



Directrices de la UIT

Cómo garantizar que la información, los servicios y los productos digitales son accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad, durante la crisis del COVID-19ⁱ

El mundo está viviendo una situación sin precedentes en la que las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) son prácticamente la única posibilidad que tienen las personas para comunicar entre ellas. Nunca antes la humanidad había sido tan dependiente de lo digital para acceder a informaciones vitales, servicios esenciales y productos para sobrevivir. Por consiguiente, para todas las personas, independientemente de su género, grado de autonomía, edad o ubicación, es de una importancia vital acceder a las informaciones e instrucciones durante la pandemia de COVID-19.

Por este motivo es esencial que las informaciones digitales claves sobre el COVID-19 se distribuyan y estén disponibles en formato digital¹ a fin de garantizar que todos pueden llegar a ellas y nadie se queda atrás, incluidas las personas con discapacidad y en particular las personas con deficiencias visuales o auditivas que necesitan soluciones alternativas, como lectores de pantalla, subtítulos o la utilización de la lengua de signos para leer y entender la información digital. En caso contrario, muchas personas con discapacidad afrontarán un riesgo aún mayor de contaminación al no poder acceder a la información sobre las medidas que se han de adoptar y respetar durante la pandemia.

Por este motivo es fundamental utilizar múltiples modos de comunicación, como sitios web accesibles, teléfonos, radios, vídeos, folletos, subtítulos, chats, etc., además de facilitar las informaciones en lenguajes habituales, fáciles de leer y en formatos accesibles. Es fundamental saber que existen y están disponibles líneas de ayuda concreta, destinadas a garantizar la accesibilidad de la información sobre salud pública (incluidos los servicios intermedios para personas sordas o con graves deficiencias auditivas), para contener la difusión y las consecuencias de la pandemia mundial.

Muchas personas con discapacidad dependen de servicios de entrega a domicilio periódica de bienes fundamentales para su bienestar, como medicinas, productos higiénicos y comida. Por consiguiente, además de las posibles consecuencias adversas de la distanciamiento social y la interrupción de las redes de aprovisionamiento, si los detallistas y proveedores de bienes y servicios sanitarios, además de otras organizaciones esenciales, no garantizan la accesibilidad de sus informaciones, servicios y productos en línea, muchas personas con discapacidad no sólo se encontrarán en desventaja, sino que sus vidas correrán peligro a causa de la falta de acceso a la información vital, la medicación y otros productos y servicios críticos.

¹ [Tutoriales de vídeo de la UIT sobre cómo crear y corregir contenido digital accesible](#)

Cursillos gratuitos autogestionados en línea del UIT-D sobre accesibilidad de las TIC en los siguientes enlaces:

- [ICT Accessibility - The Key to inclusive communication](#)
- [Web accessibility – the Cornerstone of an Inclusive Digital Society](#)

Dado el papel protagonista de las TIC durante esta pandemia de COVID-19 mundial, a continuación se presentan directrices con mensajes y acciones clave para garantizar que la información, los servicios y productos digitales de alcance mundial son accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad, y que nadie se queda atrás en esta desafiante crisis mundial.

MENSAJES Y ACCIONES CLAVE

1 Garantizar que la información, los servicios y los requisitos digitales clave sobre la reducción de la contaminación por COVID-19 se facilitan en formatos accesibles para que todas las personas, incluidas las personas con discapacidad, tienen acceso a esa información vital:

El contenido y la información relativos al COVID-19 deben facilitarse en formatos accesibles a fin de que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, puedan recibirlas. Por ejemplo, las personas sordas no podrán acceder a los anuncios de la televisión pública, los vídeos en línea o los webcast de audio si no se integran subtítulos o interpretación en lengua de signos. Como en cualquier otra situación de emergencia, además de los medios de comunicación tradicionales (televisión y radio), las TIC ofrecen diversos mecanismos que pueden facilitar la comunicación con personas con discapacidad: líneas fijas, audio móvil, mensajes de texto/SMS y servicios y recursos de Internet, como los sitios web, los vídeos, las aplicaciones de mensajería instantánea, los servicios vocales por el protocolo Internet (IP), las redes de medios sociales con capacidad de conferencia web, que permiten la comunicación instantánea y el intercambio de contenido digital (imágenes, vídeos y documentos), y las comunicaciones por satélite.

2 Para garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, pueden acceder, entender y utilizar las informaciones y servicios digitales se han de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) **La información pública** en formato audio y visual facilitada a través de grandes pantallas en espacios públicos, como plataformas ferroviarias, tiendas, parques y demás zonas públicas, pueden llegar a las personas que no tiene acceso a dispositivos de TIC personales². Siempre que sea posible, además del texto, se mostrarán gráficos e imágenes. Las alarmas sonoras y/o sirenas utilizadas en situaciones de emergencia deben ir acompañadas por luces intermitentes para indicar la naturaleza y el nivel de la amenaza³. La información y las notificaciones comunicadas mediante sistemas de direccionamiento público también se han de facilitar utilizando alternativas digitales visuales⁴.
- b) **La radio** puede utilizarse con anexos o funcionalidades especiales que permitan su utilización por personas sordas o con deficiencias auditivas. Por ejemplo, dispositivos que pueden transmitir la radiodifusión como vibraciones, luces intermitentes o texto simple para alertar a los individuos sordos y con deficiencias auditivas las restricciones o medidas

² *Departamento de Transporte de Escocia y Transport Scotland. [Design Standards for Accessible Railway Stations - A joint Code of Practice, página 109, K7. Signs – display screens](#)

³ *Junta de Estados Unidos sobre cuestiones de acceso. [702 Emergency Alarm Systems](#)

⁴ *Departamento de Transporte de Escocia y Transport Scotland. [Design Standards for Accessible Railway Stations - A joint Code of Practice, página 115, L1. Announcements – general](#)

impuestas por los gobiernos para limitar la contaminación por COVID-19. Las emisiones de radio en directo o podcast en línea deben incluir la transcripción del contenido⁵.

- c) **Televisión:** se ha de proporcionar transcripción directa/subtitulado en los idiomas locales para que todo comentario de audio relacionado con el COVID-19 sea accesible para aquellos con deficiencias auditivas o que tengan dificultades para entender el idioma. Además, al televisar información sobre la pandemia, se habrá de recurrir a intérpretes en lengua de signos⁶.
- d) **SMS:** si la información se envía únicamente por SMS, las personas que necesitan la información por medios no visuales y no tienen acceso a dispositivos especializados que convierten el texto a otros formatos, como el audio, quedarán excluidas. Por consiguiente, los avisos y alertas sobre las medidas relacionadas con el COVID-19 y la pandemia también deberán proporcionarse en múltiples formatos por distintos canales de difusión. Todas las imágenes adjuntas a los mensajes deben ir acompañadas de descripciones alternativas.
- e) **WhatsApp** es accesible y trabaja con Talkback y Voice Over. Siri lee en voz alta los mensajes de WhatsApp y en los teléfonos más recientes incluso se pueden dictar mensajes a través de Siri. Al utilizar WhatsApp se ha de evitar la utilización de emoticonos.
- f) **Correo-e:** las notificaciones sobre el COVID-19 deben poder recibirse en múltiples idiomas. El *software* debe estar diseñado siguiendo las directrices de accesibilidad para que pueda funcionar sin problemas en distintos dispositivos y con tecnologías de asistencia al usuario. Algunos sistemas de alerta informática pueden, además de emitir alertas por texto y pitidos sonoros, entregar los mensajes emergentes (pop-up) en diversos formatos. La utilización de gráficos en las alertas relacionadas con el COVID-19 también puede ser de utilidad para las personas con dificultades para entender la información textual. Todas las imágenes deberán ir acompañadas de descripciones alternativas⁷.
- g) **Redes sociales:** las nuevas versiones de las redes sociales más populares son cada vez más accesibles. Facebook, Instagram, Twitter y YouTube ofrecen funcionalidades de accesibilidad. Es importante que los organismos médicos y de información que publiquen información esencial sobre las medidas relacionadas con el COVID-19 y la pandemia en esas plataformas tengan en cuenta la accesibilidad al contenido digital para garantizar que todas las personas puedan acceder a los mensajes⁸.
- h) **Sitios web:** se ha de probar la accesibilidad⁹ de los sitios web que ofrecen información sobre el COVID-19 y otra información conexas para reducir las tasas de contaminación a nivel mundial/regional o nacional a fin de garantizar que las personas con discapacidad no

⁵ *Consejo Nacional sobre Discapacidad en "[Effective Communications for People with Disabilities: Before, During, and After Emergencies](#)". Página 45: Accessibility solutions; página 104: Table 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts; página 148: Emerging Practice: Captioned Radio

⁶ *Consejo Nacional sobre Discapacidad. "[Effective Communications for People with Disabilities: Before, During, and After Emergencies](#)". Página 45: Accessibility solutions; página 104: Table 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts

⁷ *Microsoft: [Make your Outlook email accessible to people with disabilities](#)

⁸ *Servicio Digital del Gobierno de Reino Unido. [Social Media Playbook - Accessibility](#)

⁹ *[The standard to ensure Web Content Accessibility being the WCAG 2.1](#)

encuentran obstáculos a la hora de acceder a la información relevante publicada en ellos. Los documentos digitales correspondientes (Word, PDF) publicados en los sitios web serán inaccesibles/inutilizables para las personas que utilizan lectores de pantalla si se publican en formatos que no pueden leerse, como ficheros JPEG o imágenes PDF inaccesibles (por ejemplo, imágenes escaneadas).

Por otra parte, las imágenes y los gráficos son excelentes medios para comunicar contenido a personas con discapacidades cognitivas o dificultades con el idioma. Sin embargo, esas imágenes y gráficos deben ir acompañadas de información textual para que las personas con dificultades visuales que utilizan *software* de lectura de pantalla vocal o en braille puedan recibir y entender la información. Los enlaces a sitios web externos deben ser descriptivos. Todos los elementos de los sitios web deben ser accesibles a través del teclado para las personas que no utilizan ratón¹⁰.

Puede encontrar más recursos de la UIT en pro de la inclusión digital en: [ITU-D Digital Inclusion](#)

ⁱ *Directrices no exhaustivas*

¹⁰ * [W3C Web Accessibility Initiative tutorials](#)

* **Recursos ajenos a la UIT:** *Toda la información sobre estos sitios se da de buena fe, aunque en modo alguno ello representa, promociona o garantiza expresa o implícitamente la precisión, adecuación, validez, fiabilidad, disponibilidad o exhaustividad de la información presentada en estos sitios externos.*