



Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad

Discapacidad desde una mirada de igualdad e inclusión



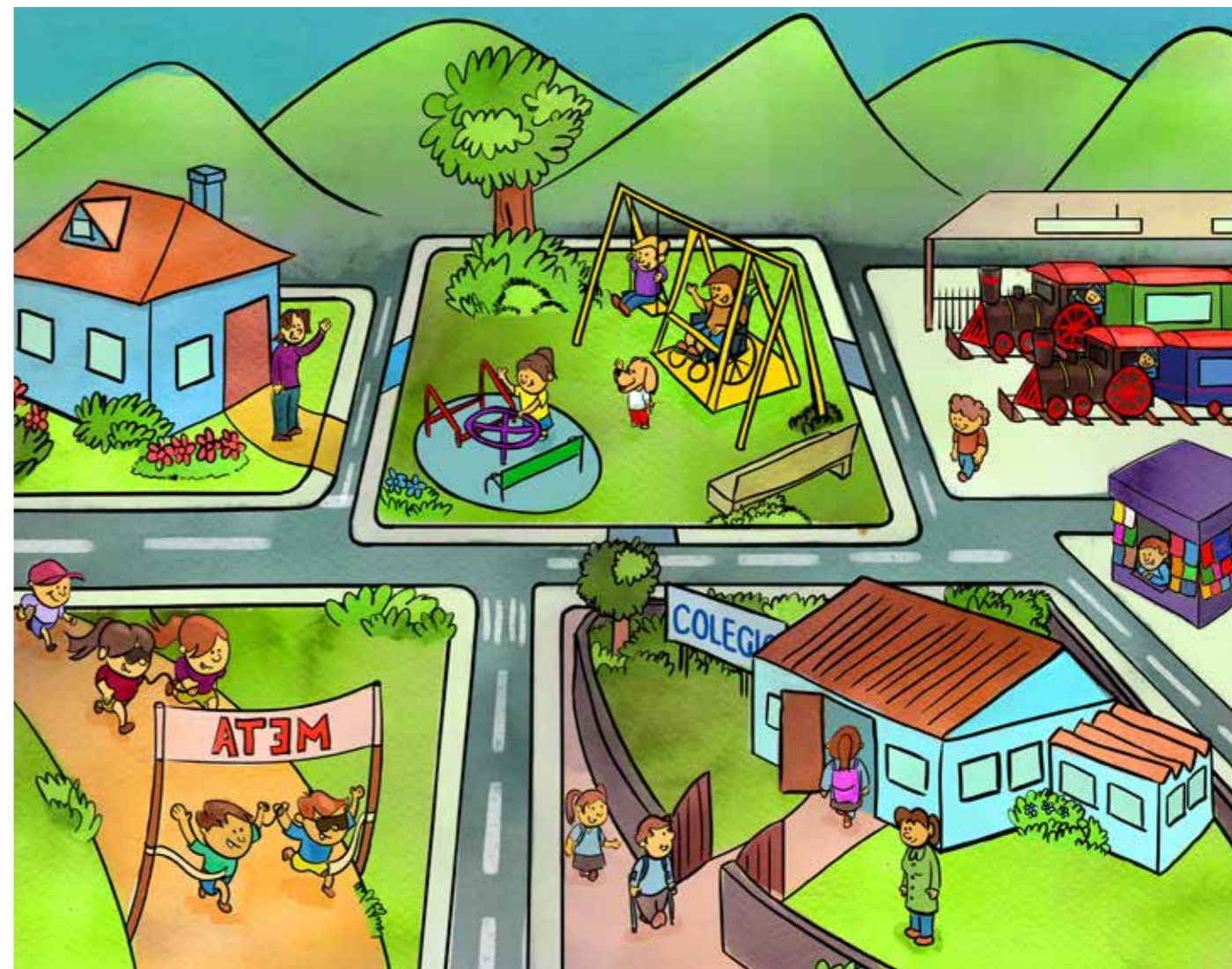
La accesibilidad es el medio, el soporte para el fin último que es la inclusión.

En Chile, en los últimos años se han realizado esfuerzos en distintos ámbitos para mejorar la calidad de los espacios públicos y de atención de público, y podemos observar avances sustanciales en: la implementación de oficinas de reclamos y sugerencias; la digitalización de la información sobre beneficios y programas sociales del Estado; la difusión de manuales sobre los programas sociales y guías sobre la atención oportuna al usuario.

Actualmente, muchas instituciones públicas están implementando medidas para mejorar la accesibilidad en la atención, preocupándose de la eliminación de barreras arquitectónicas y de la capacitación a los funcionarios. Sin embargo, a pesar de la creciente preocupación de los servicios e instituciones por

mejorar su calidad de atención, prevalecen aún carencias y vacíos cuando se trata de personas que requieren una atención más especializada, como: niños, adultos mayores, extranjeros, personas pertenecientes a una etnia, personas en situación de discapacidad, etc.

Por ejemplo, las instituciones y funcionarios no consideran como parte de su entrenamiento la diversidad y particularidades de la discapacidad, lo que implica poner atención desde el lenguaje hasta las técnicas de derivación, y que exige a la vez estar en pleno conocimiento de las responsabilidades del Estado y de la comunidad en la construcción de una sociedad inclusiva.



Nuestro país ha abordado la discapacidad desde distintos prismas o modelos, en una evolución histórica que ha ido asumiendo las distintas visiones que se han desarrollado sobre la temática en el mundo. Hoy, desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, en el año 2008, hemos asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas en situación de discapacidad su plena inclusión social y una efectiva igualdad de oportunidades.

Se logra una Atención Inclusiva, cuando la calidad del servicio que entregamos es la misma para todos nuestros usuarios y usuarias sin distinción.

SENADIS a través de las Modelo de Sistema Integral de Formación y Atención Ciudadana Inclusiva, entrega información esencial y criterios técnicos destinados a promover la participación de personas con discapacidad y brindar las orientaciones para evitar acciones de discriminación o que atenten contra la autonomía de ellas, permitiendo el pleno ejercicio y goce de los derechos de las personas con discapacidad.

ÍNDICE

- 5 El Lenguaje
- 7 Hacia una atención inclusiva
- 13 Condiciones de accesibilidad al entorno físico en espacios de atención de público
- 17 Recomendaciones para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad
- 20 Acceso a la información y las comunicaciones
- 25 Requisitos Básicos para un sitio web accesible
- 28 Consideraciones para el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad



El Lenguaje

Con el lenguaje nos comunicamos, informamos, expresamos sentimientos, transmitimos valores, etiquetamos, nombramos, clasificamos e interpretamos la realidad.

La creación de realidades se establece a través del lenguaje, por lo tanto, si lo usamos adecuadamente estaremos promoviendo el cambio cultural que se precisa para llegar a ser una sociedad inclusiva.

Tanto en la vida diaria, en los medios de comunicación, incluso en el humor y los proverbios, existe la utilización de palabras que denotan desconocimiento de la realidad de la discapacidad, lo que deriva en referencias ofensivas o peyorativas. Estos conceptos, palabras e ideas siguen alimentando creencias equivocadas o estereotipos que sesgan la mirada sobre la discapacidad.

El lenguaje ha contribuido a la opinión discriminatoria y negativa al centrar la atención en las limitaciones de este grupo de la población. El uso correcto del lenguaje es el primer paso para avanzar hacia una atención inclusiva de calidad.

Para incorporar un apoyo a la hora de usar terminología apropiada, es que se ha trabajado en una cartilla que contiene recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad.

Recomendaciones de Uso del Lenguaje en discapacidad:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
• Lenguaje de Señas	Lengua de Señas.
• Sufre discapacidad • Padece discapacidad • Es víctima de una discapacidad • Está afectado por una discapacidad	Que vive en situación de discapacidad. Que se encuentra en situación de discapacidad.
• Anormal	Persona en situación de discapacidad. Persona con discapacidad.
• Postrado	Persona en situación de dependencia.
• Relegado a una silla de ruedas • Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas. Persona que se traslada en silla de ruedas.
• Discapacitado • Deficiente • Enfermito • Incapacitado • Personas diferentes • Personas con capacidades diferentes • Personas con necesidades especiales	Persona en situación de discapacidad. Persona con discapacidad.
• Lisiado • Minusválido • Inválido • Paralítico • Mutilado • Cojo • Tullido	Persona en situación de discapacidad de origen físico. Persona con discapacidad física.
• Mongolito • Mongólico • Retardado • Retardado mental • Retrasado mental	Persona en situación de discapacidad de origen intelectual. Persona con discapacidad intelectual.
• Insano • Demente • Loco • Trastornado • Esquizofrénico • Maníaco, Depresivo o Bipolar	Persona en situación de discapacidad psiquiátrica. Persona en situación de discapacidad de causa psíquica. Persona con discapacidad psiquiátrica.
• "el" Ciego • Invidente • Cieguito • No vidente • Corto de vista	Persona ciega. Persona en situación de discapacidad de origen visual. Persona con baja visión Persona con discapacidad visual.
• "el" Sordo • Sordito • Sordomudo	Persona sorda. Persona en situación de discapacidad de origen auditivo. Persona con discapacidad auditiva.
• Defecto de nacimiento	Situación de discapacidad congénita.



Hacia una atención inclusiva

Consideraciones generales de atención al público

La atención de usuarios y usuarias, en el marco del concepto de calidad, se refuerza por la actitud de quien atiende público, siendo fundamental como primer paso, actitudes positivas, el respeto por el usuario y usuaria, generar vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación expresada mediante las siguientes acciones:

- **Saludar:** Sintonizar con una actitud de colaboración mutua. Si corresponde, el funcionario o funcionaria puede usar preguntas como: ¿En qué puedo ayudarle? o ¿qué necesita?, las que permiten que el usuario o usuaria ordene su requerimiento.

- **Mirar directamente a la persona:** Implica reconocer que el usuario o usuaria se encuentra presente en su condición de persona, digno de ser atendido y merecedor de nuestro respeto.
- **Comunicación gestual:** Durante toda la interacción, es importante que la comunicación no verbal sea coherente con la verbal. La atención puede verse igualmente afectada si se envían mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, la postura corporal o la expresión facial.
- **Entregar la información:** De la manera más precisa, honesta y clara posible, lo que exige estar al día en la información sobre servicios y beneficios.

- **No generar falsas expectativas:** En la atención confluyen peticiones y promesas, por lo que hay que estar conscientes de lo que se compromete al usuario o usuaria para que se ajuste a la realidad de lo que el funcionario o funcionaria pueda hacer.

- **Despedirse:** Concluir el contacto de manera agradable.

Atención a personas en situación de discapacidad

Decimos que es una persona en situación de discapacidad cuando presenta:

- Discapacidad de origen motor o físico
- Discapacidad de origen auditivo, persona sorda
- Discapacidad de origen visual, persona ciega
- Discapacidad de origen intelectual
- Discapacidad de causa psíquica

Recomendaciones generales para la atención inclusiva:

- Ser natural.
- Entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- Emplear un lenguaje correcto, se dice: persona en situación de discapacidad.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Respetar la identidad de la persona. Durante la atención que se brinde a una persona en situación de discapacidad, tenga presente su situación.
- Las personas con discapacidad se desarrollan en todos los ámbitos de la vida social: tienen familia,

estudian, trabajan, realizan deportes, se expresan a través del arte y la cultura, etc.

- Las personas en situación de discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes al igual que todos, y tan cotidianas como todas las personas: pagan cuentas, llevan sus hijos al colegio, manejan automóviles, cocinan, compran, realizan trámites, etc.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas en situación de discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, diríjase a la persona por su nombre.
- Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud "ellos" versus "nosotros".
- Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas u otros.
- Evite los estereotipos o juicios a priori. No presentar a la persona en situación de discapacidad como alguien dependiente, en estado lastimoso o como una persona especial.
- Tenga una actitud cordial con todas las personas que atienda, más allá de si vive o no en situación de discapacidad.
- El funcionario debe atender en forma diferenciada a cada usuario o usuaria para dar una atención de calidad.

Algunas recomendaciones:

A) Personas en situación de discapacidad de origen motor o físico

Considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen físico o con movilidad reducida, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en la atención de público:

- Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, diríjase a la persona por su nombre.
- Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud "ellos" versus "nosotros".
- Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas u otros.
- Evite los estereotipos o juicios a priori. No presentar a la persona en situación de discapacidad como alguien dependiente, en estado lastimoso o como una persona especial.
- Tenga una actitud cordial con todas las personas que atienda, más allá de si vive o no en situación de discapacidad.
- El funcionario debe atender en forma diferenciada a cada usuario para dar una atención de calidad.
- Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona en situación de discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
- Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente o al lado de ella, o bien, inclínese para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.

- No asuma lo que la persona puede o no hacer. No piense por ella.
- No mueva la silla de ruedas de una persona, ni tome del brazo a alguien que camina con dificultad. Primero pregunte si usted puede ayudarla.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona en situación de discapacidad, por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.
- Evite ser invasivo. Es muy importante mantener un trato y atención natural.
- Los mesones de atención deberían estar adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.

B) Personas en situación de discapacidad de origen auditivo

Teniendo en cuenta las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen auditivo y centrando la atención en la relevancia que tiene la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Ubíquese frente a la persona sorda, y en lo posible que su cara esté iluminada.
- Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.
- Debe modular con naturalidad, sin exagerar.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Si es necesario, repita las indicaciones o la información.
- No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.

- En caso de utilizar gestos, no exagere.
- No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que usted deba hablar más alto o gritar para que le escuche.
- Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda, es un esfuerzo.
- La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explíquele de qué se está hablando en forma clara y modulada.
- Si su organización atiende de manera frecuente a personas sordas, solicite a sus jefaturas la capacitación en lengua de señas.
- Si su organización utiliza el sistema de números o de llamado a viva voz para la atención de público, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, por lo tanto, ubíquela donde pueda verla e informe al personal de apoyo.

C) Personas en situación de discapacidad de origen visual

Considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen visual y centrando la atención en la relevancia que tienen la movilidad y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

Para saludar a la persona ciega o de baja visión usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo.

- Diríjase directamente a la persona en situación de discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante.

- Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre, su función y la institución a la que pertenece.
- En caso que sea necesario, dígale a la persona que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: "un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento". De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.
- Avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona.
- Evite utilizar palabras tales como: "aquí", "allí", "esto" o "aquello", ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.
- Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: "a la izquierda de la mesa", "a su derecha", "delante de la puerta", "detrás de usted". En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- Utilice normalmente las palabras "ver" o "mirar", las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.
- Evitar expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como "¡Uf!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para ella (una puerta abierta o un obstáculo en el lugar donde camina). Es preferible decirle: "alto, no siga", con el fin de evitar que continúe avanzando. Se sugiere explicarle después, lo que sucedió.

- Prevenir golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.
- Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina ofrézcale su brazo, pero no la tome del brazo porque pierde estabilidad. A veces ellas toman el hombro de quien los acompañan a caminar.

D) Personas en situación de discapacidad de origen intelectual

En el caso que la consulta sea hecha directamente por la persona en situación de discapacidad de origen intelectual y considerando dificultades en las áreas de la comprensión y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesita la respuesta.
- En caso que la persona con discapacidad esté acompañado por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- No se refiera a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

E) Personas en situación de discapacidad de causa psíquica

Con respecto a la discapacidad de causa psíquica, es probable que no resulte evidente al momento de atenderla si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.

Algunas características pueden servir de señales para darse cuenta que puede tratarse de una persona en situación de discapacidad de causa psíquica, como por ejemplo: que exprese poca tolerancia a la frustración, ansiedad ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse. Por lo tanto, considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad de causa psíquica, vinculadas en lo sustancial a sus dificultades en las áreas de la comprensión y comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Es muy importante que la persona que atiende público tenga una buena disposición hacia la atención.
- Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación. En algunos casos, puede que la persona tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.
- En muchas ocasiones la persona necesita tiempo para ser escuchada, evitando así que se ponga nerviosa.
- En algunos casos puede que la persona no se exprese al mismo tiempo o con la velocidad que piensa y eso dificulte el nivel de expresión, por lo tanto, es importante que quien lo atiende le brinde una buena atención haciéndole sentir cómodo y escuchado.

- En caso que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.
- Sea empático, demuestre que entiende y que se puso en el lugar de la persona.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que plantea la persona que atiende, no dilate la situación.
- Si la persona está acompañada por alguien, no ignore a la persona en situación de discapacidad, diríjase a ella con naturalidad.
- Tampoco se refiera a la discapacidad de la persona con calificaciones ni juicios aventurados, la persona entiende más de lo que usted cree.

Medidas de Accesibilidad Universal para personas con discapacidad en los espacios destinados a la atención de público

Estas recomendaciones están dirigidas a brindar soluciones a los espacios físicos, que mejoren la atención de público en las organizaciones:

- Realizar adaptaciones que sean accesibles para todas las personas, desde el ingreso al lugar hasta el espacio de atención.
- Implementar rampas de acceso en la entrada del edificio u oficinas donde se realiza la atención de público.
- Los mesones de atención de público debieran ser accesibles, ser más bajos para que una persona en silla de ruedas pueda ser atendida y mirar a la persona que lo atiende, quedando a un nivel que le facilite la consulta que realiza.

- Puertas más anchas, de 90 cms, de tal manera que permitan el ingreso de una persona que se traslada en una silla de ruedas.
- Baños accesibles (que contemplen puertas anchas en los accesos, barras de apoyo, etc.).
- Contemplar el uso del ascensor cuando los espacios de atención de público están en otros pisos. Se debe considerar también el uso de señalética indicando el acceso de los ascensores y el teclado en Braille de los botones del ascensor.
- Verificar que en el trayecto no existan escaleras, peldaños o desniveles que dificulten el traslado de la persona con movilidad reducida o que se traslada en silla de ruedas.
- Considerar que los espacios de atención estén ubicados en el primer nivel de un edificio, sobretodo en casos donde no existe ascensor y accesibilidad para llegar hasta los otros pisos.

Medidas de acceso a la información para personas en situación de discapacidad

Entre las recomendaciones que ayudan a fomentar el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, se encuentran:

- Impresión de material informativo en Braille para personas ciegas.
- Se recomienda que los funcionarios que atienden público dominen aspectos básicos de la lengua de señas, para mejorar la comunicación de las personas oyentes y las personas sordas.
- Desarrollar sitios web accesibles para personas en situación de discapacidad sensorial e intelectual.

Todos estos elementos en conjunto, permitirán a quien se relaciona con los usuarios y usuarias poder tener una atención inclusiva y de calidad.



Condiciones de accesibilidad al entorno físico en espacios de atención de público

A continuación se presentan orientaciones generales y prácticas, sobre los principales aspectos que se deben considerar para una atención inclusiva, particularmente referidos a la accesibilidad universal del espacio de atención.

Lo anterior implica que no se indican directamente aquí todos los criterios normativos, ni especificidades técnicas concretas de la construcción, sino puntualmente orientaciones generales que toda administración de una organización debe considerar en primera instancia para resguardar un espacio de atención accesible.

Para entender la accesibilidad es fundamental conocer dos conceptos de gran relevancia, la ruta accesible y la cadena de accesibilidad.

La ruta accesible: Es un espacio de circulación continuo con características específicas que permitan asegurar un desplazamiento seguro de todas las personas. Esta ruta accesible se debe implementar en todos los espacios, tanto en el entorno (espacio público exterior) como en el acceso a la zona de atención y las dependencias en las que se atiende público. Entre sus características están las siguientes:

- Tener un ancho mínimo continuo que permita la circulación de personas con discapacidad usuarias de sillas de rueda, bastones o personas que caminen o se desplacen juntas, como personas mayores por ejemplo. Se considera que un rango entre 1,20m y 1,50m cumple con esta característica.
- Debe tener un pavimento estable y de superficie homogénea, es decir que no tenga resaltes u otras características que generen algún grado de dificultad para desplazarse u orientarse, como por ejemplo lo que producen los pisos adoquinados.
- Debe ser anti deslizante, tanto en seco como mojado y no debe tener elementos sueltos o cambios bruscos de material que sean inseguros, como puede suceder con las rejillas metálicas en una circulación peatonal, o cierto tipo de pavimentos que al mojarse se tornan resbaladizos, con el consiguiente riesgo de caída para las personas que los usan, tanto para personas con como sin discapacidad.
- Deberá estar libre de obstáculos, gradas o cualquier barrera que dificulte el desplazamiento y percepción de su recorrido. En caso de existir diferencias de nivel estas se deberán solucionar de manera que implique el menor esfuerzo posible a las personas, y que su desplazamiento siga siendo de manera autónoma.

Cadena de accesibilidad: Es un conjunto dinámico y secuencial de actividades asociadas al quehacer de las personas, realizadas en distintos ámbitos.

Esta cadena de accesibilidad hace referencia a la capacidad de acceder y egresar de un entorno, de desplazarse y circular por los distintos espacios que lo conforman, de aproximarse y usar los distintos elementos que existan en el. Además considera recibir información de dicho entorno, permitiendo y promoviendo también la comunicación (interactiva y no interactiva) en condiciones de autonomía, facilidad y seguridad. La cadena de accesibilidad aplicada a un espacio de atención debe considerar entonces las acciones de: acceder y egresar, desplazarse y circular, aproximarse y utilizar, comunicar e informar.

A continuación, además de los conceptos de la ruta accesible y la cadena de accesibilidad, se definen puntos clave que debe considerar un espacio de atención para que pueda ser inclusivo:

1. La conexión: El acceso a la zona de atención debe estar conectado a la zona de estacionamientos o a través de la vereda hasta las zonas de transporte público. En el caso de contemplar estacionamientos, deberán proveerse al menos el mínimo de dotación según establezca la norma, y en caso de no contar con ellos, se debe verificar la ubicación de los estacionamientos accesibles de uso exclusivo en el entorno.

¡El estacionamiento es lo único exclusivo para personas con discapacidad! La única diferencia entre un estacionamiento estándar y un estacionamiento accesible, es que incorpora una franja de circulación peatonal de 1,10m que estará conectada a la ruta accesible, y que puede ser compartida por dos estacionamientos. Para que sea de uso exclusivo de personas con discapacidad debe incorporar señalética con el Símbolo Internacional de Accesibilidad en el piso, y señalética vertical que indique su uso exclusivo. Se sugiere pintar azul Pantone 294C para hacer totalmente visible. Un diseño universal de los estacionamientos contará entonces con estacionamientos de uso exclusivo, y los demás si igualmente incorporan el espacio peatonal, serán todos accesibles.

2. Acceso: La zona de atención debe ser de fácil acceso, si el acceso se encuentra en el mismo piso pero a distinto nivel, se deben contemplar rampas de pendiente suave, que en lo posible suba una altura de hasta 8 centímetros por cada metro de largo de la rampa (hasta 8% de pendiente) con pasamanos en dos alturas para facilitar el desplazamiento y movilidad de distintas personas. Si no fuese posible instalar una rampa de estas características, se puede considerar algún tipo de elevador, o sistema mecánico de desplazamiento, siempre y cuando este pueda ser usado de manera autónoma por las personas. Considerando esto, la llamada silla oruga NO es una opción para espacios de atención a público.

Puerta de acceso: Debe cumplir con ancho y altura suficiente para que puedan transitar personas con discapacidad de manera cómoda y segura, y debe ser de fácil accionamiento o con sistema automatizado. Se sugiere un ancho mínimo de 1,0m y que sea de abatir (eventualmente también puede ser corredera, especialmente en aquella que operan automáticamente), y debe ser claramente identificable respecto de los muros o ventanas adyacentes, presentando contraste de color respecto a los elementos inmediatamente a sus lados.

3. Desplazamiento horizontal: Es fundamental permitir un desplazamiento cómodo, seguro y en condiciones de autonomía. Para ello es necesario mantener la continuidad de la ruta accesible; es decir considerar un espacio de circulación libre de un ancho mínimo que permita el paso simultáneo de dos personas, se sugiere 1,20m en este espacio se puede desplazar también una persona en silla de ruedas, una persona que utiliza bastones y otras personas con discapacidad, o bien que tenga el mismo ancho de la vía de evacuación a la que se conecta. Por lo mismo es importante que este espacio de circulación no sea interrumpido por otros elementos que al ser funcionales generen que se dificulte el tránsito, como podría ser colocar asientos para espera, dispensadores de números, mobiliario o información del servicio o tipo de atención que se entrega. Asimismo, las condiciones del pavimento deben asegurar su estabilidad, homogeneidad y fácil desplazamiento, por lo que es importante la elección del material, y evitar alfombras sueltas o de alto gramaje (alfombras gruesas).

Desplazamiento vertical: Asimismo, en caso de que el espacio de atención a público se encuentre en otro piso, se debe asegurar que exista un sistema de elevación adecuado, privilegiando el uso de ascensores, que idealmente permitan que una persona en silla de ruedas pueda girar en 360° (para ello el ascensor debe medir al menos 1,40m de ancho y de fondo). Además el ascensor accesible debe considerar aviso de llegada e indicación del piso, tanto en audio como visualmente. Estos dispositivos se deben ubicar a una altura tal

que permita su visualización incluso cuando el dispositivo está lleno.

Botonera en ascensor: Considerando la necesidad de personas con baja visión, se debe considerar una botonera en que los números sean claramente visibles al estar desactivados, y que se diferencie cromática y lumínicamente cuando se ha activado, e incorporar la información táctil (Braille o sobre relieve). Pensando en los distintos usuarios, también se debe considerar que la botonera se encuentre en un rango entre 0,90m y 1,20m de altura, medido desde el piso del ascensor.

Escalera: También debe cumplir requisitos de accesibilidad y seguridad, entre los que podemos destacar que exista una clara diferenciación cromática entre la huella (parte horizontal del peldaño) y la nariz de grada (la punta del peldaño), evitar el uso excesivo de huinchas o elementos antideslizantes u ornamentales que dificulten una clara percepción de cada peldaño. Asimismo en las contrahuellas (parte vertical del peldaño) se sugiere que sean sólidos.

4. Aproximación y uso: Es importante considerar una adecuada acción de aproximarse a los elementos que se consideran prioritarios al momento de plantear un espacio de atención, como es el sector de informaciones, mesón de atención, la zona de espera y los dispositivos y/o elementos necesarios para realizar este proceso, como dispensadores de número, forma de llamado para atender, etc.

Para todos estos elementos se debe considerar un acceso libre y expedito, y un espacio de maniobra que permita su utilización; por lo que es importante el establecer rangos de altura que permitan su uso a la mayor cantidad de usuarios posibles. Se sugiere que el mesón de atención cuente con al menos un tramo de ancho suficiente que permita atender a dos personas simultáneamente y que la cubierta se encuentre a una altura máxima entre 0,78m y 0,83m, y asimismo que cuente con una altura libre bajo cubierta entre 0,70m y 0,75m, y que tenga mínimo 0,30m de profundidad.

Para los distintos elementos de uso de las personas se sugiere se encuentren en un rango de altura entre 0,90m y 1,20m, y que tengan características que permitan una clara identificación de estos respecto al entorno, considerando también de manera importante el tipo de iluminación que se implemente.

5. Servicios higiénicos: Para considerar una atención inclusiva es muy importante contar con servicios higiénicos que cumplan con los estándares de accesibilidad y diseño universal, de esa manera promovemos también la posibilidad de la inclusión laboral.

Un baño accesible debe contar con una puerta de ancho suficiente, se sugiere puerta de 0,90m de ancho y que preferentemente abra hacia el exterior. En su interior debe permitir que se pueda girar en 360° considerando un diámetro libre de giro de 1,50m que permitirá maniobrar a una silla de ruedas. Este giro puede considerar la parte de abajo del lavamanos, siempre que este no cuente con pedestal u otro elemento que pueda interferir. Asimismo, debe contar con un espacio de transferencia esto es un espacio libre de 0,80m de ancho x 1,20m de largo al menos a un costado del inodoro, para posicionar la silla de ruedas y poder trasladarse desde ella al artefacto. Por lo mismo, es muy importante contar con barras de sujeción, las que no deben estar a una distancia menor a 0,40m ni mayor a 0,45m medidos al eje del inodoro (a la mitad de la descarga). También es importante acá considerar los espacios de aproximación y uso, y los rangos de alcance para permitir su uso a todas las personas.

Se sugiere utilizar grifería monomando tipo palanca o con sensor, y contar con un lavamanos que tenga altura libre bajo cubierta de 0,75m y permitir así que pueda ser utilizado por una persona usuaria de silla de ruedas.

6. Seguridad y emergencias: Se deben considerar estándares de accesibilidad y asimismo protocolos para resguardar la seguridad de todas las personas

en situaciones de emergencia, y especialmente la de personas con discapacidad. Entre algunas de las medidas a considerar está la de cerrar o proteger el espacio de sombra bajo escaleras que se encuentren en vías de evacuación. La zona de sombra es el espacio bajo la escalera que presenten una altura menor a 2,10m. Asimismo, en las escaleras, rampas y cambios de nivel es importante considerar la instalación de pavimento táctil de alerta (pavimento con textura tipo botones) y evaluar la implementación de algún sistema táctil en el piso que permita guiar en condiciones de oscuridad.

Las salidas de emergencia deben considerar ancho igual o superior a 0,90 m, que se accionen fácilmente por empuje, claramente conectado a ruta accesible tanto al interior como al exterior de la edificación o asimismo a zonas de seguridad previamente definidas y claramente señalizadas tanto en el entorno como en los protocolos establecidos. Todas las vías de evacuación como las zonas de seguridad deben considerar iluminación de emergencia que posibilite una clara percepción de los recorridos, evitando generar zonas de oscuridad.



Recomendaciones para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad

La **Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad**, instrumento internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, está destinada a proteger los derechos y dignidad de las personas en situación de discapacidad, siendo uno de ellos, el derecho al trabajo.

Se reconoce el derecho de las personas en situación de discapacidad a tener un trabajo en igualdad de condiciones respecto a las demás personas, lo que incluye el derecho a tener la oportunidad de acceder a un trabajo libremente elegido o aceptado, en un mercado y en entornos laborales que sean inclusivos y accesibles.

Esto considera que las empresas e instituciones que contratan personas, incorporen un enfoque inclusivo en su política de recursos humanos, que considere los procesos de inclusión laboral desde la postulación, ingreso y promoción interna del trabajador o trabajadora en situación de discapacidad. (*Protocolo Institucional para la inclusión laboral de funcionarios en situación de discapacidad, SENADIS 2014*).

Dentro de las recomendaciones para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, SENADIS destaca las siguientes medidas:

- Potenciar la inserción laboral de trabajadores en situación de discapacidad dentro de la organización.
- Velar por la incorporación de ajustes razonables y formatos accesibles al proceso de convocatoria de los llamados a concurso.
- Asegurar que ninguna oferta de trabajo o proceso de selección realizado por la organización implique discriminación alguna por razón de discapacidad y que los requisitos para acceder a un puesto de trabajo sean sólo los esenciales y relacionadas con el cargo, a objeto de garantizar lo anterior.
- Implementar medidas que aseguren que el proceso de selección (instrumentos de evaluación técnica y/o psicológica) se adapte a las necesidades específicas de las personas en situación de discapacidad que puedan presentarse.
- La organización brindará apoyo en el ingreso a las personas en situación de discapacidad, a través de la identificación de los ajustes requeridos para el desempeño del cargo.
- El departamento o unidad encargada de personal debe diseñar un Programa de Inducción, de manera tal que permita a todas las personas en situación de discapacidad sentirse incorporados/as en el proceso de instalación en la organización.
- Se recomienda desarrollar materiales de inducción en diversos formatos (audible, textos escritos, iconográficos, entre otros) que se adapten a las necesidades de las personas en situación de discapacidad.
- Se sugiere proporcionar puestos de trabajo adaptados y accesibles a los requerimientos de los funcionarios/as y/o empleados/as de la organización promoviendo la utilización de productos de apoyo (ayudas técnicas y nuevas tecnologías) para facilitar las tareas asociadas a los diversos cargos que desarrollan las personas en situación de discapacidad.
- Se velará porque los instrumentos asociados a la contratación de un funcionario (contratos, documentos de carga familiar entre otros) se encuentren en formatos accesibles (audibles, en texto escrito, lengua de señas u otras).
- Se debe asegurar que la planificación del desempeño considere los perfiles de cargo, los estándares de rendimiento y adaptación de metas, si fuese necesario.
- Se debe potenciar la capacitación de las jefaturas, directivos y compañeros/as de trabajo, con el fin de ser parte del proceso de inclusión de funcionarios/as y/o empleados/as en situación de discapacidad.
- Se deberá asegurar el proceso de capacitación adaptado para funcionarios/as y/o empleados/as en situación de discapacidad.
- Se desarrollarán planes de mejora, identificados a partir de los requerimientos específicos del cargo y del desempeño, de igual manera para todos los funcionarios/as y/o empleados/as.
- Se desarrollarán mecanismos que aseguren que no se produzca discriminación alguna por razón de discapacidad en el desarrollo profesional (sistema de remuneraciones, promoción interna, evaluación del desempeño, comunicación interna, beneficios sociales, sistema de capacitación, entre otros).
- Se fomentarán planes de desarrollo de carrera, evaluando y reevaluando las competencias y habilidades de los funcionarios/as y/o empleados/as en situación de discapacidad, especialmente cuando se produzcan cambios de funciones, de cargo o cambio de estamento.
- Se desarrollarán mecanismos tendientes a retener a aquellos trabajadores/as que han adquirido una discapacidad o bien su situación de discapacidad se ha deteriorado.

- Se adaptará la señalética de la organización a los requerimientos de las personas en situación de discapacidad.
- Respecto al clima organizacional, la información que se comunique debe ser accesible (presentación a través de múltiples medios) y coherente con la cultura y valores de la organización. Es decir, debe contribuir a la construcción y/o consolidación de una entidad que promueva el respeto a la diversidad, la colaboración, la inclusión y la participación entre los/as funcionarios/as.
- En cuanto a la higiene y seguridad, al interior de la institución se deberá contar con un protocolo para casos de emergencias (terremotos, incendios, etc.) que incorpore a los/as funcionarios/as y usuarios en situación de discapacidad, contemplando sus necesidades particulares de ayudas técnicas y/o asistencia requeridas y las personas que asistirán a compañeros/as con cierto nivel de dependencia para generar mayor seguridad en los casos necesarios de evacuación.



Acceso a la información y las comunicaciones

La cadena de accesibilidad contempla como elemento fundamental la información y comunicación, y en este sentido adquiere particular relevancia el origen de la discapacidad, que principalmente se asocia a la discapacidad sensorial de origen visual y de origen auditivo.

Tendremos dos consideraciones para abordar este tema, en primer lugar la generación de información relacionada al entorno, es decir aquella que describe o informa acerca del lugar y/o servicio que se presta en ese espacio, como son los paneles informativos, información gráfica, etc., y en segundo lugar cuando se elabore material con contenidos informativos (como material de difusión, folletos, cartillas, revistas, trípticos y memorias, entre otros).

A) Información del entorno: Las señales y paneles entregan información diversa sobre el interior del edificio, la ubicación de ciertos recintos, vías de evacuación, zonas y formas de atención etc. Su objetivo es facilitar la orientación, comprensión del edificio, sus componentes y actividades que se puedan desarrollar. En este sentido es importante establecer algunos criterios generales.

1. Ubicación: Deben ser claramente localizables desde el punto de acceso al edificio, como asimismo desde las distintas zonas en las que se contempla atención de público. Sus características no deben generar posibles riesgos para personas con discapacidad visual, por lo que no deben interferir con la ruta accesible, pero si estar conectada a ella.

2. Ambiente: Se debe controlar el ruido y la iluminación, procurando evitar reflejos o encandilamientos por exceso de luz, y asimismo diferenciando el sonido en espacios de alta concentración de personas y/o donde haya excesivo ruido al momento de considerar formatos audibles.

3. Formatos accesibles: Se debe priorizar la información que se quiere entregar, y contemplar para ella su entrega en formatos acústicos, visuales y eventualmente táctiles. En el caso de la información audible, no debe generar molestias al entorno por exceso de sonidos, por lo que se sugiere la posibilidad de implementar sistema de bucle magnético para personas con audífonos o implantes para la audición, incorporando una señal de aviso previa para captar la atención del receptor de la información.

Para los formatos visuales considerar exista contraste entre el color de la fuente (letra) y el fondo, y asimismo considerar tamaños de caracteres que permitan una fácil percepción, los que se determinarán de acuerdo a la distancia que habrá entre el receptor y la fuente de información. Por último, se sugiere uso de frases cortas y simples, y el uso de símbolos simples e intuitivos que permitan una fácil comprensión.

Para la información táctil, considerar las distintas aplicaciones, como el uso de texturas rugosas en pavimentos para aviso de cambios de nivel (como en el inicio de escaleras y rampas) y caracteres en sobre relieve y braille como complemento a la señalización, evitando tener contenidos solo en braille por ejemplo).

4. Paneles informativos: Deben ser fácilmente perceptibles y contener información precisa y fácil de comprender, considerando el acceso a personas con distintas capacidades sensoriales. También se debe contemplar la altura y capacidad de alcance. Dependiendo el contexto del espacio de atención se puede promover el uso de mapas y planos táctiles, o maquetas del entorno.

B) Contenidos informativos

1. Acceso a la información y la comunicación de personas con discapacidad visual

En este grupo se encuentran las personas ciegas y con baja visión. En ambos casos, las barreras de comunicación pueden originar una desconexión con el medio y la ausencia de participación en actividades sociales, económicas y culturales habituales para el resto de las personas que conforma la sociedad.

En el caso de personas con baja visión, es importante considerar el tipo de soporte sobre el que se entrega la información, evitando que este sea de alta refracción lumínica, es decir que en lo posible no produzca reflejos. Asimismo, se debe considerar de manera importante el contraste entre la fuente (letra) y el fondo. Se deben evitar las fuentes complejas y con adornos que dificulten el entendimiento, y ser de adecuado tamaño (se sugiere tamaño 12 en textos impresos).

Otro aspecto de gran importancia es el contenido, se sugiere entregar información sintética, conceptos claves destacados y diferenciados, evitar el uso de las cursivas en textos extensos y utilizar un lenguaje preferentemente conciso, claro y directo. Por último, los dibujos y esquemas deben estar realizados con trazos sencillos y gruesos, con poco detalle y sobre un fondo sin imágenes.

En el caso de personas con discapacidad visual severa o total, una buena alternativa es la generación información en formatos audibles. Para generar un formato audible debe considerar la contratación de un servicio y/o agencia con la finalidad de contar con una grabación de la información de calidad. Asimismo es importante que el locutor lea en forma clara, pausada y con buena dicción. La grabación de la información puede recopilarse en un CD para ser escuchado en cualquier reproductor de audio o en formato que permita subirlo a un sitio web o escucharlo en equipos de audio.

También existen diversos programas computacionales y softwares, algunos de acceso gratuito, que permiten traspasar textos a versión audible (mp3, wav u otro formato).

Sitios web: Se deben tener en cuenta los estándares de accesibilidad que deben cumplir los sitios web respecto de su contenido, ya sean textos, imágenes, videos o audio, para que cualquier persona, independiente del nivel de su discapacidad visual, pueda acceder a dicha información. A modo de ejemplo, el material gráfico digital debe estar correctamente descrito y/o nombrado en el sitio web, indicando si está en formato PDF, Word u otro, y las infografías y gráficos deben contar también con una descripción fiel al contenido que entregan de forma visual.

2. Acceso a la información y la comunicación de personas con discapacidad de origen auditivo

Las personas con discapacidad de origen auditivo se comunican primordialmente a través de la lengua de señas, lectura labial y escrita.

La lengua de señas es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual, gracias a la cual las personas sordas pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, ya sea conformado por otros individuos sordos o por cualquier persona que conozca la lengua de señas.

El intérprete de lengua de señas ha estado presente en programas informativos de televisión, discursos presidenciales, campañas informativas, eventos públicos, con la finalidad de posibilitar el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad auditiva.

Otra alternativa de acceso a la información de este colectivo es el sistema de Closed Caption (CC), sin embargo, el elemento básico a incorporar es la lengua de señas.

Estas dos herramientas para el acceso a la información, son aplicables también para contenidos presentes en el sitio web, es decir, si existe material audiovisual como videos, estos deben contar con lengua de señas y subtulado, en este caso, abierto. Para la información en formato audible, como mp3, wav u otro presente en una página web, debe haber una transcripción a texto que entregue el contenido que se entrega mediante audio.

A continuación entregamos recomendaciones e información para las empresas, instituciones y organismos para la incorporación de la lengua de señas en sus eventos y soportes informativos.

- **Consideraciones para incorporar lengua de señas:**

Spot y/o videos de sensibilización

Cuando realice un Spot publicitario o un video de difusión considere la participación de un intérprete de lengua de señas.

En el costado inferior derecho de la pantalla debe incorporarse un recuadro pequeño, generalmente de 9 centímetros, con la imagen del intérprete de lengua de señas. Se sugiere que la persona que realiza la interpretación utilice ropa oscura y en un solo tono para facilitar la lectura de las señas que emitirá.

Según lo estipulado en el artículo 25 de la Ley N°20.422: "Toda campaña de servicio público financiada con fondos públicos, la propaganda electoral, debates presidenciales y cadenas nacionales que se difundan a través de medios televisivos o audiovisuales, deberán ser transmitidas o emitidas con subtulado y lengua de señas".

Subtítulos ocultos o Closed Caption para Videos

Los subtítulos ocultos o "Closed Caption (CC)", son cuadros de texto ocultos porque están escondidos en la señal de TV y son invisibles sin un decodificador.

Son una alternativa que favorece el acceso de las personas con discapacidad auditiva a la información y la comunicación.

Se los define como el texto que aparece generalmente en la parte inferior de la pantalla de TV, y cuyo contenido expresa en forma escrita lo que se está emitiendo en ese momento a través de la señal de audio.

A diferencia de los subtítulos abiertos que son aquellos que se usan en películas de cine por ejemplo, los ocultos (CC) ofrecen además de los cuadros de diálogos, efectos sonoros, onomatopeyas (ruidos como timbres, truenos, llantos, gritos, disparos, que no necesariamente se ven en la pantalla).

- **Consideraciones para hacer accesible material gráfico:**

Cuando desarrolle material gráfico como folletos, cartilla o documentación que desee difundir a la comunidad sorda, se sugiere realizar un video que incorpore la interpretación a la lengua de señas, lo mismo aplica para hacer accesible una encuesta online. Se sugiere que en el video, el intérprete de lengua de señas aparezca en primer plano.

- **Consideraciones para hacer accesible las actividades masivas:**

Cuando realice actividades públicas en las que asistan personas sordas, la presencia de un intérprete de lengua de señas es fundamental para que éstas puedan acceder a la información.

El intérprete de lengua de señas debe ubicarse a un costado del escenario o en un lugar visible y próximo a donde ocurre la acción, con la finalidad de que la persona pueda acceder tanto a la información verbal entregada como al contexto. De lo contrario no tendrá una información completa.

El lugar destinado al intérprete debe contar con iluminación fija e independiente para evitar que ante una variación de la luminosidad, éste se pierda de la vista de los usuarios. Esta iluminación no debe quedar frontal al espectador para evitar deslumbramientos.

Consideraciones al momento de desarrollar una actividad pública:

Al momento de planificar una actividad, sea ésta en un lugar cerrado o al aire libre, cuya finalidad sea una celebración, premiación, lanzamiento de un producto, inauguración u otra, se deben considerar aspectos relacionados a la participación de personas en situación de discapacidad.

Para que la actividad sea inclusiva se debe contemplar lo siguiente:

- Lugar accesible, lo que considera desde que la persona en situación de discapacidad física ingresa al lugar y su desplazamiento al interior del lugar. Para ello es bueno observar que no hayan escaleras o desniveles. El ancho de las puertas debe ser el adecuado para el ingreso de una silla de ruedas.
- Si se va a contemplar un escenario, éste debe contar con una rampa, con la pendiente adecuada, en caso que deba subir una persona en silla de ruedas o bastones.
- Si la actividad es en un piso superior, el edificio debe contar con ascensor, con ancho adecuado para el ingreso y movilidad de una persona que se desplaza en silla de ruedas.
- Contemplar intérprete en lengua de señas. Hay personas que presentan baja audición y que no requieren de intérprete en lengua de señas. Para ellas, actualmente en el mercado existe un servicio de transcripción a texto de lo que se va relatando en la actividad, el que puede ser contratado en caso de requerirse.

- Para las personas en situación de discapacidad visual también existe un servicio denominado audio descripción, el que es utilizado en teatro, cine o eventos, en los cuales la persona recibe un audífono por el cual se van describiendo imágenes que se presentan en la actividad u otra información de importancia. Asimismo, para las personas con discapacidad visual, también existe un servicio de transcripción de voz, que permite leer en una pantalla la información que se está entregando en formato audible
- Si se va a presentar un video éste debe contemplar lengua de señas y subtítulo.
- Si se entrega boletería, idealmente ésta debe también estar en formato de audio o video con lengua de señas en un CD y/o en el sitio web de la organización.
- En el caso de que se desarrolle una charla o ponencia y no sea posible contar con servicio de audio descripción, se recomienda que el expositor describa las imágenes que lleve su presentación, así como también gráficos y otros elementos que contengan información relevante.



Requisitos básicos para un sitio web accesible

Un sitio web accesible es aquel que permite el acceso efectivo a todos sus contenidos, a todas las personas, independiente de su discapacidad (visual, auditiva, física, intelectual). Este concepto, basado en el principio de Accesibilidad Universal, hace a su vez, referencia a un diseño que permita a estas personas percibir, entender, navegar e interactuar con la web.

En Chile, existen más de dos millones de personas en situación de discapacidad, por lo que el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, recomienda trabajar en el tema para disminuir las barreras de accesibilidad y permitir que todos y todas podamos acceder de igual manera a la información y las comunicaciones. Cuanto más software y sitios web accesibles estén disponibles, más personas podrán utilizar la web y contribuir.

Para cumplir con esta tarea, se recomienda la aplicación de las pautas de accesibilidad para el contenido web 2.0, desarrolladas por el World Wide web Consortium (W3C) en conjunto con colaboradores en todo el mundo, con el fin de proporcionar un estándar compartido para la accesibilidad del contenido web que satisfaga las necesidades de personas, organizaciones y gobiernos a nivel internacional. Asimismo, en el caso de los servicios públicos, cumplir con el Decreto 1, norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la administración del Estado.

Beneficios de una web accesible

- Asegura el derecho de acceso a la información y las comunicaciones de personas en situación de discapacidad.

- Mejora la usabilidad de la web para todo tipo de usuarios y amplía el público que llega al sitio web de la organización.
- Facilita el acceso a trámites en línea de manera cómoda y segura a las personas en situación de discapacidad, quienes deben sortear una serie de barreras físicas en su entorno que dificultan su desplazamiento.
- Facilita el acceso a la web a usuarios de la tercera edad.
- Aporta a reducir la brecha digital.

Pautas de accesibilidad para el contenido web

Los nuevos desafíos que se generan en el mundo globalizado plantean como un desafío fundamental que se consideren estándares de accesibilidad en los sitios web para que todas las personas puedan utilizarlos de la manera más autónoma posible. Para ello el World Wide web Consortium (W3C), a través de las pautas para el contenido web WCAG 2.0, se ha preocupado de velar por la Accesibilidad a nivel internacional, entregando una serie de normas a modo de recomendación para quienes se desenvuelven en el ámbito del desarrollo de sitios Web.

Los niveles de exigencia que plantean las Pautas del W3C son A, AA y AAA. Para efectos del trabajo que realiza el SENADIS sobre la materia, se ha planteado como nivel de exigencia a cumplir sea el AA.

A continuación, entregamos una breve guía con recomendaciones sobre los requisitos básicos que debe tener un sitio web para ser accesible, los que han sido extraídos de los 4 grandes principios y criterios de cumplimiento planteados en las Pautas de Accesibilidad para el Contenido web (WCAG) 2.0.

Principio 1: Perceptible

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados a los usuarios de modo que ellos puedan percibirlos. Es decir, el sitio web debe

ser percibido por sentidos como la visión y la audición, considerando aspectos como audio, texto y tamaño de fuente, contraste de colores, entre otras herramientas y formatos accesibles. Algunos ejemplos:

- Formatos accesibles: textos ampliados, voz, símbolos o lenguaje más simple, lengua de señas, imágenes con descripción de su contenido (atributo textual).
- Alternativas textuales para contenidos de audio y video, e incluir subtulado en estos últimos.
- Información, contenido o instrucciones para entender u operar el sitio que no dependan exclusivamente de características como forma, tamaño, ubicación visual en la página, orientación o sonido.
- Facilitar a los usuarios ver y oír el contenido, evitando que el color se use como único medio visual para transmitir información, solicitar una acción o distinguir un elemento visual, o, que el audio de una página web suene automáticamente durante más de 3 segundos.

Principio 2: Operable

El usuario debe poder operar, interactuar y navegar el sitio web y sus componentes mediante teclado, contando además con el tiempo suficiente para leer y usar el contenido. El uso del teclado es necesario dado que usuarios ciegos no utilizan el mouse y navegan con lectores de pantalla como JAWS o NVDA, que entregan el contenido de manera audible. Otras recomendaciones:

- No se debe ver expuesto a contenidos cuyo diseño pueden provocar ataques, espasmos o convulsiones (no debe hacer nada que parpadee más de 3 veces por segundo).
- El indicador del foco del teclado debe estar visible y así el usuario puede saber qué elemento tiene el foco, utilizando cualquier interfaz de usuario operable por teclado.

- Los títulos de las páginas web deben describir su contenido, al igual que los enlaces deben describir hacia donde van.

Principio 3: Comprensible

La información y el manejo de la interfaz de usuario deben ser comprensibles, es decir, entenderse de manera fácil. Entre las recomendaciones más importantes se encuentran:

- Contenidos textuales legibles y comprensibles para cualquier usuario.
- Hacer que las páginas web operen de manera predecible, es decir, no crear ninguna reacción inesperada al pasar el mouse sobre algún elemento de la página, o que al recibir entradas, no hagan cambios inesperados sin advertir al usuario, sacándolo de contexto. Por ejemplo, abriendo ventanas de navegación adicionales.
- Ayudar a los usuarios a evitar y corregir los errores, entregando instrucciones precisas antes de llenar un formulario, por ejemplo, o informar claramente mediante texto cuál es el error.

Principio 4: Robusto

El contenido debe ser fiable y consistente para permitir su uso y navegación a través de una amplia variedad de software, aplicaciones de usuario y tecnologías, como por ejemplo, lectores de pantalla, magnificadores de caracteres, entre otros, y soportar sus actualizaciones. Asimismo, este principio guarda relación con el código fuente del sitio web que no debe tener errores.



Consideraciones para el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad

1. Acceso a la información y la comunicación de personas ciegas

En este grupo se encuentran las personas ciegas y con baja visión. En ambos casos, las barreras de comunicación pueden originar una desconexión con el medio y la ausencia de participación en actividades sociales, económicas y culturales habituales para el resto de las personas que conforma la sociedad.

Cuando elabore material de difusión o información, folletos, cartillas, revistas, trípticos y memorias, entre

otros, no olvide considerar la elaboración de material accesible para personas en situación de discapacidad de origen visual. **El formato audible es una muy buena alternativa.**

Para generar un formato audible debe considerar la contratación de un servicio y/o agencia con la finalidad de contar con una grabación de la información de calidad.

Es importante que el locutor lea en forma clara, pausada y con buena dicción.

La grabación de la información puede recopilarse en un CD para ser escuchado en cualquier reproductor de audio o en formato mp3 para subirlo a un sitio web o escucharlo en equipos de audio.

También existen diversos software o programas computacionales que permiten traspasar textos a versión audible (mp3). Muchos de éstos se encuentran disponibles en la red de Internet.

2. Acceso a la información para las personas sordas

Las personas en situación de discapacidad auditiva se comunican primordialmente a través de la lengua de señas, lectura labial y escrita.

La **lengua de señas** es una lengua natural de expresión y configuración de gesto-espacial y percepción visual, gracias a la cual las personas sordas pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, ya sea conformado por otros individuos sordos o por cualquier persona que conozca la lengua de señas.

El intérprete de lengua de señas ha estado presente en programas informativos de televisión, discursos presidenciales, campañas informativas, eventos públicos, con la finalidad de posibilitar el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad auditiva.

Otra alternativa de acceso a la información de este colectivo es el sistema de Closed Caption (CC), sin embargo, el elemento básico a incorporar es la lengua de señas.

A continuación entregamos una serie de recomendaciones e información para las empresas, instituciones y organismos para la incorporación de la lengua de señas en sus eventos y soportes informativos.

• Consideraciones para incorporar lengua de señas:

Spot y/o Videos de Sensibilización

Cuando realice un Spot publicitario o un video de difusión considere la participación de un intérprete de lengua de señas.

En el costado inferior derecho de la pantalla debe incorporarse un recuadro pequeño, generalmente de 9 centímetros, con la imagen del intérprete de lengua de señas.

Según lo estipulado en el **artículo 25 de la Ley N°20.422: "Toda campaña de servicio público financiada con fondos públicos, la propaganda electoral, debates presidenciales y cadenas nacionales que se difundan a través de medios televisivos o audiovisuales, deberán ser transmitidas o emitidas con subtítulo y lengua de señas".**

Subtítulos Ocultos o Closed Caption para videos

Los Subtítulos Ocultos o "Closed Caption (CC)", son cuadros de texto ocultos porque están escondidos en la señal de TV y son invisibles sin un decodificador. Son una alternativa que favorece el acceso de las personas en situación de discapacidad auditiva a la información y la comunicación.

Se los define como el texto que aparece generalmente en la parte inferior de la pantalla de TV, y cuyo contenido expresa en forma escrita lo que se está emitiendo en ese momento a través de la señal de audio.

A diferencia de los subtítulos abiertos, los ocultos (CC) ofrecen además de los cuadros de diálogos, efectos sonoros, onomatopeyas (ruidos como timbres, truenos, llantos, gritos, disparos, que a veces no se ven en la pantalla).

• Consideraciones para hacer accesible material gráfico:

Cuando desarrolle material gráfico como folletos, cartilla o documentación que desee difundir a la comunidad sorda, se sugiere realizar un video que incorpore la interpretación a la lengua de señas. Se sugiere que en el Video aparezca en primer plano el intérprete de lengua de señas.

• Consideraciones para hacer accesible las actividades masivas:

Cuando realice actividades públicas en las que asistan personas en situación de discapacidad de origen auditivo, la presencia de un intérprete de lengua de señas es fundamental para que éstas puedan acceder a la información.

El intérprete de lengua de señas debe ubicarse a un costado del escenario o en un lugar visible y próximo a donde ocurre la acción, con la finalidad de que la persona pueda acceder tanto a la información verbal entregada como al contexto. De lo contrario no tendrá una información completa.

El lugar destinado al intérprete debe contar con iluminación fija e independiente para evitar que ante una variación de la luminosidad, éste se pierda de la vista de los usuarios.

3. Consideraciones al momento de desarrollar una actividad pública

Al momento de planificar una actividad, sea ésta en un lugar cerrado o al aire libre, cuya finalidad sea una celebración, premiación, lanzamiento de un producto, inauguración u otra, se deben considerar aspectos relacionados a la participación de personas en situación de discapacidad.

Para que la actividad sea inclusiva se debe contemplar lo siguiente:

- Lugar accesible, lo que considera desde que la persona en situación de discapacidad física ingresa al lugar y su desplazamiento al interior del lugar. Para ello es bueno observar que no hayan escaleras o desniveles. El ancho de las puertas debe ser el adecuado para el ingreso de una silla de ruedas.
- Si se va a contemplar un escenario, éste debe contar con una rampa, con la pendiente adecuada, en caso que deba subir una persona en silla de ruedas o bastones.
- Si la actividad es en un piso superior, el edificio debe contar con ascensor, con ancho adecuado para el ingreso y movilidad de una persona que se desplaza en silla de ruedas.
- Contemplar intérprete en lengua de señas.
- Hay personas que presentan baja audición y que no requieren de intérprete en lengua de señas. Para ellas, actualmente en el mercado existe un servicio de transcripción a texto de lo que se va relatando en la actividad, el que puede ser contratado en caso de requerirse.
- Para las personas en situación de discapacidad visual también existe un servicio denominado audiodescripción, el que es utilizado en teatro, cine o eventos, en los cuales la persona recibe un audífono por el cual se van describiendo imágenes que se presentan en la actividad u otra información de importancia.
- Si se va a presentar un video éste debe contemplar lengua de señas y subtítulo.
- Si se entregará folletería, idealmente ésta debe también estar en formato de audio o video con lengua de señas en un CD y/o en el sitio web de la organización.

**PROTECCIÓN SOCIAL INCLUSIVA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**

senadis.gob.cl



SenadisGobChile



@senadis_gob