forma de audio o de texto. Los subtítulos se ofrecen en sistema abierto o cerrado. Los subtítulos en abierto están siempre a la vista y no pueden desactivarse, mientras

---

<sup>24</sup> La Convención utiliza el término “deficiencias mentales”. Posteriormente, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha expresado su preferencia por el término “deficiencia psicosocial”.

que los subtítulos cerrados (CC) pueden ser activados y desactivados por el espectador (Universidad de Washington DO-IT).

## **Subtítulos interlingüísticos**

Estos subtítulos se sincronizan con una pista de sonido para que el texto se muestre al mismo tiempo que se pronuncian las palabras. Los elementos no verbales no suelen incluirse en este tipo de subtítulos, que están pensados principalmente para los espectadores que no entienden el idioma que se habla (3PlayMedia.com).

## **Subtítulos para las personas sordas**

Estos subtítulos proporcionan un texto escrito alternativo sincronizado que contiene tanto información verbal como información sonora no verbal necesaria para seguir el medio de comunicación utilizado (Alianza Internacional de la Discapacidad).

## **Tecnología de apoyo**

Todo dispositivo, equipo o producto que se utiliza para aumentar, mantener o mejorar la capacidad funcional de las personas con discapacidad (Alianza Internacional de la Discapacidad).

## **Texto alternativo (alt text)**

Texto descriptivo que transmite el significado y el contexto de un elemento visual en un entorno digital, como una aplicación o página web. Cuando los lectores de pantalla, como Narrator de Microsoft®, JAWS® y NVDA®, encuentran un contenido digital con texto alternativo, lo leen en voz alta, lo que permite a los usuarios comprender más fácilmente lo que aparece en la pantalla. Un texto alternativo descriptivo y bien escrito reduce considerablemente la ambigüedad y mejora la experiencia del usuario (Microsoft).

## **Traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART)**

Servicio de interpretación de voz a texto para cualquier persona que necesite acceso a la comunicación. Puede utilizarse para un público numeroso, para extraer un acta de la reunión o con otros fines. Este servicio resulta también de utilidad a las personas sordas o con audición reducida o con necesidades relacionadas con el lenguaje y el aprendizaje. Incluso cuando se utiliza con otras tecnologías, el subtítulo beneficia a todos los integrantes de un grupo que pueden leer (incluidos aquellos que utilizan audífonos, implantes y bucles magnéticos). El CART se conoce también como subtítulo en directo (CCaptioning.org).

## **Transcripción**

Versión en texto de lo que se ha dicho durante una reunión o en un vídeo. Las transcripciones no se realizan en tiempo real y suelen limitarse al discurso hablado. No se recomiendan en sustitución de los subtítulos, pero permiten volver a examinar el contenido con posterioridad (Alianza Internacional de la Discapacidad).