¡accesibilidad =GO!

Una guía de acción

#NADIE SE QUEDA ATRÁS

Cumpliendo con los siete compromisos para la accesibilidad

Unión Mundial de Ciegos

La Unión Mundial de Ciegos (WBU por sus siglas en inglés y UMC por sus siglas en español) es una única voz que se pronuncia en representación de un estimado de 253 millones de personas con ceguera o visión parcial alrededor del mundo. Nuestros miembros están constituidos por organizaciones de personas con ceguera o visión parcial en más de 190 países. Contamos con más de 250 organizaciones miembros.

Nuestro trabajo está inspirado por nuestra visión de un mundo en el que nosotras y nosotros, como personas con ceguera o visión parcial, podamos participar plenamente en cualquier aspecto de la vida que elijamos. Procuramos incidir por la igualdad de oportunidades, por la protección y la promoción de los derechos humanos fundamentales de todas las personas con ceguera o visión parcial, a fin de asegurarnos de que nuestra voz sea escuchada.

Para más información, visite el sitio web de la UMC.

CBM Global Disability Inclusion

CBM Global trabaja conjuntamente con personas con discapacidad en los lugares más pobres del mundo, a fin de luchar contra la pobreza y contra la exclusión, transformando vidas. Con base en su experiencia de más de un siglo, trabajamos con aquellas personas más marginadas por la sociedad a fin de romper el ciclo de pobreza y discapacidad, construyendo así comunidades inclusivas en las que todas y todos puedan gozar de sus derechos humanos y cumplir plenamente con su potencial.

Invertimos en asociaciones auténticas y de largo plazo con el Movimiento para la Discapacidad y multiplicamos nuestro impacto mediante una combinación de programas comunitarios e incidencia para cambios en las políticas nacionales y globales, así como asesoría sobre inclusión para otras organizaciones.

Para más información, pueden visitar el sitio web de CBM Global.

© November 2020

Para citar este documento: *¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción: Cumpliendo con los siete compromisos para la accesibilidad*, Unión Mundial de Ciegos y CBM Global Disability Inclusion, K. Al Jubeh, B. Dard, Y. Zayed, noviembre de 2020.

Este es un recurso de uso abierto que puede ser reproducido y utilizado para fines no comerciales y para propósitos sin ánimos de lucro, aunque siempre haciendo referencia a la UMC y a CBM Global. Esta guía también se encuentra disponible en otros formatos y en otros idiomas.

Como siempre, esperamos sus valiosos comentarios para seguir construyendo nuestras capacidades y promoviendo la inclusión para todas y todos. Envíe sus comentarios a Benjamin Dard (Benjamin.dard@wbu.org) o a Kathy Al Ju'beh (Kathy.aljubeh@cbm-global.org).

Advertencia: Accesibilidad de los enlaces y las páginas web
Tanto como nos es posible, esta guía incluye enlaces a páginas web externas, siempre buscando recomendar recursos accesibles sobre recursos no accesibles. Muchos recursos solo están disponibles en inglés porque no tienen equivalente o no han sido traducidos al español. Sin embargo, tenga en cuenta que no nos es posible responsabilizarnos por el mantenimiento ni por la accesibilidad de dichos recursos y enlaces externos. Si encuentra un enlace que no funciona, comuníquenoslo mediante los correos electrónicos arriba indicados.

¡accesibilidad =GO!

Una guía de acción: Cumpliendo con los siete compromisos para la accesibilidad

Reconocimientos

Autores: Kathy Al Jubeh, asesora de CBM Global para el Desarrollo Inclusivo; Benjamin Dard, asesor de la UMC para el Desarrollo Urbano Inclusivo y Accesible, y Yana Zayed, asesora independiente para el Desarrollo Inclusivo

Autores contribuyentes: Teresa Thomson, asesora independiente sobre Discapacidad e Igualdad de Género

Con apoyo de: Hannes Juhlin Lagrelius, oficial de programa de la UMC y experto asociado bilateral

El presente recurso ha sido desarrollado a lo largo de un período de más de tres años y es el resultado de un esfuerzo altamente colaborativo entre los miembros y el equipo de la UMC, la Comunidad de Prácticas de DDI de CBM y la Alianza Internacional de Discapacidad (IDA, por sus siglas en inglés), así como el Consorcio Internacional de Discapacidad y Desarrollo (IDDC, por sus siglas en inglés) y el alumnado de Bridge CDPD-ODS. Asimismo, este recurso ha sido enriquecido mediante evaluaciones participativas y un proceso de validación por el que estamos sumamente agradecidos con muchas personas y organizaciones.

En particular, agradecemos a los miembros de la Federación Nacional de Discapacitados de Nepal (NFDN, por sus siglas en inglés) y a la oficina de CBN en Nepal, quienes nos apoyaron a la hora de desarrollar el borrador inicial de este recurso en junio de 2019. Asimismo, las siguientes oficinas de la NFDN: La oficina federal, la oficina de la provincia 1, la oficina de la provincia de Gandaki y la oficina de la provincia de Karnali; la Asociación de Mujeres con Discapacidad de Nepal (NDWA, por sus siglas en inglés), la Sociedad de Hemofilia de Nepal, la Asociación de la Ceguera de Nepal, la Federación Nacional de Sordos, la Federación de Padres y Madres de Personas con Discapacidad Intelectual (PFPID, por sus siglas en inglés) de Nepal, la Sociedad de Nepal de Cuidados para el Autismo, KOSHISH (Organización Nacional de Autoayuda por la Salud Mental), Centro de Derechos Humanos para la Discapacidad y la Juventud con Discapacidad y la Asociación de Nepal de Personas Hipoacúsicas (NAHOH, por sus siglas en inglés).

También estamos agradecidos con los miembros del consorcio VIVID liderado por CBM Irlanda, quienes han ejercido un rol muy importante en la evaluación final de campo, la misma que nos ha ayudado a fortalecer cómo el recurso puede ser adaptado y de relevancia para aquellas agencias que trabajan en contextos humanitarios. Los miembros de este consorcio incluyen: Abilis, ASPEm, Unidad de Respuestas de Emergencia de CBM Global, CBM Irlanda, Foro Europeo de Discapacidad, Tearfund Irlanda y Viatores CRHisti.

Nuestro más sincero agradecimiento va también a nuestros compañeros revisores, quienes se tomaron el tiempo para leer la gran cantidad de distintas versiones y nos brindaron su valiosa opinión.

Compañeros revisores (en orden alfabético por apellido): Alradi Hassan Abdulla, Lyle Anderson, Peter Anoma-Kordie, Rosario Galarza, Mirjam Gasser, Maria Paula Acuña Gonzalez, Shivani Gupta, Louise Higgins, Martyn Illingworth, Karen Jack, George Khoury, Katherine Kline, Rea Konttinen, Jay Kumar, Hannes Juhlin Lagrelius, Nouanta Latsavongxay, CRHistopher Lee, Abner Manlapaz, Otto Mazariegos, Henry Murillo Salazar, Elizabeth Ombati Nyabiage, Luc Pariot, Gordon Rattray, Victor Santiago Pineda, Federico Batista Poitier, Waqar Puri, Amba Salekar, Anita Smeets, Marion Steff, Krishna Sunar, James Thurston, Sulayman Abdulmumuni Ujah, Risnawati Utami y Tushar Wali.

Nuestras más sinceras muestras de aprecio al Centro Canadiense de Estudios de Discapacidad Inc., quien opera como Eviance y quienes proveyeron una versión en lenguaje sencillo y a los miembros de RIADIS,la Red Latinoamericana de Organizaciones No Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias, quienes han apoyado con la revisión de la versión en español de *¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción*.

Índice

Estructura de la guía 6
Acrónimos 8
Definiciones 9
Prólogo 10
Comunicado conjunto de la UMC y CBM Global Disability Inclusion 11
La importancia de la accesibilidad desde el punto de vista de los negocios 12
Propósito de esta guía 13
¿Para quién es esta guía? 14
¿Cómo utilizar esta guía? 16
Preguntas frecuentes 17

El proceso de tres pasos 18

Compromiso 1 24
Nuestros espacios de trabajo e instalaciones son accesibles para todas las personas con discapacidad

Compromiso 2 35
Nuestra información y nuestras comunicaciones, incluso los sistemas y la tecnología, son accesibles para todas las personas con discapacidad

Compromiso 3 46
Nuestra adquisición de bienes, servicios e instalaciones incluye consideraciones sobre criterios y normas de accesibilidad

Compromiso 4 57
El desarrollo de capacidades, la gestión del conocimiento y los sistemas de aprendizaje están diseñados y apoyados para ser inclusivos y accesibles a fin de que todas y todos puedan por igual contribuir y beneficiarse

Compromiso 5 67
Nuestros programas y servicios son no-discriminatorios y son accesibles para todas las personas con discapacidad en sus comunidades sin importar edad, género, fe, etnia ni cualquier otra característica identitaria

Compromiso 6 79
Nuestras reuniones y eventos, tanto virtuales como presenciales, son accesibles para todas las personas con discapacidad

Compromiso 7 89
Nuestros lugares de trabajo promueven un entorno inclusivo y accesible que apoya a todo el equipo para la efectiva realización de ajustes razonables para las y los empleados con discapacidad, cuando sea necesario

Glosario 102
Los siete principios de diseño universal 109

Estructura de la guía

Esta guía incluye:

Un proceso de tres pasos para guiarle sobre cómo cumplir con los compromisos para la accesibilidad utilizando un enfoque que está sustentado por lo principios arriba enumerados. Este ofrece consideraciones clave, desde la preparación y ejecución de las valoraciones previas, hasta la ejecución del plan y la evaluación del mismo.

Información sobre los **siete compromisos para la accesibilidad** que han sido estructurados en las siguientes secciones:

- **¿Por qué es importante este compromiso?** Aclara el propósito de cada uno de los compromisos para la accesibilidad
- **¿Qué necesita saber?** Incluye consideraciones clave, consejos e información que le será de utilidad para comprender lo que cada compromiso implica
- **¿Cómo saber que este compromiso ha sido cumplido exitosamente?** Le presenta indicadores claros y sencillos para medir su progreso
- **Modelo de autoevaluación** Incluye preguntas y un criterio de puntuación con puntos que le ayudará a realizar evaluaciones para cada compromiso
- **Referencias y recursos útiles** Incluye herramientas relevantes y útiles, estándares, guías, publicaciones, organizaciones y redes. Esta sección incluye enlaces, si procede, a estos recursos en línea.

CONSEJO

Recuadros con consejos y recordatorios ⓘ han sido incluidos a lo largo de los compromisos, a fin de resaltar cuestiones clave que deben ser tomadas en cuenta

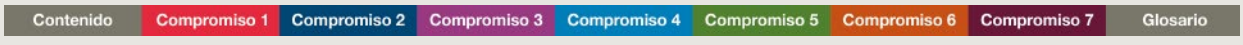
Seis documentos sobre incidencia han sido distribuidos entre las secciones de los compromisos a fin de ayudarle a explicar dentro y fuera de su organización los beneficios y por qué la accesibilidad debe de ser una consideración fundamental. Estos documentos le ofrecen datos y argumentos importantes para incidir con respecto a la mejora de la accesibilidad.

Un glosario de términos y definiciones clave al final de esta guía le ofrece una comprensión general de la terminología utilizada a lo largo del documento. Este glosario puede también constituir un recurso útil al adaptar el contenido a distintos contextos, lo cual debe de ser realizado con apoyo de las OPD locales, particularmente al traducir la guía a otros idiomas.

Ayudas para la lectura

Esta guía en PDF incluye algunas ayudas para su lectura, como las siguientes:

- Los términos útiles han sido resaltados en rojo y subrayados con una línea de puntos y vinculados al glosario, a fin de que pueda aprender más al respecto, de ser necesario.
- Puede navegar hacia atrás desde el glosario utilizando los botones de retroceso numerados de página, por ejemplo, **Volver a:** P46
- Los enlaces (hyperlinks) a sitios externos han sido resaltados en azul y subrayados para dar acceso a más información.
- Puede volver a su último punto de lectura haciendo clic en las flechas grises hacia atrás para no perder su lugar en el documento.
- Si usa la navegación visual, puede “navegar” dentro de las secciones de esta guía al presionar (hacer clic) en **la barra de herramientas vinculada** en la parte inferior a mano derecha.



Acrónimos

Acrónimos	Definición
ACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidad para los Derechos Humanos
ADAAC	Accesibilidad, Disponibilidad, Aceptabilidad, Asequibilidad y Calidad
CDPD	Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
CUGL	Ciudades y Gobiernos Locales Unidos
GFDRR	Fondo Mundial para la Reducción de los Desastres y la Recuperación
IDA	Alianza Internacional de la Discapacidad
ILS	Intérpretes de Lengua de Señas
ISOs	Organización Internacional de Normalización
PEO	Procedimientos operativos normalizados
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU HABITAT	Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos
OPD	Organización de Personas con Discapacidad
RH	Recursos Humanos
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UNDESA	Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas
UNESCAP	Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico de las Naciones Unidas
UNISDR	Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres
UN HABITAT	Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos

Definiciones

Las siguientes definiciones se basan en el artículo 2 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), salvo por la definición de “Accesibilidad”, la cual se basa en el artículo 9 y el Comentario General 2 de la CDPD. Estas son tomadas de la CDPD y apuntalan esta guía, mientras que la sección del glosario al final de la misma ha sido creada en conjunto por los autores a fin de lograr que los términos resulten más sencillos de utilizar.

Accesibilidad significa tomar las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, 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 la comunicación, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas a:

a. Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo.

b. Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Comunicación incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Ajustes razonables significa las 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.

Diseño universal significa el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Tenga en cuenta: El término “personas con discapacidad” es utilizado a lo largo de esta guía para cumplir con la jerga de la CDPD.

Prólogo

Es momento del cambio

Hoy tenemos la oportunidad de moldear una mejor vida para todas y todos. Es momento para que participemos todos los actores interesados: gobiernos centrales, gobiernos regionales y locales, empresas, entidades no lucrativas, la academia, las agencias de la ONU, los donantes y las organizaciones de la sociedad civil, todos del mismo modo, cumpliendo con su papel para asegurarse de que la accesibilidad no sea solo una idea vaga sino un motivo fundamental para la promoción de la igualdad y de la equidad. La accesibilidad es un derecho fundamental que salva vidas, permite la participación y es un prerrequisito para lograr que la inclusión y la resiliencia sean posibles en todas las comunidades, todas las escuelas y todos los ámbitos laborales.

Desde 2006, con la adopción de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas, hemos atestiguado muchos avances hacia la inclusión de las personas con discapacidad. Sin embargo, eventos inesperados y de amplio alcance, como la pandemia de la Covid-19, nos recuerdan que falta muchísimo más por hacer a fin de lidiar con las persistentes barreras a la accesibilidad que alimentan la desigualdad y la exclusión de las personas con discapacidad y las personas mayores en todo el planeta.

Ahora mismo es el momento de actuar a fin de que en los próximos 10 años podamos cumplir con el compromiso de no dejar a nadie atrás en el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Hoy, mil millones de personas (es decir, el 15 % de la población mundial), experimentan algún tipo de discapacidad. Muchas de estas personas se enfrentan a discriminación sistémica y ambiental, así como a barreras que les limitan participar en la sociedad de una forma equitativa con los otros. Para 2050, el 70 % de la población mundial vivirá en ciudades; de esta cifra, más de dos mil millones de personas serán personas con discapacidad y mayores.

La urgencia es actuar ahora mismo, buscando soluciones accesibles y ecológicas que puedan crear espacios seguros e incluyentes. La respuesta a este desafío crítico comienza con la voluntad de cambiar y de llevar a cabo algunos pasos colectivos hacia adelante. Las organizaciones de todo el mundo deben decidir cómo adaptar sus estructuras y sus servicios a fin de que estos logren ser accesibles e inclusivos para todas y todos, promoviendo la accesibilidad en sus respectivas comunidades.

Por lo tanto, estoy muy complacida de presentar este documento titulado "*¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción*" como un recurso práctico para lograr que un cambio ocurra, apoyando a su organización para tomar acciones. No tenemos ya más excusas para justificar por qué las personas con discapacidad y los grupos marginados siempre quedan sistémicamente detrás. Nuestro reconocimiento hacia estas personas como miembros de la sociedad con igualdad de condiciones, traerá prosperidad a todas y a todos dentro de este mundo, de una forma respetuosa y segura, celebrando la diversidad humana.

¡Felicito a la UMC por este llamado a la acción!

Prof. María Soledad Cisternas Reyes
Enviada especial del Secretario General sobre Discapacidad y Accesibilidad de las Naciones Unidas
Twitter: @Disability_SE

Comunicado conjunto de la UMC y CBM Global Disability Inclusion

Ser parte del cambio

La **Unión Mundial de Ciegos**, quien representa un estimado de 253 millones de personas con ceguera o visión parcial en todo el mundo, miembro fundador de la Alianza Internacional de Discapacidad (IDA) y **CBM Global Disability Inclusion**, una federación internacional miembro del Consorcio Internacional de Discapacidad y Desarrollo (IDDC), han unido fuerzas como contrapartes para desarrollar este documento titulado *¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción*.

Nuestras organizaciones comparten un compromiso mutuo para el avance de los derechos de las personas con discapacidad, a la vez que aseguran y promueven la accesibilidad basándose en principios de diseño universal y en sintonía con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Creemos firmemente que la dirección que las organizaciones tomen para lograr que sus sistemas, prácticas y programas sean accesibles e inclusivos para todas las personas con discapacidad, será el punto determinante con respecto a cómo logramos cumplir con las promesas de un mundo inclusivo para todas y todos.

Con 10 años para el pleno cumplimiento de Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, reconocemos que la accesibilidad es fundamental para la construcción de un mundo más inclusivo y equitativo en el que nadie se quede atrás. Ejemplos recientes de crisis globales como la pandemia de la Covid-19 nos recuerdan que falta mucho por hacer para lidiar con las persistentes y emergentes barreras, las mismas que sustentan la desigualdad y la exclusión de las personas con discapacidad. Esto ha evidenciado la necesidad de infraestructura inclusiva y accesible como uno de los desafíos más críticos de este siglo XXI.

José Viera
Director general
Unión Mundial de Ciegos

Con este documento titulado *¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción* buscamos inspirar a nuestros miembros, a nuestros equipos y a nuestros colaboradores, a todo nivel, para unir esfuerzos y comprometerse con personas con discapacidad y con sus respectivas organizaciones, a fin de liderar en pos del cambio y moldear prácticas accesibles a través de todas sus áreas de trabajo, con especial atención en aquellas personas más marginadas. Reconocemos la diversidad de las organizaciones que trabajan actualmente para mejorar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad en todo el mundo. Reconocemos, asimismo, que la adecuada accesibilidad requiere tanto planificación de largo plazo como inversiones dirigidas al diseño universal, así como la adopción de medidas inmediatas que aseguren la igualdad y la no- discriminación.

Firmemente creemos que esta guía *¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción* podrá ayudar a lograr una asociación significativa entre las Organizaciones de Personas con Discapacidad y nuestros colaboradores convencionales, en cualquier nivel y en todos los sectores. Con *¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción* deseamos que las organizaciones de todo el mundo puedan practicar y moldear los más altos niveles de rendición de cuentas para con las personas con discapacidad, asegurando que los estándares de accesibilidad establecidos por la CDPD sean plenamente cumplidos.

Juntos como colaboradores, la UMC y CBM Global Disability Inclusion convocan a todas las organizaciones a unirse a nosotros en la promoción de la accesibilidad como un derecho básico y como una condición previa para que todas las personas con discapacidad puedan contribuir activamente en el ámbito social, cultural, económico y político de la vida en sus comunidades.

David Bainbridge
Director ejecutivo
CBM Global Disability Inclusion

La importancia de la accesibilidad desde el punto de vista de los negocios

Cumplir con los siete compromisos para la accesibilidad que contiene esta guía le ayudará a:

Cumplir con sus obligaciones legales

- ✔ Cumplir con la legislación local e internacional
- ✔ Evitar litigios costosos
- ✔ Promover la transparencia y la rendición de cuentas

Incremento de la resiliencia

- ✔ Proveer entornos más seguros
- ✔ Estar mejor preparados para las crisis y para reducir el impacto negativo de los desastres
- ✔ Reconstruir mejor y reducir las desigualdades

Ser económicos

- ✔ Ahorrar dinero al incluir la accesibilidad desde un inicio
- ✔ Mejorar la productividad y la innovación mediante mayor diversidad y profesionalización de habilidades
- ✔ Incrementar su base de clientes

Crear ciudades y comunidades más inclusivas

- ✔ Apoyar la independencia, la autonomía y la movilidad para todas y todos
- ✔ Promover la igualdad y el acceso a los espacios y servicios públicos
- ✔ Incrementar la participación social, política, económica y cultural de todas y todos

Respete el medio ambiente

- ✔ Reducir su huella de carbono y su consumo de recursos
- ✔ Mejorar el acceso equitativo a espacios verdes
- ✔ Incrementar el acceso a los recursos y mercados locales

Promover el bienestar y no causar daños

- ✔ Reducir el aislamiento y la segregación
- ✔ Proveer entornos saludables que mejoren la calidad de vida de todas y todos
- ✔ Incrementar el involucramiento público y reducir el riesgo del mal uso de los fondos públicos

Propósito de esta guía

¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción tiene como objetivo servir como apoyo práctico para cumplir con un enfoque integral de la organización hacia la accesibilidad. Esta describe cómo progresivamente alcanzar los siete compromisos clave de la accesibilidad a través de los entornos edificados, la información y las comunicaciones, la adquisición de bienes y servicios, el desarrollo de capacidades y la capacitación, los programas, las reuniones y eventos, la contratación y la gestión de los Recursos Humanos (RR. HH.).

Esta guía no es un plano inmodificable. Por el contrario, ofrece distintas vías para cumplir progresivamente con la accesibilidad en varios tipos de contextos y de organizaciones; teniendo en cuenta que los usuarios de la guía vienen desde distintos puntos de arranque. Las organizaciones, los equipos individuales y los departamentos podrían desear utilizar esta guía como apoyo en su trabajo de distintas formas, como por ejemplo para:

- **La incidencia:** para promover ajustes razonables, accesibilidad y diseño universal al informar e influenciar en pro del cambio dentro de la organización y de las comunidades, mediante la legislación, las políticas, los programas presupuestarios y las prácticas.
- **El desarrollo de capacidades:** para apoyar el desarrollo de habilidades y de conocimiento sobre la inclusión y la accesibilidad, a partir de lo cual el equipo y los profesionales especializados aprendan qué significa la accesibilidad y obtengan seguridad y confianza en cuanto a cómo lograrla.
- **La rendición de cuentas:** para apoyar una cultura institucional de acción y transparencia en la que la accesibilidad sea percibida como una responsabilidad colectiva sin importar las funciones de cada quién, sean estas operativas, financieras, en programas, en comunicaciones, de recolección de fondos o de RR. HH..
- **La participación:** para apoyar la creación de un entorno en el que todas y todos puedan participar de manera significativa en los procesos de la toma de decisiones y en los que las organizaciones obtengan el beneficio de los diversos puntos de vistas que las constituirán en organizaciones más sanas y con entornos más exitosos.

Esta guía promueve la igualdad para todas las personas con discapacidad

Cuando la gente piensa en la accesibilidad, tienden a considerar las necesidades de personas con tipos de discapacidad más visibles y obvias necesidades de apoyo, tales como personas con ceguera, personas con sordera o personas con discapacidad física. Por el contrario, los requerimientos de accesibilidad de personas con discapacidad psicosocial o intelectual, pasan desapercibidos.

En esta guía, al utilizar el término “personas con discapacidad”, deseamos que usted piense en todas las personas, particularmente aquellas con alguna discapacidad que frecuentemente puede ser pasada por alto. Por tanto, aquí enunciamos algunas de las personas que deben ser consideradas: personas con albinismo, autismo, parálisis cerebral, sordociegas, con síndrome de Down, con dificultades auditivas, con lepra, con visión parcial, con discapacidad psicosocial, de baja estatura, con espina bífida e hidrocefalia, que han experimentado heridas que han cambiado su vida tales como cicatrices por quemaduras…

Podríamos continuar el listado, pero nuestro mensaje es recordar que al trabajar en la accesibilidad, debe siempre pensarse en la enorme diversidad de personas con discapacidad.

¿Para quién es esta guía?

¡Accesibilidad, GO! Una guía de acción es un recurso diseñado para ser utilizado por un amplio rango de organizaciones, entre las que se incluyen pequeños grupos comunitarios, municipalidades, empresas, corporaciones multilaterales, emprendimientos sociales, organizaciones no gubernamentales, ministerios o agencias de la ONU, entre otros. Esta ha sido diseñada como un recurso que puede ser adaptado para su uso por parte de equipos y departamentos a fin de responder a las diversas necesidades, realidades y contextos de la organización, Como la asistencia humanitaria, la cooperación para el desarrollo, la gestión y el desarrollo urbano o la prestación de servicios.

La accesibilidad es un asunto de todas y todos que requiere un amplio involucramiento por parte del equipo y los departamentos dentro de su organización. Abajo encontrará una descripción de quién tiene alguna responsabilidad bajo cada compromiso.

Compromiso 1

Nuestros espacios de trabajo e instalaciones son accesibles para todas las personas con discapacidad.

¿Quién es responsable?

Equipo que cuenta con responsabilidades tanto administrativas como logísticas, particularmente aquellas personas a cargo de supervisar los RR. HH., los presupuestos, las contrataciones legales y las adquisiciones, así como el mantenimiento y la seguridad de las oficinas e instalaciones.

Compromiso 2

Nuestra información y nuestras comunicaciones, como los sistemas y la tecnología, son accesibles para todas las personas con discapacidad.

¿Quién es responsable?

Equipo responsable del área de informática y de comunicaciones (TIC), particularmente aquellas personas a cargo de manejar los sitios web, el contenido digital, el marketing y la adquisición de productos informáticos. Dado que todas y todos en una organización generan contenido y se involucran en algún tipo de comunicación, todo el equipo y los Recursos Humanos son los responsables de cumplir con este compromiso.

Compromiso 3

Nuestra adquisición de bienes, servicios e instalaciones incluye consideraciones sobre criterios y estándares de accesibilidad.

¿Quién es responsable?

Equipo que tiene a su cargo responsabilidades financieras, operativas y de adquisición, particularmente aquellas personas a cargo de supervisar presupuestos, cotizaciones y contrataciones legales, sin importar si el departamento se dedica a finanzas, administración, operaciones, servicios y productos, programas, marketing, RR. HH., obtención de financiamiento, investigación y desarrollo.

Compromiso 4

El desarrollo de capacidades, la gestión del conocimiento y los sistemas de aprendizaje están diseñados y apoyados para ser inclusivos y accesibles a fin de que todas y todos puedan por igual contribuir y beneficiarse

¿Quién es responsable?

Equipo humano a cargo de supervisar e implementar el desarrollo de capacidades de los Recursos Humanos dentro de la organización y de asegurarse de que existan presupuestos adecuados, así como mecanismos para aprendizaje y tutoría. Esta guía también es relevante para cualquier persona que sea responsable de manejar el equipo humano y de asegurarse de que sus compañeros cuenten con el conocimiento y con el apoyo para lograr avanzar en la accesibilidad.

Compromiso 5

Nuestros programas y servicios son no-discriminatorios y son accesibles para todas las personas con discapacidad en sus comunidades sin importar edad, género, fe, etnia ni cualquier otra característica identitaria.

¿Quién es responsable?

Todo el equipo que trabaja desde el gobierno local, el sector privado, la sociedad civil, el desarrollo comunitario o en cualquier contexto humanitario que trabaja en planificación, diseño, realización y evaluación de programas. Asimismo, este compromiso también es relevante para el equipo dedicado a finanzas y operaciones que apoya programas y que sea el responsable de la gestión presupuestarioay financieroa. De igual forma, aplica al equipo involucrado en incidencia, las comunicaciones, el marketing, investigación y manejo de los conocimientos, quienes se apoyan en los datos del programa.

Compromiso 6

Nuestras reuniones y eventos, tanto virtuales como presenciales, son accesibles para todas las personas con discapacidad.

¿Quién es responsable?

Equipo que sea responsable o esté involucrado con la organización interna o externa de reuniones, presentaciones, webinars y otros eventos. Planificar una reunión o un evento usualmente requiere de cooperación interdepartamental, sea en aspectos de finanzas, de logística, de administración, de seguridad, de comunicaciones o de marketing; por ello, es importante que todos los equipos sean conscientes de sus respectivos roles y responsabilidades para cumplir con este compromiso.

Compromiso 7

Nuestros lugares de trabajo promueven un entorno inclusivo y accesible que apoya a todo el equipo para la efectiva realización de ajustes razonables para las y los empleados con discapacidad, cuando sea necesario

¿Quién es responsable?

Equipo de todos los departamentos que tenga a su cargo la gestión de personal o esté involucrado con el apoyo al desarrollo del equipo humano. Esto abarca desde la contratación hasta las tutorías y el apoyo de compañeros en responsabilidades más específicas para asegurar la salud y la seguridad del equipo en relación con su trabajo; contratistas, consultores y voluntarios. Este compromiso puede ayudar a todo el equipo a entender mejor sus derechos, papeles y responsabilidades para contribuir en la construcción de culturas de trabajo inclusivas en las que todos sientan que ocupan un lugar importante.

¿Cómo utilizar esta guía?

Esta guía proporciona un proceso de tres pasos para el cumplimiento de los siete compromisos para la accesibilidad dentro de su organización. Asimismo, se han incluido o se hace referencia a recursos útiles en la guía, a fin de apoyarle en su jornada hacia una mayor accesibilidad. Cómo se use esta guía depende de usted, pero su enfoque debe estar sustentado por los siguientes principios:

Adáptese a los principios y los enfoques de los derechos humanos

Los principios generales contenidos en el artículo 3 de la CDPD sustentan los siete compromisos y deben guiar su enfoque en cuanto a la promoción de la accesibilidad y de los Principios del Diseño Universal. El artículo 5 de la CDPD sobre igualdad y no-discriminación enmarca y sustenta el contenido de esta guía. Esto requiere que usted promueva la igualdad y se asegure de no discriminar, teniendo en cuenta la discapacidad. Por tanto, en ausencia de accesibilidad usted adquiere la obligación de proveer ajustes razonables.

Involúcrese con personas con discapacidad y con las organizaciones que los representan, como expertos por derecho propio

Esto es importante en el contexto del diseño universal, el cual enfatiza el aprendizaje desde la propia experiencia de las personas. Por lo tanto, resulta crítico utilizar y adaptar esta guía en conjunto con las Organizaciones de Personas con Discapacidad (OPD) que puedan apoyarle durante el proceso. El Comentario General 7 de la CDPD ofrece una guía sobre la participación de todas las personas con discapacidad mediante sus organizaciones representantes.

No deje a nadie atrás: proporcione medidas específicas para asegurar la participación de todas y todos en condiciones de igualdad

La accesibilidad se trata de inclusión. Al comprometerse con la accesibilidad, usted también se compromete a la inclusión de todas las personas. Esto incluye a aquellas personas que cuentan con una menor voz o con menor poder y se encuentran marginadas. Para que esto ocurra, usted tendrá que asegurarse de que haya medidas específicas vigentes a lo largo de todos sus esfuerzos a favor de grupos infrarrepresentados, a fin de que estos puedan acceder y participar en condiciones de igualdad.

Contextualice su propia situación

El trabajo para mejorar la accesibilidad requiere que usted considere las realidades de su contexto. Esto implica que usted puede llegar a necesitar adaptar esta guía para que encaje en su entorno local, particularmente si trabaja en entornos de escasos recursos, en estados frágiles o en situaciones humanitarias. Al hacer esta contextualización, asegúrese de involucrar a OPD y a profesionales en accesibilidad, a fin de que pueda cumplir con los mejores estándares que pueda alcanzar.

Preguntas frecuentes

A continuación, se incluyen algunas preguntas frecuentes sobre la accesibilidad que pueden serle de utilidad para comenzar.

¿Debe nuestra organización trabajar de una sola vez en los siete compromisos?

Los siete compromisos se encuentran interconectados entre sí y deben considerarse juntos. Cumplir con la accesibilidad a través de todas las áreas de su trabajo requiere una continua reflexión y la capacidad de controlar y demostrar un avance continuo hacia la plena accesibilidad. Idealmente, las organizaciones deben de llevar a cabo una valoración a través de los siete compromisos de una sola vez. Esto le ayudará a sopesar sus fortalezas, a comprender dónde requiere mayor acción y le permitirá avanzar con un plan de acción que pueda ser revisado anualmente. Si no cuenta con los recursos, el tiempo ni las posibilidades para llevar a cabo una valoración de la organización que abarque los siete compromisos de una sola vez, quizá pueda ser más estratégico elegir un enfoque progresivo, comenzando por los compromisos específicos que sean más relevantes para los distintos departamentos y comenzar a construir basándose en ello.

¿Son los modelos de autoevaluación lo mismo que una auditoría de accesibilidad?

Esta guía no constituye ni una evaluación formal ni una auditoría ni un listado de puntos para acreditar a una organización. Esta guía es una herramienta que pretende ayudar a las organizaciones a comenzar a trabajar en la accesibilidad. Esta guía le anima a revisar regularmente y a mejorar progresivamente la accesibilidad en su organización. Los modelos de autoevaluación provistos en esta guía son herramientas que le apoyan en un enfoque integral organizacional y en un diálogo interactivo que le ayudará a evaluar su organización con respecto a los siete compromisos. Las auditorías de accesibilidad son evaluaciones profesionales realizadas para medir el cumplimiento de áreas o aspectos específicos de su trabajo, tales como edificaciones, sitios web, instalaciones, servicios y sistemas, con relación a los estándares aplicables. Llevar a cabo auditorías de accesibilidad es solamente una de entre varias otras acciones que su organización debe realizar a fin de mejorar la accesibilidad. La necesidad de las auditorías de accesibilidad puede ser determinada basándose en los resultados y en las prioridades identificadas durante el proceso de tres pasos.

¿Cómo puedo ponerme en contacto con OPD y con profesionales en accesibilidad?

Lidiar con la accesibilidad dentro de su organización requerirá experiencia y asesoría técnica con la que puede ser que no cuente ya dentro de su organización. Las OPD y los profesionales en accesibilidad se encuentran disponibles tanto a nivel global como regional, nacional y local mediante redes y comunidades de práctica. Es importante que usted identifique a los expertos técnicos con que cuenta en su área, país o región, así como que pida ayuda a diversos grupos de personas con discapacidad, particularmente a aquellos menos representados. Una buena fuente es convocar a la iniciativa IDA/IDDC Bridge, la que ha desarrollado un sólido cuadro de expertos y expertas de OPD relativos al desarrollo inclusivo de la discapacidad a través de Asia, África, Latinoamérica, el Medio Oriente y Europa. Otra buena fuente de apoyo es la Asociación Internacional de Profesionales en Accesibilidad (International Association of Accessibility Professionals, IAAP), la cual cuenta con un amplio rango de expertos certificados en accesibilidad sobre entornos digitales y edificados, quienes se ubican en todo el mundo.

El proceso de tres pasos

Esta guía proporciona un proceso de tres pasos para ayudarle a trabajar para lograr el cumplimiento de los siete compromisos para la accesibilidad. Este enfoque segmentado le ayudará a enfocar estratégicamente sus prioridades y a implementar mayores estándares de accesibilidad a lo largo del tiempo. Este proceso de tres pasos puede ser utilizado por cualquier organización sin importar su tamaño o tipo, a fin de facilitar la toma de decisiones reflexiva e informada. Este proceso pretende promover el diálogo y el convencimiento a través de toda la organización, especialmente asegurando que toda la diversidad de voces sea tomada en cuenta.

Cada paso puede ser adaptado en concordancia con el contexto de su organización. Sin embargo, existen requisitos esenciales a lo largo de este proceso que deben cumplirse para garantizar un enfoque participativo e inclusivo. Estos son los siguientes:

- **Asegure el involucramiento de personas con discapacidad y de OPD**
  La experiencia y el involucramiento de personas con discapacidad es un prerrequisito para lograr acciones de accesibilidad que sean exitosas, integrales y sostenibles. Por ello, debe buscar el apoyo y la opinión de personas con discapacidad y sus organizaciones representantes, lo cual puede requerir previamente ubicar qué OPD trabajan a nivel nacional o local en su área y qué tipo de experiencia, asesoría o servicios proveen. Una buena práctica sería contratar OPD o profesionales en accesibilidad a fin de que proporcionen apoyo a toda su organización mientras se involucra en el proceso.
- **Asegure su acceso a procesos de toma de decisiones y proporcione ajustes razonables conforme sea necesario y solicitado**
  Esto resulta esencial para la participación significativa y equitativa de personas con discapacidades diversas a lo largo del proceso, asegurando que todas las voces sean tomadas en cuenta. Al trabajar con miras a la accesibilidad, será necesario asegurarse de que se proporcionen ajustes razonables cuando sean solicitados. Para mayor información sobre los ajustes razonables, remítase al compromiso 7.
- **Apoye de forma permanente el desarrollo de tutorías, aprendizaje y capacitaciones**
  La accesibilidad es una jornada de aprendizaje. Esto significa que compartir conocimientos y experiencias resulta importante para ayudarnos a cumplir con nuestras metas de accesibilidad. Apoyar la existencia de tutorías y de aprendizajes dentro de su organización desarrollará su capacidad para identificar las mejores soluciones y la innovación. Remítase al **compromiso 4** para más información sobre el desarrollo de capacidades, la gestión de conocimientos y los sistemas de aprendizaje.

La experiencia y el involucramiento de personas con discapacidad es un prerrequisito para lograr acciones de accesibilidad que sean exitosas, integrales y sostenibles.

El proceso de tres pasos

1 Preparación

Prepárese para una evaluación

- Acuerde con la gerencia para llevar a cabo una evaluación
- Identifique a actores clave internos y externos y genere un convencimiento a nivel interno sobre la importancia de la evaluación
- Gestione una metodología práctica con tiempos y recursos estratégicos, incluso una forma segura para facilitar el diálogo

Realice la evaluación

- Familiarícese con los modelos de auto evaluación y con la terminología
- Brinde oportunidades para preguntas y respuestas
- Reconozca que las organizaciones son distintas y que las evaluaciones iniciales pueden ser realizadas por departamentos, equipos o personas individuales

Discuta los resultados

- Lleve a cabo foros para discusión o talleres, creando espacios seguros para compartir los hallazgos y para discutir las distintas perspectivas
- Conjuntamente analice las fortalezas y los desafíos
- Identifique aspectos críticos y otras áreas clave que ameriten enfoque, incluso éxitos en el corto plazo

2 Acuerdo de las prioridades

Acuerde cuáles son las acciones prioritarias

- Continúe con el diálogo para alcanzar consensos y priorizar acciones para avanzar
- Identifique cualquier práctica discriminatoria que requiera atención inmediata
- Esboce un plan de acción, identificando los departamentos o los equipos que pueden liderar

Establezca tiempos realistas y movilice recursos

- Asegúrese de que los aspectos críticos sean priorizados como primeros
- Establezca mecanismos claros de retroalimentación
- Alinee el plan con los proyectos existentes y con los ciclos presupuestarios
- Utilice la prueba obtenida de las evaluaciones para incidir en pos de un presupuesto inclusivo

Identifique a las personas responsables

- Afine el plan de acción para convertirlo en tareas realistas que puedan ser realizadas por todos los equipos o los departamentos
- Aclare cuáles miembros de la gerencia están a cargo de supervisar el cumplimiento del plan de acción
- Los gerentes deben asegurarse de que las tareas sean asignadas y partan de las descripciones individuales de cada puesto de trabajo y de los indicadores de desempeño

3 Acción

Ponga en acción el plan para la accesibilidad

- Comunique el plan y su progreso a todo el equipo o a los actores a fin de incrementar la rendición de cuentas
- Asegúrese de que los mecanismos de control y de opiniones sean claros para todo el equipo o los actores
- Tome acciones con respecto a las opiniones y comparta el aprendizaje

Evalúe la acción

- Busque y asegúrese de obtener opiniones por parte de toda la diversidad de voces
- Reflexione con honestidad sobre áreas de mejora y sobre cómo atender estas
- Comparta las buenas prácticas y celebre los éxitos
- Regrese a la fase de evaluación y continúe la jornada

A lo largo del proceso:

- ✔ Asegúrese del involucramiento de personas con discapacidad, así como de sus organizaciones representantes
- ✔ Asegúrese de que exista accesibilidad y provea ajustes razonables
- ✔ Apoye las tutorías permanentes, el aprendizaje y el desarrollo de habilidades

Paso 1: Preparación

El proceso de tres pasos comienza con la preparación y la planificación: un análisis de dónde usted se encuentre ubicado en términos de fortalezas y desafíos de la accesibilidad dentro de su organización. Quizás ya haya llevado a cabo una auditoría de accesibilidad de su(s) edificio(s) o de su(s) sitio(s) web; tal vez el tema sea enteramente nuevo para ustedes. Es importante contar con apoyo gerencial en este primer paso del proceso de comenzar a trabajar para lograr cambios dentro de su organización. Esta valoración involucra la identificación de actores y participantes clave, tanto internos como externos, tales como el equipo humano dentro de su organización, OPD externas y profesionales en accesibilidad. Es importante contar con la voluntad y conocimiento del equipo humano a fin de asegurar que la valoración se dé dentro de los tiempos y recursos de la organización así como que esta promueva un diálogo seguro, para que todas y todos se sientan cómodos contribuyendo con este proceso.

Todas las organizaciones son distintas. Las auto valoraciones iniciales pueden ser llevadas a cabo por departamento, por equipos o por personas individuales. La información puede ser recopilada en una variedad de formas tales como impresiones o encuestas en línea, observaciones, entrevistas… no existen respuestas correctas ni incorrectas; todas y todos tendrán distintas experiencias y diferentes perspectivas. Sin importar qué método elija, es necesario asegurarse de que quienes participan en esta valoración estén familiarizados con los siete compromisos para la accesibilidad, los modelos de autoevaluación, así como los estándares y la terminología utilizada en esta guía. Antes de empezar, es útil dar una oportunidad para preguntas y discusiones, a fin de reiniciar y clarificar los aspectos que resulten necesarios.

Resulta útil discutir los resultados de sus valoraciones de accesibilidad con los actores y participantes clave, para analizar conjuntamente las fortalezas y los retos, así como para identificar los aspectos críticos y otras áreas clave en las cuales enfocarse. Asimismo, resulta útil identificar algunos éxitos inmediatos (por ejemplo, cosas que pueden cambiarse de forma rápida para mejorar la accesibilidad inmediatamente). Crear un espacio seguro para compartir los hallazgos y discutir las distintas perspectivas (tales como talleres o foros de discusión) puede serle de ayuda para obtener el mayor beneficio de esta valoración inicial. Después de descubrir y comprender las fortalezas y los desafíos de su organización con respecto a la accesibilidad, el diálogo continúa mediante la decisión sobre la dirección que se debe tomar por parte de la organización y del desarrollo de su plan de acción.

El proceso de tres pasos comienza con la preparación y la planificación: un análisis de dónde usted se encuentre ubicado en términos de fortalezas y desafíos de la accesibilidad dentro de su organización.

Paso 2: Acuerdo de las prioridades

Ya que cuenta con una mejor comprensión sobre las fortalezas y sobre las áreas que requieren ser mejoradas, podrá pasar al siguiente paso, que consiste en llegar a consensos sobre las acciones prioritarias que se deben tomar en adelante. Las prioridades variarán dependiendo del contexto y del mandato de su organización, de las obligaciones legales y de la disponibilidad de recursos. La meta no trata sobre lidiar de una sola vez con todos los aspectos de la accesibilidad sino de desarrollar un plan de acción estratégico a lo largo del tiempo. Este plan debe tener en cuenta el más eficiente uso tanto de los recursos financieros como de los recursos humanos.

Las prácticas discriminatorias deben siempre ser consideradas prioridad en su lista para tomar acciones inmediatas. Por ejemplo, si su organización no cuenta con un sistema para valorar la aplicación de “ajustes razonables” para el equipo con discapacidad, o si los procedimientos de emergencia y el plan de evacuación del lugar de trabajo no son accesibles, o si una oficina representa un riesgo inmediato para la seguridad del equipo con discapacidad, estos deben ser considerados aspectos críticos que deben ser tratados en primera instancia.

Obtener asesoría de las OPD y de profesionales en accesibilidad le ayudará a planificar anticipadamente y a comprender los costes y los recursos necesarios para ciertas acciones específicas. Luego, considere priorizar los cambios que pueden fácil y rápidamente ser implementados sin requerir recursos considerables para su realización, pero que notoriamente mejorarían la accesibilidad.

Contar con un plan de acción para la accesibilidad puede ayudar a su organización a coordinar acciones y a revisar el progreso de las mismas a lo largo del tiempo. Este plan puede ser modificado de acuerdo con los cambios dentro de su organización. Este plan debe de incluir, de forma realista, tiempos de implementación, movilización de recursos, identificación de personas responsables y establecimiento claro de mecanismos de información. Esto incluye la alineación del plan con los proyectos existentes y con los ciclos presupuestarios vigentes. La prueba obtenida de la valoración debe ser utilizada para desarrollar un presupuesto adecuado que asigne fondos para la accesibilidad. Los resultados de esta valoración le brindarán una prueba objetiva que sirva para influir en las decisiones sobre el uso de los recursos, incluso la asignación de fondos que apoyen la diversidad y la inclusión dentro de la organización. Asegurar que se incluyan los costes del control y del mantenimiento básico es clave para el éxito de cualquier plan de accesibilidad, a fin de asegurar un cambio sostenible tanto a corto como a largo plazo.

Un plan de acción para la accesibilidad debe de estar integrado con los esquemas (workflows) de la organización y con los planes del departamento. Esto implica que el plan será una parte integral del día a día de las operaciones y negocios de su organización. Esto también implica que su plan debe de ser único para las actividades, procesos y metas de su organización.

Ya que cuenta con una mejor comprensión sobre las fortalezas y sobre las áreas que requieren ser mejoradas, podrá pasar al siguiente paso, que consiste en llegar a consensos sobre las acciones prioritarias que se deben tomar en adelante.

Paso 3: Acción

Ya que ha trabajado duro para construir un plan de acción relevante y colaborativo, llega el momento de su ejecución. En esta etapa, no solo está la organización ya equipada con un plan de acciones específicas para la eliminación de barreras y la mejora de la accesibilidad de forma progresiva en un periodo de tiempo determinado, sino que este plan será una herramienta esencial para incrementar la rendición de cuentas de la organización. A fin de lograr esto, es fundamental asegurarse de que el plan y su progreso sea comunicado a todo el equipo y a los agentes y participantes tanto dentro como fuera de la organización.

Recuerde que no importa qué tan bien planeado haya sido un plan de acción, siempre habrá aspectos que puedan haber sido pasados por alto. Implementar y adoptar algunos cambios puede resultar ser mucho más sencillo de lo anticipado, mientras que otros pueden ser mucho más difíciles y requerir más tiempo. El éxito real ocurre cuando ya se logra controlar con facilidad el progreso de un plan y descubrir las alertas cuando se requiere redirigir el curso o tomar medidas o cambios adicionales. Los mecanismos de información abiertos y accesibles le ayudarán a arreglar rápidamente los aspectos requeridos que puedan no estar funcionando del todo bien (incluso aspectos de mantenimiento). Los mecanismos de información efectivos también le permitirán dar cuenta de los éxitos, lo cual es igualmente importante de documentar y compartir. La clave del éxito está en buscar proactivamente información mediante las convocatorias de actores y participantes sub representados y de los miembros del equipo más sigilosos, durante el proceso de control.

La gerencia y otros tomadores de decisiones clave, deben siempre estar activamente involucrados en el proceso de control a fin de incidir en los procesos de la organización para el cambio. Estos pueden incluir cambios en los procedimientos y en las políticas de la organización. Es importante documentar y compartir las buenas prácticas. Asimismo, es positivo documentar y compartir sus aprendizajes con otras organizaciones. Esto ayudará al aprendizaje entre compañeros y apoyará a los nuevos miembros del equipo para comprender por qué y cómo se han desarrollado las cosas.

Por último, pero no menos importante, celebre los éxitos reconociendo y validando al equipo, a las y los voluntarios, a las y los contratistas o consultores, cuando logren exitosamente aplicar o adoptar cambios. Cada logro, no importa si es pequeño, hará que se produzcan cambios positivos adicionales y ayudará a mejorar la accesibilidad dentro de su organización.

La accesibilidad lleva tiempo y requiere un cambio cultural

La cultura dentro de una organización no cambia de un día para otro y todo el equipo debe dar los pasos para el cambio adecuados, pero especialmente los gerentes particulares y los líderes principales deben modelarlos. A lo largo del proceso, asegúrese de dar el tiempo suficiente para reflexionar y dialogar entre el equipo de forma significativa. El proceso es tan importante como el resultado; esto no se trata de un ejercicio de una sola ocasión, sino que requiere revisiones periódicas. Es importante considerar el proceso de tres pasos como un ciclo flexible que puede ser adaptado y repetido cada cierto tiempo. Este proceso continuo le ayudará a mantener las buenas prácticas, a reflexionar sobre los éxitos, a identificar obstáculos y a cumplir con los compromisos para la accesibilidad.

Al utilizar esta guía, recuerde que:

La accesibilidad comienza con usted
Usted hace y es la diferencia. La accesibilidad comienza con cada uno de nosotros desde nuestras prácticas cotidianas. Todos somos responsables. Ya sea que trabaje en el gobierno local, desde el sector privado o desde una entidad sin ánimos de lucro; ya sea que trabaje en el área financiera, de comunicaciones, en el área operativa, en un programa o en la prestación de servicios, todos tenemos un papel qué cumplir.

La accesibilidad lleva tiempo
La accesibilidad es gradual, paulatina, progresiva. Esta no puede ser resuelta ni de un día para otro ni en un solo intento. Todos vivimos en entornos constantemente cambiantes, con poblaciones variables con distintas necesidades y aspiraciones. La accesibilidad es un continuo proceso de reflexión y un compromiso para mejorar.

La accesibilidad es holística
La accesibilidad conlleva los siete compromisos, que son interdependientes. Si se desea progresar con la accesibilidad, se requiere el compromiso de analizar holísticamente su organización y su trabajo; se requiere un compromiso para construir capacidades entre todas y todos.

Compromiso 1

Nuestros espacios de trabajo e instalaciones son accesibles para todas las personas con discapacidad

Compromiso 1: Nuestros espacios de trabajo e instalaciones son accesibles para todas las personas con discapacidad

¿Por qué es importante este compromiso?

La accesibilidad de los espacios de trabajo y de las instalaciones es una condición previa esencial y un requerimiento legal, para asegurarse de que las personas con discapacidad puedan participar y acceder a servicios al igual que el resto de las personas. Esto se aplica a través de todos los tipos de infraestructura física tales como oficinas, estaciones, instalaciones educativas y de salud, tiendas, bibliotecas, fábricas, bodegas, centros recreativos y lugares de culto.

Este compromiso busca identificar y eliminar obstáculos, incluso los obstáculos provocados por actitudes, para lograr que los espacios de trabajo y las instalaciones sean más accesibles, inclusivas y seguras para todas y para todos. Asimismo, este compromiso le ayudará a cumplir con los estándares requeridos y así con sus responsabilidades legales en términos de accesibilidad y de la realización de ajustes razonables cuando la accesibilidad no sea posible. Consulte el **compromiso 7**.

Este compromiso le ayudará a:

- ✔ **Conocer y cumplir con las especificaciones y los estándares de la accesibilidad.**
- ✔ **Comprender qué es una auditoría de accesibilidad.**
- ✔ **Controlar y mantener la calidad y el cumplimiento.**

¿Qué necesita saber?

Especificaciones y estándares

Es importante contar con una comprensión de la legislación y de los estándares nacionales e internacionales relativos a la accesibilidad adecuada antes de mejorar la accesibilidad en sus espacios de trabajo e instalaciones. Esto puede o no estar en línea con el artículo 9 de la CDPD sobre accesibilidad. Las OPD y los profesionales en accesibilidad pueden ayudarle a comprender cuáles son sus obligaciones legales y los estándares que se le aplican, a fin de asegurarse de estar en sintonía con la CDPD. Esto incluye cómo aplicar estos a sus espacios de trabajo e instalaciones, analizando aspectos tales como las actitudes, la gestión, los aspectos de seguridad, transporte y obstáculos físicos en los alrededores, para permitir el acceso a las instalaciones en cuestión. Asimismo, pueden ayudarle a llenar las lagunas en la legislación existente, a adaptar los estándares internacionales sobre accesibilidad y a ir más allá de los requerimientos mínimos mediante la aplicación de los principios de diseño universal.

El contexto es importante y sus responsabilidades como organización y como empleado varían dependiendo de la legislación y de los estándares que se apliquen en su región, país, provincia o ciudad. Algunas organizaciones pueden funcionar en un entorno en el que exista legislación, códigos y regulaciones vigentes, incluso algunas para la seguridad en casos de emergencias; mientras otras puede que funcionen en contextos con estándares muy limitados y regulaciones en las que haya que investigar. De igual forma, las organizaciones con oficinas e instalaciones de gran tamaño puede que alquilen su espacio en ciudades con mejor acceso a transporte y servicios, a comparación con aquellas que funcionan en áreas remotas, con condiciones mucho menos favorables. Los obstáculos pueden resultar más graves debido a diseños inadecuados o a ciudades y asentamientos sin buena planificación. Esto es particularmente cierto en países de bajos y medianos ingresos, lo cual implica una mayor responsabilidad sobre los agentes humanitarios y de desarrollo, quienes deben hacerse cargo de aspectos relativos a la accesibilidad, particularmente en asentamientos urbanos y teniendo en cuenta el cada vez mayor desplazamiento de comunidades debido a la inseguridad ambiental, económica y política.

En donde no haya estándares adecuados vigentes, los estándares internacionales para la accesibilidad y otras guías relevantes pueden convertirse en herramientas útiles que le ayudarán a lidiar con los requerimientos para las edificaciones e instalaciones, además de ofrecerle recomendaciones y apoyo para trabajar en el desarrollo de estándares nacionales. Utilizar los estándares internacionales como referencia puede también ayudarle a definir especificaciones para los bienes y servicios que deban ser adquiridos. Consulte el **compromiso 3**.

Recuerde: procure buscar los más altos estándares de accesibilidad posibles dentro de lo que tenga localmente disponible. Esto le permitirá promover la sostenibilidad medioambiental, así como asegurar un más sencillo mantenimiento y apoyar las economías locales.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha publicado más de 30 estándares técnicos que tratan específicamente de la accesibilidad a través de distintas áreas. Estos incluyen estándares para los entornos edificados, para el transporte, la información y las comunicaciones, los símbolos gráficos y las señales de seguridad, así como el turismo accesible. De hecho, la Norma ISO 21542 sobre Accesibilidad y uso del entorno construido define cómo el entorno debe ser diseñado, construido y manejado, a fin de permitir a las personas acercarse, entrar, utilizar, salir y evacuar un edificio de forma independiente, de un modo en condiciones de igualdad y dignidad, de la mejor manera posible. Esta norma resulta fundamental con relación a la accesibilidad de las edificaciones y ha sido adoptada como la norma nacional en varios países como Kenia, España, Holanda, Eslovenia, Malasia, República Checa, Italia, Ecuador y Dinamarca.

El diseño universal de los espacios de trabajo

Los principios de diseño universal se pueden aplicar en cualquier espacio de trabajo. Esto implica diseñar para la diversidad humana dando espacio a varias necesidades individuales. El diseño universal se logra mediante una variedad de medidas y apoyos, como por ejemplo:

- **Promover distintas formas de transporte:** ciclismo para ir a trabajar y que los espacios de trabajo provean aparcamiento para bicicletas, duchas, cambiadores, armarios, áreas de cocina y merienda, espacios verdes y silenciosos.
- **Diseñar lugares de trabajo con diseños sencillos:** señalización congruente y con indicadores táctiles, colores neutros, buena iluminación, poco ruido y manecillas en las puertas estilo palanca en lugar de picaportes.
- **Incorporar tecnologías inteligentes en las construcciones:** sistemas accesibles y apps en los celulares que los empleados puedan utilizar para determinar sus niveles preferidos de iluminación, temperatura y ventanas, a fin de poder personalizar mejor los espacios de trabajo.
- **Ofrecer múltiples sistemas visuales y auditivos:** alarmas multisensoriales para ubicarse y evacuar el edificio, así como procedimientos impresos en letra grande, particularmente para operar equipo de emergencia y de seguridad.
- **Invertir en sillas y escritorios ajustables**, con espacios de archivo y bodega que esté al alcance de todos los empleados, así como teclados y apoyos de ordenadores que sean ergonómicos.

Un espacio de trabajo diseñado universalmente reduce, aunque no elimina, la necesidad de ajustes razonables. Este optimiza los recursos a fin de incluir a la mayor parte del equipo humano como sea posible; sin embargo, como empleador, sigue siendo necesario tener en cuenta las solicitudes individuales para poder asegurar que sus necesidades están satisfechas, realizando las adaptaciones adecuadas en el espacio de trabajo. Esta es una obligación legal de todo empleador. Consulte el **compromiso 7**.

Auditoría de accesibilidad

Hacer que sus oficinas e instalaciones sean accesibles, requerirá la identificación y la eliminación de todo obstáculo y barrera, realizando cambios. Estos cambios pueden ir desde algunos pequeños y rápidos hasta otros más significativos que requieran mayor tiempo e inversión.

Una auditoría de accesibilidad puede ayudarle a determinar qué tan bien un determinado edificio o entorno funciona en determinado momento, pudiendo obtener recomendaciones sobre lo que hay que modificar. Una auditoría de accesibilidad no trata solo de investigar obstáculos arquitectónicos o estructurales que puedan resultar de los elementos de diseño de una edificación,

sino también consiste en examinar los obstáculos de las actitudes e instituciones que puedan estar impidiendo que las personas accedan o utilicen una instalación.

Idealmente, la decisión de realizar una auditoría de accesibilidad sobre su oficina o edificio debe estar basada en los hallazgos y en las prioridades que usted haya identificado durante la más amplia valoración de la organización y su plan de acción para la accesibilidad (consulte el proceso de tres pasos). Al planificar y llevar a cabo una auditoría de accesibilidad, es importante tener en cuenta lo siguiente:

El alcance de una auditoría de accesibilidad: Los asuntos y los obstáculos de la accesibilidad deben de ser examinados en secuencia lógica, teniendo en cuenta todos los tipos de discapacidad. Ello requiere identificar obstáculos que distintos tipos de personas experimenten como tales, por ejemplo:

- Llegar hacia la ubicación y desde ella
- Entrar y movilizarse alrededor de las instalaciones, incluso usar elevadores y escaleras
- Acceder y utilizar los servicios, las instalaciones y cualquier tipo de equipo
- Evacuar el edificio y contar con un punto de reunión seguro

Los expertos técnicos: Realizar una auditoría de accesibilidad requiere contratar expertos y apoyo técnico, desde OPD hasta profesionales en accesibilidad, quienes puedan apoyarle a:

- Definir una metodología adecuada, incluso cómo realizar la auditoría de accesibilidad, a quién involucrar, cuándo y cómo
- Revisar la legislación relevante y las normas aplicables
- Desarrollar herramientas adecuadas, tales como listados y cuestionarios, que deberán estar en formatos accesibles
- Identificar obstáculos, informar sobre los hallazgos y dar prioridad a las recomendaciones, incluso los cálculos de los costes para las modificaciones que deban realizarse
- Controlar y evaluar la implementación de las recomendaciones resultantes de la auditoría

El presupuesto: Asignar un presupuesto adecuado para la exitosa realización de una auditoría de accesibilidad, desde el inicio hasta el final, implica:

- Incluir suficientes fondos para el apoyo técnico con base en el coste calculado por las OPD y los profesionales en accesibilidad
- Tener en cuenta que el presupuesto para la implementación de las modificaciones para la accesibilidad dependerá de las recomendaciones contenidas en el informe derivado de la auditoría de accesibilidad, lo que podrá requerir una planificación de largo plazo
- Incluir costes de mantenimiento como parte del presupuesto, para el seguimiento tanto durante como después de la auditoría

Antes de empezar con auditorías de accesibilidad y modificaciones, asegúrese de que:

- ✔ Conoce qué legislación, regulaciones y normas de accesibilidad son aplicables
- ✔ Ha buscado asesoría legal para ayudarle a asegurarse de cumplir con los requisitos de cumplimiento aplicables a su lugar de trabajo
- ✔ Busca e involucra a OPD y a profesionales en accesibilidad, para que le ayuden a realizar auditorías de accesibilidad
- ✔ Está familiarizado con los contratos relativos a la edificación y los acuerdos de alquiler o propiedad. Esto podría afectar cómo, cuándo y a qué coste las modificaciones para la accesibilidad puedan ser realizadas
- ✔ Se ha asegurado de contar con recursos para el cumplimiento de la accesibilidad al momento de solicitar y adquirir bienes y servicios
- ✔ Se ha asegurado de que las modificaciones para la accesibilidad no dañan el medio ambiente ni a la comunidad en los alrededores. Procure alcanzar las mejores normas de accesibilidad utilizando los recursos localmente disponibles, a fin de apoyar tanto las economías locales como la sostenibilidad medioambiental
- ✔ Ha contratado a profesionales certificados en construcción.
- ✔ Asegúrese de que las OPD y los expertos en accesibilidad trabajen conjuntamente con ellas o ellos para asegurarse de la calidad.

Control y mantenimiento de la calidad y el cumplimiento

Hay varias cosas que deben tenerse claras al implementar modificaciones para la accesibilidad. Por ejemplo, los constructores contratistas pueden no estar familiarizados con algunas de las recomendaciones derivadas de las auditorías y puede que no les sea posible asegurar la calidad del diseño a la hora de su implementación. Por lo tanto, en fundamental asegurarse de que las OPD y los profesionales en accesibilidad supervisen la calidad del trabajo que están realizando los contratistas. Una buena comunicación ayudará a reiniciar y aclarar cualquier asunto que surja y así asegurar un uso más eficiente del tiempo y los recursos.

Un punto clave que debe recordar es que no importa lo buena sea la accesibilidad en un espacio de trabajo, esta fracasará si no se asigna un presupuesto adecuado para el mantenimiento o si esta disposición no se incorpora en los contratos. Asegurarse de que el coste adecuado para el control y el mantenimiento se tenga en cuenta desde las etapas iniciales del proceso de planificación, ayuda a garantizar que los proyectos sean plenamente accesibles y utilizables a lo largo de todo su ciclo de vida. Ejemplos de los costes de mantenimiento incluyen el reemplazo de los indicadores táctiles, de la pintura de alto contraste, la ejecución regular de evaluaciones de las alarmas de emergencia y de los sistemas de alerta temprana, así como la actualización de la información en formatos accesibles.

Un buen control, incluye:

- Seguimiento y evaluación de las modificaciones para la accesibilidad, a fin de asegurarse de que el resultado deseado ha sido alcanzado y que funciona

paratodas y todos. Las OPD y los profesionales en accesibilidad pueden facilitarlo.

- Contar con políticas y procedimientos vigentes que se mantengan actualizados para asegurar el cumplimiento de los normas de accesibilidad.
- Inspeccionar regularmente el espacio de trabajo y las instalaciones, con el fin de asegurarse de que las normas se mantienen y que no han surgido nuevos obstáculos ni barreras.
- Contar con mecanismos efectivos de información en formatos accesibles, con los que las personas se sientan seguras para informar sobre sus preocupaciones.
- Contar con un equipo cuya responsabilidad sea asegurarse de que todas las quejas y dudas sean respondidas de una manera adecuada y oportuna.

Recuerde: Todo el equipo, incluso las personas con discapacidad que forman parte del mismo, debe estar preparado y saber cómo evacuar adecuadamente el edificio en caso de emergencia. Para ello, es importante realizar simulacros periódicos, asegurándose de que los procedimientos y los planes de emergencia individuales funcionan de forma eficiente. Esto permitirá que el espacio de trabajo y el equipo humano obtengan conocimiento, aprendizajes y seguridad para apoyar todas las prácticas significativas, inclusivas y resilientes que impidan que, en caso de una emergencia, alguien se quede atrás.

¿Cómo saber si este compromiso se ha cumplido correctamente?

El éxito se puede medir al notar un cambio progresivo, de las siguientes formas:

- Entrar, utilizar y evacuar el edificio de oficinas es seguro y sencillo para el equipo, para las familias y para los visitantes, lo cual incluye a toda persona con discapacidad.
- Las personas con discapacidad están activamente involucradas en todas las etapas del proceso de auditoría, incluso en el control y el seguimiento de las recomendaciones, con la adecuada compensación por su tiempo y esfuerzo.
- El equipo de trabajo y la dirección se sienten seguros sobre cómo implementar y controlar la accesibilidad en su respectiva área de trabajo; además, conocen la legislación y las normas relevantes.
- La dirección es la responsable de asegurarse de que los espacios de trabajo y las instalaciones cumplan plenamente con sus obligaciones legales y con las normas.
- El equipo de trabajo y la dirección se sienten seguros y son periódicamente capacitados sobre procedimientos y técnicas de seguridad, evacuación y emergencias que sean inclusivas.
- Los espacios de trabajo implementan acciones y soluciones para la accesibilidad que promuevan los principios de diseño universal, tales como la realización de distintos tipos de trabajo, estilos y preferencias,
- Las oficinas mantienen y mejoran la calidad de las condiciones de accesibilidad basándose en mecanismos de información amigables y accesibles.

Compromiso 1: Nuestros espacios de trabajo e instalaciones son accesibles para todas las personas con discapacidad

Modelo para la autoevaluación de espacios de trabajo e instalaciones accesibles

Criterio de puntuación:

0	No, para nada
1	Rara vez
2	Algunas veces
3	Siempre

Utilice la sección de "Comentarios" para explicar su calificación. Asimismo, escriba sus pensamientos e ideas en esta misma sección. Aquí puede identificar brechas en la accesibilidad o plasmar ideas sobre cómo realizar modificaciones.

Especificaciones y normas	Puntuación 0 a 3	Comentarios
1. ¿Cuenta el equipo con suficientes conocimientos y con seguridad y confianza con respecto a las normas y los requisitos de accesibilidad, tanto nacionales como internacionales, para edificios e instalaciones?		
2. ¿Son los espacios de trabajo y sus ubicaciones elegidos basándose en una auditoría de accesibilidad que haya sido apoyada por personas con discapacidad?		
3. ¿Le permiten los contratos de alquiler de sus oficinas e instalaciones realizar modificaciones por accesibilidad?		
4. ¿Se mantienen y se actualizan las normas de accesibilidad a lo largo del tiempo, basándose en la información proporcionada por un grupo de equipo y de usuarios diversos?		
5. ¿Cuenta con un presupuesto asignado para llevar a cabo con regularidad auditorías de accesibilidad y para mantener los elementos de accesibilidad?		

Auditoría de accesibilidad	Puntuación 0 a 3	Comentarios
6. ¿Han consultado a las OPD y a los profesionales en accesibilidad antes de realizar auditorías de accesibilidad o modificaciones?		
7. ¿Se llevan a cabo auditorías de accesibilidad a fin de identificar obstáculos, recomendaciones y acciones que mejoren la accesibilidad y la seguridad en el lugar de trabajo?		
8. ¿Utilizan los equipos de auditoría constituidos por OPD y por profesionales en accesibilidad, enfoques accesibles y participativos que analicen todos los requisitos de accesibilidad?		

Auditoría de accesibilidad	Puntuación 0 a 3	Comentarios
9. ¿Consultan los equipos de auditoría con un amplio rango de usuarios (por ejemplo, equipo humano, visitantes o clientes) que incluya a un diverso rango de personas con discapacidad?		
10. ¿Son los resultados y las recomendaciones derivadas de las auditorías, compartidos con las OPD, en el idioma local y en formatos accesibles, a fin de obtener información y validación antes de su finalización?		
11. ¿Son los resultados y las recomendaciones derivadas de las auditorías consistentemente compartidos con el equipo y con los compañeros, a fin de informar sobre futuros programas y estrategias?		

Control y mantenimiento de la calidad y el cumplimiento	Puntuación 0 a 3	Comentarios
12. ¿Asegura el equipo de dirección el cumplimiento de la legislación, de las normas y de los procedimientos relativos a la accesibilidad en los espacios de trabajo, incluso son los responsables de llevar a cabo las reubicaciones que fueran necesarias?		
13. ¿En los casos en donde la accesibilidad no sea posible, se hace responsable la organización de proveer los ajustes razonables para todo el equipo humano, becarios y voluntarios con discapacidad, cuando estos sean necesarios?		
14. ¿Son revisados con regularidad todas las ubicaciones y los diseños de los espacios de trabajo a fin de asegurar que se cumpla con los requisitos de seguridad para todas y todos los miembros del equipo y para los usuarios con discapacidad?		
15. ¿Existen procedimientos y sistemas de evacuación accesibles vigentes, incluso sistemas de alarma, equipamiento y planes de emergencia individuales para las personas con discapacidad?		
16. ¿Incluyen los planes de contingencia fondos para apoyar la accesibilidad y los ajustes razonables en caso de alguna emergencia?		
17. ¿Se recopila información de un diverso rango de equipo, visitantes y clientes, a fin de asegurar la accesibilidad permanente a los espacios de trabajo y a las instalaciones?		
18. ¿Revisa el equipo de dirección las quejas recibidas con respecto a la accesibilidad en los espacios de trabajo e instalaciones y toma medidas al respecto?		

Referencias y recursos útiles

Asociación Internacional de Profesionales en Accesibilidad (IAAP): su misión es definir, promover y mejorar la profesión de la accesibilidad a nivel global. Esto lo consigue mediante el trabajo en redes, la educación y la certificación. Sus programas ayudan a crear productos, contenidos y servicios accesibles. Esta asociación comparte información con sus miembros sobre normas y legislación relativa a la accesibilidad en todo el mundo. Sus miembros obtienen acceso a capacitaciones actualizadas sobre accesibilidad.

Construyendo para todos: un enfoque de diseño universal, provee guías sobre cómo diseñar, construir y manejar edificios y espacios, a fin de que se pueda acceder fácilmente a ellos y los puedan utilizar todas las personas. La serie "Construcción para todos" se puede descargar en formatos PDF accesibles.

Evacuación de personas con discapacidad y limitaciones emergentes: consideraciones para edificios más seguros y evacuaciones más eficientes, segunda edición, es un recurso técnico del "Proyecto La señal de salida accesible". Este comparte ideas sobre la evacuación inclusiva y accesible, incluso modelos para planes de evacuación de emergencia tanto individual como grupal.

Guías para auditorías del acceso al entorno edificado, provee consejos sobre las mejores prácticas relativas a cómo llevar a cabo un proceso de auditoría. Estas guías son importantes para todas aquellas personas involucradas en la construcción y utilización de edificaciones.

Organización Internacional de Normalización: es una organización independiente, no-gubernamental e internacional, que cuenta con 168 organismos normativos nacionales. Expertos de todo el mundo trabajan juntos para desarrollar y publicar las normas internacionales. Por ejemplo, la Norma ISO 21542 sobre Accesibilidad y utilización del entorno edificado.

Federación Nacional de Personas con Discapacidad de Nepal (NFDN): es una organización de personas con discapacidad que ha desarrollado recursos útiles relativos a la accesibilidad, incluso ejemplos deprácticas para las auditorías de accesibilidadlistado de cumplimiento.

UNESCAP, una mirada a la discapacidad en el 2019: invirtiendo en accesibilidad en Asia y el Pacífico: resume y enumera las herramientas y los enfoques para invertir exitosamente en accesibilidad. Provee recomendaciones a los gobiernos a través de áreas clave de enfoque, a fin de asegurar que las sociedades sean construidas para ser sostenibles e inclusivas. Contiene un listado integral de normas ISO sobre accesibilidad.

Cumplir con sus obligaciones legales

La accesibilidad es lo correcto. Asimismo, es un requisito legal. El no cumplir con las regulaciones y las normas relativas a la accesibilidad resultará costoso para su organización, así como también resulta costoso para todos nosotros como sociedad. La ignorancia no es una excusa válida y la falta de cumplimiento con las regulaciones puede dañar la reputación de su organización, provocando demandas y transacciones onerosas. Por lo tanto, asegúrese de conocer sus obligaciones legales.

La accesibilidad es lo correcto

Más de 180 países han ratificado la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual incluye la accesibilidad como uno de sus principios clave.

Esta convención requiere que los gobiernos de los distintos estados aseguren normas de accesibilidad y que las mismas sean de cumplimiento legal obligatorio, así como que todas las organizaciones cumplan con ellas. **De acuerdo con la ONU, la mayoría de los países en casi todas las regiones cuentan con guías o con normas nacionales vigentes para la accesibilidad** (DESA – 2019). Esto incluye:

- **El 95 % de Europa**
- **El 73 % de Asia**
- **El 71 % de Oceanía**
- **El 64 % de América**
- **El 48 % de África**

¡Sea proactivo! ¡Las demandas legales por accesibilidad aumentan!

Los casos legales relacionados con la accesibilidad están incrementando conforme más países adoptan leyes y políticas nacionales sobre accesibilidad. Existe una creciente demanda de personas con discapacidad que exigen sus derechos para acceder a servicios en una base de igualdad con otros, sin discriminación alguna.

Muchas organizaciones no son conscientes de los aspectos de accesibilidad hasta que tienen una acción legal en su contra. Los costes para defenderse ante tales demandas pueden ser devastadores, tanto en el ámbito financiero como en el de la reputación.

Dichas demandas legales son promovidas basándose en un amplio rango de problemas de accesibilidad, como el empleo, la discriminación, la igualdad de acceso a lugares de recreación, espacios públicos, servicios (incluso de salud), educación, transporte, así como información, comunicación y tecnologías.

Compromiso 2

Nuestra información y nuestras comunicaciones, incluso los sistemas y la tecnología, son accesibles para todas las personas con discapacidad

Compromiso 2: Nuestra información y nuestras comunicaciones, incluso los sistemas y la tecnología, son accesibles para todas las personas con discapacidad

¿Por qué es importante este compromiso?

En el mundo actual, la tecnología digital ha revolucionado el modo en que trabajamos, en que accedemos a servicios, en que compartimos información y en que nos conectamos socialmente. Por lo tanto, el acceso digital (incluso la información y las comunicaciones accesibles) es fundamental para asegurar la participación plena y efectiva. Esto incluye asegurar que el contenido digital, las tecnologías y los sistemas sean fáciles de usar para los usuarios, que respeten la privacidad y sean seguras de utilizar.

Este compromiso busca apoyar a las organizaciones para mejorar la accesibilidad de sus sistemas de información y de comunicaciones, asegurando que se cumpla con las normas legales relativas a la accesibilidad digital, junto con el artículo 21 de la CDPD sobre libertad de expresión y de opinión y acceso a la información. De igual forma, apoya a las organizaciones para alcanzar de forma eficaz e involucrarse con un público mucho más amplio y diverso.

Este compromiso le ayudará a:

- ✔ **Desarrollar contenido digital accesible.**
- ✔ **Comprender los distintos medios de comunicación.**
- ✔ **Controlar y mantener la calidad y el cumplimiento.**

¿Qué necesita saber?

Desarrollo de contenido

Al trabajar en el desarrollo de contenido web, es importante que las organizaciones conozcan las normas de accesibilidad existentes y relevantes. El acceso a expertos técnicos puede ser fundamental dado que pocas organizaciones cuentan internamente con el apoyo necesario para desarrollar de un modo continuo y revisar contenido accesible que cumpla con las normas aplicables. Trabajar con OPD y con profesionales en accesibilidad puede ser de ayuda para asegurar el cumplimiento mediante el uso de sus conocimientos y experiencia, a fin de valorar su sitio web y su contenido en línea mediante una auditoría de accesibilidad.

Realizar una auditoría de su sitio web y de su contenido en línea, le ayudará a medir el nivel de accesibilidad de su sitio web de una manera

sistemática contra un conjunto específico de criterios. Llevar a cabo una auditoría de accesibilidad representa, asimismo, una buena oportunidad para incrementar la capacidad y las habilidades técnicas de su equipo de TIC mediante la capacitación especializada por parte de consultores externos, lo cual incluye a OPD y a profesionales en accesibilidad.

Las siguientes tres normas existentes son las que mejor definen cómo se ve la accesibilidad en línea:

- **Norma EN 301 549:** Esta norma europea delinea los requisitos funcionales para el desempeño que se esperan del equipo de TIC, sin importar las capacidades físicas, cognitivas o sensoriales del usuario. El texto completo del Kit de herramientas de adquisición de TI accesible de la Norma EN 301 549 puede encontrarlo en su sitio web.
- **Pautas de Accesibilidad para el Contenido de la Web (WCAG):** Esta norma internacional para la accesibilidad de sitios web especifica "criterios de éxito" evaluables bajo tres niveles de cumplimiento y establece de forma objetiva si un determinado sitio web es accesible bajo cierto nivel de reconocimiento. Estos niveles van desde la A para la accesibilidad de nivel básico hasta la AAA para el nivel más alto de accesibilidad. Las guías de accesibilidad para el contenido en línea pueden encontrarse en el sitio web World Wide Web Consortium (W3C).
- **Sección 508 de la Ley de Rehabilitación:** Esta legislación proveniente de los Estados Unidos de América presenta normas y guías, divididos en seis principales categorías sobre tecnología accesible. Consulte el sitio web de US Access Board para obtener más información sobre estas categorías:

  - Aplicaciones de software y sistemas operativos
  - Información y aplicaciones basadas en web, intranet e internet
  - Productos de telecomunicaciones
  - Productos de vídeo y multimedia
  - Productos cerrados autocontenidos (por ejemplo, impresoras, fotocopiadoras, quioscos informativos)
  - Ordenadores portátiles y de escritorio

A continuación, algunos consejos útiles para cuando desarrolle contenido accesible:

- **Comience con un buen diseño** e integre los requisitos de accesibilidad dentro del proceso de adquisición. Esto resulta menos costoso y evita errores de diseño que requieren mucho dinero. El buen diseño, sencillamente, da sentido y beneficia a todas y a todos. Póngase en contacto con OPD y con profesionales en accesibilidad que puedan ayudarle con la adquisición, diseño y valoración de la accesibilidad. Consulte el **compromiso 3**.
- **Escuche a las personas con discapacidad**, quienes tienen claras las expectativas sobre sus propias necesidades y preferencias, saben lo que les funciona y lo que no. Coteje con los usuarios de forma periódica

para asegurarse de que la accesibilidad se mantenga a lo largo del tiempo. Involucrarse con personas con discapacidad para que le apoyen en el desarrollo de contenido a menudo le ayudará a identificar y a evitar aspectos que no hayan sido necesariamente cubiertos por alguna norma.

- **Utilice correctamente el lenguaje y las imágenes**. Las imágenes, el lenguaje y la terminología apropiadas demuestran respecto y dignidad; van de la mano con un cambio genuino a nivel de actitudes y de prácticas. Mediante sus comunicaciones tiene la oportunidad de ser inclusivo, de desafiar las suposiciones y de evitar los estereotipos. Utilice el lenguaje de "la persona primero" (por ejemplo, personas con albinismo) y asegúrese de que la terminología sea afirmativa y respetuosa y que también esté en sintonía con el uso en la CDPD. Un factor importante al considerar qué lenguaje utilizar es buscar la asesoría de OPD locales.
- **La mayor parte de los problemas de accesibilidad en línea son sencillos de resolver y poco costosos**. Adquiera el hábito de utilizar herramientas gratuitas en línea para valorar la accesibilidad, así como de utilizar revisores integrados de accesibilidad; de consultar directamente a personas con discapacidad y de realizar evaluaciones de uso con grupos diversos de participantes, con el fin de entender cuáles son los problemas y cómo poder arreglarlos.
- **Siga las guías sencillas sobre mejores prácticas** mediante la utilización de tipografías de gran tamaño y texto alineado a la izquierda, el cual es más fácil de leer. Evite los diseños demasiado cargados y los textos densos, que dificultan la lectura. Utilice un lenguaje sencillo que haya sido claramente estructurado para lograr que los documentos y el contenido en línea sea más sencillo de comprender y de navegar. No olvide incluir textos alternativos descriptivos para todas las imágenes y gráficas.

Para apoyarle con todas las prácticas arriba citadas, consulte el Kit de herramientas de accesibilidad digital de CBM.

Seguridad en línea

Todo usuario tiene el derecho a una experiencia en línea que sea segura, en la que su privacidad y sus datos estén protegidos. Las personas con discapacidad y las personas mayores pueden estar en un más alto riesgo de fraude, abuso y explotación al utilizar sitios web y redes sociales. Resulta fundamental que las valoraciones y los procedimientos sobre seguridad de su organización también tengan en cuenta la seguridad del contenido digital y de la protección de datos. Al utilizar redes sociales, al revisar y actualizar sus sitios web y al invertir en nuevas tecnologías, siempre asegúrese de que la seguridad y la accesibilidad sean consideradas de forma conjunta. Las medidas de seguridad no deberían comprometer la accesibilidad y, a la vez, los elementos de accesibilidad no deberían comprometer la seguridad.

Medios de comunicación

La comunicación es diversa e incluye los lenguajes, el diseño sobre cómo se muestra un texto, Braille, la comunicación táctil, la tipografía de tamaño grande, multimedia accesible, así como lenguaje escrito, auditivo y sencillo; posibilidad de lectura o modos aumentativos y alternativos, medios y formatos de comunicación, incluso tecnológicas accesibles de información y de comunicación (artículo 2 de la CRPD).

Es su responsabilidad como empleador asegurarse de que todo el equipo humano con discapacidad puede acceder y elegir sus medios, formatos y modos de comunicación. Tenga presente lo siguiente:

- **Las necesidades y preferencias de accesibilidad son diversas**. Algunas personas, incluso quienes tienen dificultades de aprendizaje, pueden requerir documentos fáciles de leer a fin de comprender información compleja, mientras que las personas con ceguera o visión parcial pueden requerir Braille o formatos con textos grandes. Los formatos alternativos (o alt format) pueden también referirse a la conversión de archivos en un tipo de formato, tal como PDF a otro formato, como Word o HTML. La gente diferirá en sus preferencias y la mejor forma de enterarse sobre qué es lo que alguien requiere, es preguntándoselo directamente.
- **Debe haber presupuesto disponible para proveer al equipo con medios de comunicación accesibles**. Esto incluye solicitudes individuales tales como que una persona sordociega requiera lengua de señas táctil en una reunión. Esto incluye también requisitos para tecnologías adecuadas de asistencia, ya que varias personas con discapacidad solo podrán acceder a la información y a las comunicaciones mediante la utilización de productos de TI, software y tecnología (por ejemplo, software de lectores de pantallas o equipo telefónico amplificado).
- **La concientización sobre tecnologías de asistencia es una responsabilidad central para las personas que producen recursos digitales**. Igualmente importante es proveer capacitación para el uso de tecnologías de asistencia, tanto para las personas que producen contenido accesible como para los usuarios que así lo requieran.

La eliminación de obstáculos en la comunicación es esencial para asegurarse de que todas y todos cuenten con acceso a la misma información en el mismo momento. Por ejemplo, menos del 10 % de los libros publicados a nivel mundial se encuentran disponibles en formatos accesibles, pese a que el Tratado de Marrakech se encuentra vigente desde 2013. Este tratado ayuda a eliminar las restricciones de copyright a fin de asegurarse de que todo contenido impreso se ponga a su disposición en formatos alternativos, incluso en contextos humanitarios. Esto es importante para los gobiernos, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil, dado que el acceso a la información es esencial para conocer y hacer cumplir los derechos universales de salud, educación, empleo, participación política e inclusión social.

Recuerde: Accesibilidad de las redes sociales

Las redes sociales están cambiando el modo en que las personas interactúan unas con otras y obtienen información. Están cambiando, asimismo, cómo las empresas y los gobiernos comparten información y prestan sus servicios. Antes de utilizar y comunicarse por medio de redes sociales, considere cómo mejorar la accesibilidad para todas y para todos. Por ejemplo, las personas con discapacidad frecuentemente tienen dificultad navegando por las redes sociales debido a la ausencia de encabezados y enlaces directos en los teclados, textos alternativos que describan las imágenes, subtítulos explicativos y descripciones auditivas de vídeos, opciones con contrastes de color y contenido claramente identificado con símbolos de Lectura Fácil (Easy Read). Considere tener en cuenta los elementos citados antes de compartir información en plataformas de redes sociales, a fin de que todas y todos puedan acceder a su información.

Control y mantenimiento de la calidad y el cumplimiento

Es importante revisar y dar mantenimiento con regularidad a la accesibilidad digital conforme las organizaciones lo necesiten, dado que los requisitos de los usuarios y las audiencias variarán con el tiempo. Asimismo, la tecnología cambia rápidamente, así que es importante mantenerse actualizados con las más recientes normas y regulaciones.

Obtener el consentimiento libre, previo e informado para el uso de los datos personales y de las imágenes, es una obligación legal. Para que esto ocurra, todo proceso de recolección de datos debe ser enteramente accesible, utilizando métodos de comunicación respetuosos e inclusivos, a fin de que todas las personas con discapacidad puedan tomar decisiones independientes e informadas sobre el uso de su información personal. Esto se aplica a todos los tipos de datos, sean estos el uso de imágenes, de encuestas, de mecanismos de información, procesos de registro, testimonios personales, casos de estudio o campañas. También es importante asegurarse de que los formularios para otorgar consentimiento estén disponibles en el o los idiomas locales, incluso en lengua de señas y formatos múltiples como Braille, macrotipo y versiones de Lectura Fácil (Easy Read), así como versiones fáciles de usar para las niñas y los niños.

El almacenamiento y el uso de los datos son también requisitos legales, que estarán regidos por distintas legislaciones según los distintos contextos. Es importante mantenerse actualizados con los más novedosos requisitos legales sobre protección de datos. Mientras que la protección de datos es crítica para todos los usuarios, esta puede resultar particularmente sensible para personas con discapacidad quienes pueden no desear revelar su discapacidad debido a que hacerlo puede resultar en una mayor discriminación o daño. La confidencialidad y las preferencias personales sobre el uso y el almacenamiento de datos deben ser respetadas en todo momento.

Los mecanismos de información son fundamentales para la gestión del contenido social y digital en línea, a fin de salvaguardar la posibilidad de que pueda publicarse contenido inapropiado o que los sitios web o las plataformas de redes sociales puedan ser hackeadas o bien que los usuarios queden expuestos a imágenes o lenguaje ofensivo. Los mecanismos de información rápidos, efectivos y accesibles resultan esenciales para lidiar con celeridad ante los asuntos que puedan surgir, asegurándose de que todos los usuarios finales tengan una experiencia segura al estar en línea. Asegúrese de que tanto usted como su equipo puedan responder a las quejas de una manera adecuada y oportuna. Esto puede implicar trabajar junto con otros departamentos dentro de la organización o tener que buscar asesoría de OPD y de los profesionales correspondientes a los temas, a fin de poder lidiar adecuadamente con cualquier asunto de seguridad y de accesibilidad.

¿Cómo saber que este compromiso se ha cumplido correctamente?

Podrá medir su éxito al notar cambios progresivos, de las siguientes formas:

- El sitio web de la organización, sus redes sociales y su infraestructura digital son plenamente accesibles y seguras, y cumplen con la más reciente legislación y las normas sobre accesibilidad y protección de datos.
- Todo el contenido digital tal como informes, contenido web y publicaciones en redes sociales son plenamente accesibles y están a cargo de un equipo humano seguro que utiliza revisores de accesibilidad o busca el apoyo adecuado por parte de expertos cuando sea necesario.
- Los sistemas de información y de recepción de quejas son accesibles y se revisan con regularidad a fin de asegurarse de que cualquier asunto de seguridad o accesibilidad sea resuelto de manera oportuna para que no causar ningún daño.
- Todo el equipo se siente seguro y confiado para cumplir con la obligación de la organización de obtener el consentimiento libre, previo e informado de todas las personas que usen imágenes y datos.
- Hay un presupuesto asignado para que las OPD y los profesionales en accesibilidad apoyen la realización de auditorías periódicas, revisiones de los sistemas y contenidos digitales, capacitación del equipo y mantenimiento de los elementos de accesibilidad.

Compromiso 2: Nuestra información y nuestras comunicaciones, incluso los sistemas y la tecnología, son accesibles para todas las personas con discapacidad

Modelo para la autoevaluación de las TIC accesibles

Criterio de puntuación:

0	No, para nada
1	Rara vez
2	Algunas veces
3	Siempre

Utilice la sección de "Comentarios" para explicar su calificación. Asimismo, escriba sus pensamientos e ideas en esta misma sección. Aquí puede identificar brechas en la accesibilidad o plasmar ideas sobre cómo realizar modificaciones.

Desarrollo de contenido	Puntuación 0 a 3	Comentarios
1. ¿Cuenta el equipo humano con conocimiento y seguridad con respecto a las normas internacionales relativas a la accesibilidad digital y a la protección de datos?		
2. ¿Cuenta todo el contenido desarrollado con normas relevantes y mejores prácticas de accesibilidad, tales como formatos alternativos, subtítulos, descripción en audio, traducción y corrección de textos para un lenguaje sencillo, etc.?		
3. ¿Tiene en cuenta el equipo tanto la accesibilidad como la seguridad al publicar contenido digital, incluso por medio de redes sociales?		
4. ¿Se cuenta con un presupuesto asignado para asegurar el cumplimiento y mantener a los sistemas digitales y al contenido en línea basándose en las normas de accesibilidad?		
5. ¿Se utiliza para todo el material producido, lenguaje respetuoso y adecuado que no refuerce estigmas ni estereotipos negativos?		
6. ¿El contenido digital es desarrollado y validado mediante consultas con el equipo y con OPD, antes de su difusión?		
7. ¿El equipo humano se siente seguro para utilizar revisores de accesibilidad y para producir contenido digital accesible en sus informes, presentaciones, publicaciones en redes sociales, blogs, etc.?		

Medios de comunicación	Puntuación 0 a 3	Comentarios
8. ¿Facilita la organización el uso de tecnologías, medios de comunicación y formatos accesibles conforme estos sean elegidos por personas con discapacidad?		
9. En la ausencia de infraestructura digital accesible, ¿existen opciones alternativas disponibles para las personas a fin de que estas puedan acceder a la información en condiciones de igualdad con respecto a otros?		
10. ¿Existen sistemas que permitan la solicitud de tecnologías de asistencia en el lugar y se da al equipo capacitación relevante sobre cómo utilizar dicha tecnología?		
11. ¿Incluye la información y la comunicación utilizada en plataformas de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, etc.), textos alternativos, descripciones auditivas y subtítulos?		

Control y mantenimiento de la calidad y el cumplimiento	Puntuación 0 a 3	Comentarios
12. ¿Se llevan a cabo con regularidad auditorías de accesibilidad con apoyo de OPD y profesionales en accesibilidad, para mantener el cumplimiento de las normas y para mejorar la accesibilidad y la seguridad de los sitios web y del contenido en línea?		
13. ¿Obtiene el equipo humano el consentimiento libre, previo e informado para el uso de datos personales, imágenes, vídeos, narraciones, testimonios y casos de estudio?		
14. ¿Se obtiene información de una diversa muestra de equipo humano, visitantes y clientes, a fin de asegurarse de que el contenido digital y los sistemas cumplan con las normas de accesibilidad?		
15. ¿Los gerentes revisan y toman medidas con respecto a las quejas que se reciban relativas al contenido digital y la accesibilidad de los sitios y de los sistemas?		

Referencias y recursos útiles

El kit digital de herramientas para la accesibilidad de CBM, provee una selección de herramientas y de recomendaciones pertinentes a la accesibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las mismas que resultan útiles para asegurar la inclusión y la accesibilidad de sus iniciativas de capacitación y de su desarrollo de capacidades.

Asociación Internacional de Profesionales en Accesibilidad (IAAP): su misión es definir, promover y mejorar la profesión de la accesibilidad a nivel global. Esto lo consigue mediante el trabajo en redes, la educación y la certificación con el fin de permitir la creación de productos, contenidos y servicios accesibles. Esta asociación comparte información con sus miembros sobre normas y legislación relativa a la accesibilidad en todo el mundo y les da acceso a capacitaciones actualizadas sobre accesibilidad.

Consorcio World Wide Web: ofrece estrategias, normas y recursos para lograr que la web sea accesible para las personas con discapacidad.

Federación Nacional de Discapacitados de Nepal (NFDN): es una organización de personas con discapacidad que ha desarrollado recursos útiles sobre accesibilidad, que incluye la guía sobre accesibilidad en línea: creación de una web para todas y todos.

Guía para la protección de datos: desarrollada por la Oficina del Comisario de Información (ICO), esta ofrece a las organizaciones una guía sobre cómo lidiar con la protección de datos.

Kit de herramientas de ciudades inteligentes para todos: desarrollado por G3ict y World Enabled como parte de la iniciativa “Ciudades Inteligentes para Todos” para definir el estado de la accesibilidad de las TIC en ciudades inteligentes de todo el mundo. Su objetivo es eliminar la división digital para personas con discapacidad y personas mayores en ciudades inteligentes de todo el mundo. Este kit de herramientas consta de cuatro herramientas que atienden la accesibilidad de las TIC y la inclusión digital para personas con discapacidad y personas mayores.

Kit de herramientas para la accesibilidad electrónica: es una iniciativa conjunta de ITU y G3ict. Este kit contiene recursos en línea para que los creadores de políticas puedan implementar la CDPD. Dentro de este kit de herramientas, encontrará información relativa a datos básicos e iniciativas de “accesibilidad electrónica” en todo el mundo, áreas clave para fomentar la accesibilidad de las TIC, así como distintas herramientas para los creadores de políticas.

Mantenerse seguros en línea: desarrollado por People First, es un sitio web accesible con recomendaciones sobre cómo mantenerse seguros en línea Iniciativa global para las tecnologías de la información y la comunicación inclusivas (G3ict): es una iniciativa de incidencia. Su misión es facilitar y apoyar la plena aplicación de la accesibilidad en las TIC y en las tecnologías de asistencia, como lo establece la CDPD. Esta fue lanzada en diciembre del 2006 por la Alianza Global para las TIC y el Desarrollo de Naciones Unidas) con la cooperación de la Secretaría para la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas en UNDESA

Proyecto GARI: a cargo del Foro Mobile & Wireless, la Global Accessibility Reporting Initiative (GARI) es un proyecto diseñado para ayudar a que los consumidores aprendan más sobre las características de accesibilidad de sus dispositivos móviles, así como para ayudarles a identificar dispositivos con las condiciones que podrían serles de ayuda para sus necesidades particulares.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU): es la agencia especializada de la ONU para las tecnologías de la información y de la comunicación. Es una referencia global para las TIC y la accesibilidad.

Ser económicos

Diseñar desde un inicio para la accesibilidad implica evitar los costes futuros de medidas correctivas para eliminar los obstáculos. El diseño universal puede ser alcanzado con una mínima inversión adicional, mientras que representa una alta tasa de retorno en beneficios sociales y económicos.

La accesibilidad es buena para el negocio

El mercado global para personas con discapacidad es grande y creciente, conforme la población global se incrementa y su edad aumenta.

mil millones

de personas con discapacidad

oportunidad de negocios de

13 billones de dólares

La accesibilidad es una inversión, no un coste

Algunos de los beneficios económicos de la accesibilidad son:

- ✔ Incremento en la diversidad y el talento
- ✔ Incremento en la innovación
- ✔ Fuerte reputación para la marca
- ✔ Incremento en ventas y fidelidad del cliente
- ✔ Mejor compromiso y conservación del empleado
- ✔ Ahorro de costes en litigios y construcciones correctivas

Pague menos de un 1 % ahora o pague un 20 % después

Construir pensando en la accesibilidad y el diseño universal, normalmente cuesta menos del 1 % de los costes totales de infraestructura. Sin embargo, incorporar la accesibilidad después resulta más caro, casi alrededor del 20 % del coste original. (OMS y Banco Mundial - 2011).

Obtenga talentos y poder adquisitivo

Contratar personas con discapacidad le otorga acceso a una fuente diversa de talentos que puede fomentar ideas y procesos innovadores, además de incrementar su alcance de mercado. Junto con sus amigos cercanos y sus familiares, las personas con discapacidad cuentan con un ingreso para gastos de alrededor de 13 billones de dólares a nivel global (The Return on Disability Group-2020).

De 1,37 a 1,94 billones de dólares anuales

A nivel global, la exclusión de personas con discapacidad de los lugares de trabajo, priva a las sociedades de unos 1,37-1,94 billones de dólares anuales de PIB (OIT).

Compromiso 3

Nuestra adquisición de bienes, servicios e instalaciones incluye consideraciones sobre criterios y normas de accesibilidad

Compromiso 3: Nuestra adquisición de bienes, servicios e instalaciones incluye consideraciones sobre criterios y normas de accesibilidad

¿Por qué es importante este compromiso?

Mientras los gobiernos adoptan cada vez más legislación que previene la discriminación por razón de discapacidad, más y más organizaciones y agencias se vuelven responsables en su prestación de bienes, servicios e instalaciones. Mediante cualquier proceso de adquisición, aun en contextos humanitarios, resulta fundamental incorporar consideraciones sobre accesibilidad desde un inicio, a fin de evitar complicaciones y costes adicionales innecesarios que surjan más adelante.

Este compromiso existe para apoyar a su organización a la hora de conocer las obligaciones legales existentes relacionadas con la adquisición y la accesibilidad. Aunque este compromiso le ofrece pasos recomendados sobre cómo mejorar la accesibilidad, sigue siendo recomendable buscar asesoría adicional, tanto legal como técnica, para ayudar en sus esfuerzos de cumplimiento.

Este compromiso le ayudará a:

- ✔ **Conocer y familiarizarse con las especificaciones y las normas que le sean relevantes.**
- ✔ **Comprender cómo asegurar que sus procesos de adquisición sean accesibles y lo que esto implica.**
- ✔ **Controlar y mantener la calidad y el cumplimiento, a fin de asegurar la adquisición inclusiva.**

¿Qué necesita saber?

Especificaciones y normas

Con cualquier proceso de adquisición, es importante conocer cualquier obligación legal que pueda existir, a fin de reducir cualquier riesgo o responsabilidad de la organización. Por lo tanto, revise qué legislación, políticas o guías existen relativas a la adquisición y cuáles son sus responsabilidades. Puede comprobarlo en las regulaciones nacionales sobre los bienes y servicios aprobados, o mediante los requisitos de los donantes; también pueden investigarse regulaciones locales sobre conservación. Asimismo, es importante investigar todo el espectro de regulaciones, incluso aquellas sobre accesibilidad, salud y seguridad, así como políticas más amplias sobre no-discriminación relacionadas con el acceso equitativo a los bienes y servicios. Se debe ser cuidadoso, pues mientras que algunos códigos y normas pueden referirse a las ISOs y cumplir con la CDPD, otros puede que no lo hagan. En donde no

exista alguno o las normas nacionales sean inadecuadas, utilice las normas internacionales que le sean relevantes, como referencia. En todo caso, es importante consultar con personas con discapacidad sobre qué productos o servicios cumplen mejor sus requisitos.

A fin de asegurar el cumplimiento de las normas necesarias, asegúrese de que se incorporen dentro de sus especificaciones para los bienes o servicios que van a adquirirse, tanto en términos de la compra como del mantenimiento periódico. Asimismo, mientras desarrolla sus especificaciones, tenga en cuenta los principios de diseño universal a fin de maximizar la accesibilidad y la utilidad del producto o del servicio que pretende adquirir.

Finalmente, con regularidad debe de revisar y actualizar sus procedimientos operativos estándar (PEO) relativos a la adquisición, a fin de estar siempre al día con las normas más recientes sobre accesibilidad, asegurándose de que todo el equipo humano relevante reciba la capacitación sobre cómo cumplir con estas regulaciones.

Proceso de adquisición

Los buenos procesos de adquisición que sean abiertos y transparentes pueden mejorar la competencia, incrementar el valor del dinero y de la eficiencia y reducir el riesgo de parcialidad, fraude o corrupción. Asimismo, estos pueden garantizar que tanto los procesos como sus resultados no dañen ni discriminen a las personas con discapacidad. Los procesos de adquisición justos también ofrecen oportunidades para que los proveedores locales y más pequeños sean también tenidos en cuenta, lo cual puede ser bueno para el medio ambiente y para estimular las economías locales.

Los elementos clave dentro de un proceso de adquisición inclusivo, son:

- Definir normas y requisitos de accesibilidad
- Preparar las especificaciones
- Publicar la solicitud
- Seleccionar y contratar un proveedor

Definir normas y requisitos de accesibilidad

Muchas organizaciones no son conscientes de que necesitan tener en cuenta las normas de accesibilidad como parte de su adquisición de bienes, productos y servicios, ya sean físicos o virtuales. La realidad es que, si sus bienes, productos o servicios están dirigidos a la población en general, entonces al menos el 15 % de su grupo meta seguramente serán personas con discapacidad, incrementándose a alrededor del 40 % cuando se incluye a personas mayores. Por lo tanto, resulta muy importante valorar los aspectos de accesibilidad a través de todos los distintos requisitos, sean estos sensoriales, cognitivos, físicos o relacionados con el género o la edad. A fin de lograr esto, consulte con un rango diverso de OPD y profesionales en discapacidad para que le apoyen en la preparación de las especificaciones, con el objeto de que sus bienes, productos o servicios puedan ser utilizados con el mayor alcance y amplitud posible.

Preparar las especificaciones

Las especificaciones que prepare para cualquier proceso de adquisición deben indicar explícitamente cuáles son sus expectativas con respecto a la accesibilidad y las normas que tiene que cumplir. Esto es particularmente importante en contextos que cuentan con regulaciones y normas nacionales limitadas. Los proveedores se tomarán más en serio la accesibilidad cuando ello está explícitamente mencionado como prioridad dentro de los criterios de adjudicación. Tenga en mente que no todos los proveedores están familiarizados con las normas de accesibilidad. De ser este el caso, seguramente desee preparar una explicación o llevar a cabo una reunión con las OPD o un paquete de información más detallado que incluya referencias tales como la CDPD y las normas ISO que sean relevantes.

En términos generales, sus documentos para la adquisición deben de incluir lo siguiente:

- Especificaciones bien definidas sobre lo que se requiere obligatoriamente.
- Criterios de elegibilidad, cuando sean relevantes (este suele ser el caso con donantes o financistas que puedan poner condiciones con respecto a los procesos de adquisición).
- Criterios claros de adjudicación que incluyan normas de accesibilidad y de utilización, así como cualquier calificación o acreditación profesional que sea relevante.
- Proceso de selección claro y transparente, en el que se incluyan fechas límite y cualquier otro criterio de descalificación.
- Requisitos para asegurar la calidad con evaluaciones y pruebas por parte de los usuarios, que incluyan un amplio y diverso rango de personas con discapacidad.
- Solicitudes de muestras o ejemplos del trabajo, como prototipos o referencias de clientes previos, que demuestren su competitividad con respecto a la accesibilidad.
- Cualquier guía o política adicional que resulte relevante relativa a la accesibilidad, la seguridad y el abastecimiento ético.

Finalmente, asegúrese de que sus documentos relativos a la adquisición sean presentados en formatos accesibles y, cuando sea posible y relevante, en los idiomas locales, a fin de promover abastecimientos sostenibles.

Publicar la solicitud

Al publicar para buscar proveedores, resulta importante que la descripción resumida incluya información clara sobre los procesos y las fechas límite. La publicidad debe de ser distribuida mediante un amplio rango de medios tales como formatos impresos, en línea, así como usando redes técnicas y profesionales. Esto puede requerir ir más allá de las tradicionales listas de proveedores, a fin de incluir a aquellos que proporcionen servicios especializados y específicos. Con ello, se ayudará a incrementar su base de acreedores, asegurando procesos más competitivos que impliquen mayor calidad en las opciones, con mejores oportunidades para los proveedores locales.

Siempre es buena práctica mantener un listado actualizado de proveedores que en el pasado hayan resultado convenientes y que hayan demostrado experiencia con respecto al cumplimiento de la accesibilidad. Asimismo, es importante consultar con las OPD y con profesionales en accesibilidad sobre sus recomendaciones relativas a proveedores que cuenten con un récord positivo. Contar con un listado actualizado de proveedores confiables es particularmente útil cuando se tiene urgencia para adquisiciones, especialmente en momentos de emergencia o crisis humanitaria.

Al publicar su solicitud, asegúrese de que todos los medios de comunicaciones sean accesibles, incluso cualquier documento para los proveedores o sobre ellos. Consulte el **compromiso 2** y el **compromiso 6**.

Seleccionar y contratar un proveedor

Los procesos de adquisición crean competencia y, aunque esto puede ser positivo para una mejor prestación de bienes y servicios, también puede exponer a la organización y a sus miembros a sobornos, fraude y corrupción. Por lo tanto, resulta esencial contar con procesos de selección que sean claros y transparentes y que detallen los criterios de elegibilidad para quienes conforman los paneles o juntas de selección.

También resulta una buena práctica asegurarse de que su panel o junta de selección esté constituida por un rango diverso de personas. Para asegurar transparencia, todos los miembros del panel o de la junta de selección deben declarar formalmente sobre algún conflicto de interés. Para cualquier adquisición pública y cualquier otro tipo de adquisición destinada a bienes, productos o servicios dirigidos a la población en general, es importante incluir a un representante de alguna OPD “principal” nacional.

Al elegir entre proveedores, el precio no debe ser el principal ni el único criterio de selección. La calidad y la durabilidad de los bienes, la cercanía para efectos de apoyo y mantenimiento, la durabilidad, el uso y la accesibilidad, así como el impacto ambiental, son todas consideraciones clave. En todo caso, la seguridad y la accesibilidad son requisitos legales ineludibles. Recuerde que cualquier adaptación de accesibilidad que llegue a resultar necesaria o una demanda o denuncia por discriminación o daños o perjuicios, terminará siendo mucho más costosa que lo que pudo ahorrar en un inicio, además de la importancia del riesgo de la reputación de la organización.

En las etapas finales del proceso de selección y antes de la contratación, es vital revisar las referencias y las pruebas de la experiencia del proveedor, particularmente cuando se trata de accesibilidad. En su contrato con los proveedores, asegúrese de incluir las siguientes disposiciones:

- Estipulaciones claras relativas a la accesibilidad y a la seguridad
- Requisitos para las pruebas y evaluaciones de uso por parte de un amplio rango de usuarios finales, así como la debida información
- Penalizaciones por faltar al cumplimiento
- Garantía de servicio o mantenimiento, según sea el caso

Finalmente, asegúrese de documentar todo el proceso, incluso los resultados y las razones para las decisiones que fueron tomadas por el panel o la junta de selección.

Control y mantenimiento de la calidad y el cumplimiento

Una buena comunicación y seguimiento entre el equipo que lleva a cabo la adquisición de bienes, productos y servicios y aquellos otros responsables de manejarlos, es esencial para mantener la calidad. Asegúrese de documentar de forma consistente y de compartir sus aprendizajes y buenas prácticas, incluyendo todo desafío, a fin de poder mejorar sus prácticas constantemente.

Contar con mecanismos claros de control e información con respecto a la adquisición, puede ayudarle a:

- Identificar rápidamente y lidiar con cualquier asunto que surja.
- Asegurar la adecuada asignación presupuestaria para el mantenimiento permanente así como para contingencias en el caso de que los bienes, servicios o productos lleguen a fallar.
- Mejorar el cumplimiento con requisitos de seguridad y accesibilidad.
- Escuchar a los usuarios finales y mantenerse actualizado con las más recientes innovaciones y regulaciones.
- Aprender a planear hacia adelante para futuros procesos de adquisición, incluso calcular costes más realistas para mejorar la elaboración del presupuesto.

Escuchar a los usuarios finales es fundamental para el control de la calidad de los bienes y servicios. Contar con mecanismos de información inclusivos y accesibles también requiere proactivamente tomar en cuenta la información. Muchas personas con discapacidad no necesariamente se sentirán seguras y en confianza para quejarse o, quizá, pueden sentirse tan cansadas de quejarse constantemente sobre bienes y servicios inadecuados que nunca mejoran, que se han dado por vencido de utilizar mecanismos de información. Involucrar a OPD para ayudarle a controlar y a valorar la satisfacción de los usuarios puede crear mecanismos de información más seguros y más inclusivos. Esto puede animar a más personas, especialmente a aquellas que forman parte de grupos infrarrepresentados, a compartir sus experiencias sobre lo que funciona y lo que no funciona.

Recuerde: Puede haber circunstancias en las que deba apresurar o adaptar sus procesos de adquisición para cumplir con los requisitos de su donante. En todos los casos, es importante no comprometer ni arriesgar el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad. Recuerde que si su donante ha ratificado la CDPD, también se ha comprometido a asegurarse que se cumplan los requisitos de accesibilidad. De igual forma, si existe una legislación nacional vigente, se encuentra legalmente obligado a cumplir con la misma.

¿Cómo saber que este compromiso se ha cumplido correctamente?

Podrá medir su éxito al notar cambios progresivos en los siguientes aspectos:

- Todos los procesos de adquisición y los criterios de adjudicación, priorizan la accesibilidad.
- Los compradores y los proveedores comprenden y se comprometen con las normas de accesibilidad con más proveedores al acreditar calificaciones relativas a la accesibilidad.
- La accesibilidad ha sido incorporada en todos los PEO para la adquisición, el mantenimiento y la seguridad.
- El equipo humano a cargo de las finanzas y de las operaciones, se encuentra seguro y confiado sobre cómo utilizar y aplicar las normas y las políticas de accesibilidad a lo largo de todas las etapas de la adquisición. Consulte el **compromiso 4**.
- Un mayor número de personas con discapacidad están involucradas a lo largo de los procesos de adquisición desde el inicio.
- Las normas de seguridad y de accesibilidad son consideradas de forma integral, a fin de que una no minimice la importancia de otra.
- Existen asignaciones presupuestarias adecuadas para asegurar la accesibilidad, así como para el mantenimiento permanente de las condiciones de accesibilidad.
- Mejores calificaciones de satisfacción de los usuarios, documentadas por parte de todos los usuarios de los bienes, productos y servicios que fueron adquiridos.

Compromiso 3:
Nuestra adquisición de bienes, servicios e instalaciones incluye consideraciones sobre criterios y normas de accesibilidad

Modelo para la autoevaluación de adquisiciones inclusivas

Criterio de puntuación:

0	No, para nada
1	Rara vez
2	Algunas veces
3	Siempre

Utilice la sección de "Comentarios" para explicar su calificación. Asimismo, escriba sus pensamientos e ideas en esta misma sección. Aquí puede identificar brechas en la accesibilidad o plasmar ideas sobre cómo realizar modificaciones.

Especificaciones y normas	Puntuación 0 a 3	Comentarios
1. ¿Cuenta el equipo humano con conocimiento y seguridad con respecto a los requisitos legales y sobre las normas internacionales de accesibilidad relativas a la adquisición?		
2. ¿Están basadas todas las licitaciones o solicitudes de ofertas para la adquisición de bienes, productos y servicios en valoraciones de las necesidades, incluso la consulta con usuarios finales teniendo en cuenta un amplio rango de personas con discapacidad?		
3. ¿Especifican todos los requisitos de licitaciones y solicitudes de ofertas para adquisiciones (TDR, detalles de cantidades, acuerdos de servicios, etc.), incluso los que se han apresurado en casos de emergencias, las normas ISO relevantes o las normas nacionales, como un requisito para la contratación?		
4. ¿El mantenimiento de las normas de accesibilidad y las evaluaciones por parte de los usuarios, están incluidos entre los requisitos para las entregas contractuales y para los períodos de garantía?		
5. Antes de emitir o realizar las licitaciones u ofertas para adquisiciones, ¿se realizan consultas con las OPD y con profesionales en accesibilidad?		

Proceso de adquisición	Puntuación 0 a 3	Comentarios
6. ¿Son accesibles los avisos para recabar ofertas y tienen estos el suficiente alcance para llegar más allá de los destinatarios usuales (especialmente cuando se trata de contrataciones de servicios tales como consultores, diseñadores, traductores, etc.)?		
7. ¿Beneficia la valoración de proveedores de bienes, productos y servicios a aquellas personas que puedan demostrar que cuentan con acreditaciones y experiencia relevantes en cuanto a accesibilidad, igualdad, responsabilidad ambiental y abastecimiento ético?		
8. ¿La valoración de licitaciones para bienes, productos y servicios incluye criterios específicos sobre accesibilidad y consideraciones éticas y ambientales, incluso abastecimientos responsables?		
9. ¿Incluyen las juntas o los paneles de selección un rango diverso de personas con experiencia relevante y profesionalismo, con procesos claros para declarar cualquier tipo de conflictos de interés?		
10. ¿Se revisan las referencias, las muestras y los prototipos presentados por los proveedores en términos de calidad y cumplimiento con las normas de accesibilidad y satisfacción del usuario?		
11. ¿Evalúan y aprueban, tanto el equipo como los usuarios, la calidad de los productos que deben entregar, así como que los mismos sean adecuados, antes de que se hagan los pagos finales pactados contractualmente?		

Control y mantenimiento de la calidad y el cumplimiento	Puntuación 0 a 3	Comentarios
12. ¿Se documenta de forma consistente todo el aprendizaje derivado de los procesos de recabado de ofertas o licitaciones y posteriormente se utiliza para informar sobre adquisiciones futuras?		
13. ¿Se recaba información por parte de un amplio rango de usuarios para medir la satisfacción y para la aceptación de bienes, productos y servicios?		
14. ¿Aseguran los presupuestos anuales fondos para el mantenimiento y la seguridad de los elementos de accesibilidad de todos los bienes, productos y servicios adquiridos?		
15. ¿Son los PEO para la adquisición, actualizados basándose en las normas nacionales e internacionales más recientes sobre accesibilidad y sobre legislación?		
16. ¿La dirección revisa y actúa en los casos de quejas recibidas sobre la seguridad y la accesibilidad de bienes, productos y servicios adquiridos por su organización?		

Referencias y recursos útiles

Los siguientes enlaces le dirigirán directamente a publicaciones de normas que son relevantes para la adquisición y la accesibilidad. Mientras que esta es una lista de algunas normas globales comunes sobre accesibilidad, también es recomendable que lleve a cabo una búsqueda integral de las normas que puedan resultar específicamente relevantes para los bienes, los servicios o las instalaciones que planea adquirir, particularmente aquellos directamente aplicables al país en el que opera.

Adquisiciones públicas y Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas: Derechos puestos en práctica: desarrollado por la International Disability Alliance, este documento revisa cómo la adquisición pública ha sido y puede lograr ser hecha para cumplir con la CDPD.

Consorcio World Wide Web: proporciona estrategias, normas y recursos para lograr que la web sea accesible para las personas con discapacidad, incluso guías sobre la adquisición relacionada con la web.

Guías sobre accesibilidad en la adquisición: desarrollada por la Universidad de Kent, este documento ayuda a concientizar sobre criterios clave de inclusividad, para tenerlos en cuenta en el desarrollo de requisitos tanto funcionales como no-funcionales, para cualquier nuevo sistema o servicio digital.

El kit de herramientas para la adquisición de las TIC accesibles presenta una guía útil sobre cómo asegurar el cumplimiento junto con las normas de la UE, e incluye un generador de requisitos relativos a la accesibilidad que le ayuda a redactar solicitudes de adquisición.

Kit de herramientas para la adquisición de las TI: desarrollado por el Centre for Excellence in Universal Design, este documento ofrece guías sobre cómo tener en cuenta la accesibilidad al adquirir sistemas de TI, incluso principios para la adquisición accesible.

Tres sencillos pasos para la adquisición accesible: es un blog publicado por AbilityNet y contiene muchísimos consejos y sugerencias útiles que deberían ayudarle para tomar decisiones.

UNESCAP: una mirada a la discapacidad 2019: invertir en accesibilidad en Asia y el Pacífico: resume y enumera las herramientas y los enfoques para invertir exitosamente en accesibilidad. Ofrece recomendaciones a los gobiernos a través de áreas clave de enfoque, a fin de asegurarse de que las sociedades sean construidas para ser sostenibles e inclusivas. Contiene un listado integral de normas ISO sobre accesibilidad.

UNESCAP: adquisiciones públicas inclusivas de la discapacidad: fomento del diseño universal y la accesibilidad: ofrece un análisis de las políticas y hace recomendaciones para que la adquisición pública sea inclusiva ante la discapacidad.

Respete el medio ambiente

Las consideraciones sobre accesibilidad pueden ayudar a que su organización sea más ecológica y sostenible. Mediante la adopción del diseño universal, puede contribuir en prioridades ambientales, económicas y sociales a mayor escala tales como: urbanización sostenible, mitigación del cambio climático, conservación de recursos y creación de empleos, resiliencia ante desastres y, en general, una mejor calidad de vida para todas las personas.

Diseño universal

Tomando decisiones de diseño inclusivo que reconocen la diversidad humana a través de la población entera.

Diseño ecológico

Tomando decisiones de diseño para el planeta, utilizando menos recursos y menos energía.

un futuro sostenible para todas las personas

De acuerdo con la Agencia Internacional de la Energía, los planes de recuperación por la COVID-19 ofrecen una oportunidad de inversión de 3 billones de dólares con el fin de entregar sistemas energéticos más limpios, al alcance de la mayoría, más seguros y resilientes, además de implicar un enorme empuje al crecimiento económico y laboral (IEA – 2020). Esta oportunidad puede ser aprovechada para mejorar tanto su eficiencia energética como su accesibilidad, ambas al mismo tiempo, para traer de vuelta una todavía mayor tasa de rendimiento.

El diseño universal contribuye a un planeta más ecológico y más saludable mediante

El fomento de…

Ciudades inteligentes que utilizan tecnologías de información y de comunicación que apoyan el teletrabajo, el comercio electrónico, los servicios electrónicos gubernamentales y los edificios inteligentes para todas las personas.

Comunidades compactas con espacios verdes públicos y vivienda ecológica cercanas a los destinos cotidianos (por ejemplo, tiendas, lugares cívicos y culturales, trabajo, parques, etc.)

Uso de transporte público y actividades de a pie, tales como caminar, ciclismo y otros dispositivos de movilidad (por ejemplo, sillas de ruedas, scooters, etc.)

"Calles completas" que tienen funciones múltiples y pueden acomodar turismo, interacción social y comercio.

Infraestructura accesible que utiliza recursos locales y que se pueda utilizar a lo largo de todo su ciclo de vida.

El diseño universal también contribuye a...

- ✔ Un crecimiento inteligente y reducción de la expansión urbanista desordenada.
- ✔ Movilidad sostenible con menor necesidad tanto de aparcamientos como de otra infraestructura enfocada a los automóviles.
- ✔ Preservar la naturaleza, la cultura y el patrimonio.
- ✔ Reducir el cambio climático con reduciendo la contaminación del aire y de las emisiones de gases de efecto invernadero, con sus consecuentes beneficios ambientales y de salud.
- ✔ Reducir la necesidad de futuros ajustes retroactivos de accesibilidad, que podrían causar desperdicios y uso de energía innecesarios.

Compromiso 4

El desarrollo de capacidades, la gestión del conocimiento y los sistemas de aprendizaje están diseñados y apoyados para ser inclusivos y accesibles a fin de que todas y todos puedan por igual contribuir y beneficiarse

Compromiso 4:
El desarrollo de capacidades, la gestión del conocimiento y los sistemas de aprendizaje están diseñados y apoyados para ser inclusivos y accesibles a fin de que todas y todos puedan por igual contribuir y beneficiarse

¿Por qué es importante este compromiso?

Las organizaciones que están comprometidas con el aprendizaje son aquellas que luego logran convertirse en líderes en su campo; innovando y marcando tendencia, con la agilidad de adaptarse en un mundo en constante cambio. Estas prosperan y crecen mediante la creación de culturas de aprendizaje inclusivas, abiertas y accesibles, que son guiadas y modeladas por el liderazgo e incorporadas en los sistemas y prácticas de la organización. Las culturas fuertes de aprendizaje tardan tiempo en desarrollarse. Estas se apoyan en un compromiso con el cambio, basándose en los recursos asignados, a fin de crear entornos seguros para llevar a cabo diálogos significativos e intercambios entre compañeros.

Este compromiso busca apoyar a las organizaciones para adaptar y desarrollar sus sistemas y sus enfoques y así apreciar y fomentar las habilidades, el conocimiento y las prácticas entre todo su equipo humano. El acceso al conocimiento, a las herramientas y a la experiencia es un prerrequisito para asegurar que todas y todos en su organización, incluso los líderes, la dirección, los becarios y los voluntarios, se sientan en confianza para defender la inclusión y la accesibilidad en su trabajo cotidiano.

Este Compromiso le ayudará a:

- ✔ **Diseñar programas de capacitación y para el desarrollo de habilidades, que sean inclusivos.**
- ✔ **Asegurar tutorías y el desarrollo profesional permanente.**
- ✔ **Diseminar el aprendizaje y desarrollar foros efectivos para compartir, así como comunidades de práctica.**

¿Qué necesita saber?

Diseñar programas de capacitación y para el desarrollo de habilidades, que sean inclusivos

Un programa dinámico para el desarrollo de capacidades requiere un compromiso de la organización e inversión de tiempo y recursos. Tiempo para reflexionar, intercambios significativos, aprendizaje compartido dentro de espacios respetuosos que cuenten con el apoyo de la dirección y de los líderes. Para que los programas para el desarrollo de capacidades logren ser exitosos, estos deben de incorporarse dentro de los sistemas de la organización y deben reconocerse formalmente como parte de un compromiso de la organización con el desarrollo profesional de todo su equipo humano.

Un error bastante común que las organizaciones cometen es invertir en capacitación como el único o el principal medio para el desarrollo de capacidades, pese a la abrumadora evidencia de que la sola capacitación rara vez resulta exitosa para modificar el conocimiento, las actitudes y las prácticas. Por lo tanto, resulta importante considerar optar por un enfoque mixto, utilizando una variedad de estrategias que pueden entenderse como complementarias entre sí. Estas van desde apoyo entre compañeros, formación (mentores), aprendizaje autodirigido, aprendizaje en línea, seguimiento profesional, programas de intercambio y sistemas informales de compañerismo, hasta cursos profesionales acreditados.

Algunos elementos clave que deben ser incorporados dentro de los programas de capacitación y de los programas para el desarrollo de habilidades que sean inclusivos:

- Las técnicas de **facilitación inclusiva** son esenciales para asegurarse de que todo el equipo humano se sienta igualmente bienvenido y valorado, así como que se les permite participar de manera significativa sin importar su clase social, fe, raza, género, edad, estado civil, habilidad, cultura, lengua o cualquier otra identidad. La facilitación inclusiva también apoya las necesidades de distintos tipos de alumnos con distintos estilos y preferencias de aprendizaje, y resulta igual de relevante tanto para eventos de aprendizaje virtuales como presenciales. Consulte el **compromiso 6**.
- Los principios de **diseño universal para el aprendizaje** (UDL) son importantes para el desarrollo de entornos de aprendizaje que ofrezcan igualdad de oportunidades a fin de que las personas tengan éxito por sí mismas y a su propio ritmo. Los principios proporcionan enfoques y opciones flexibles que difieren de los tradicionales y crean modos diversos y accesibles para compartir y demostrar conocimientos y aprendizajes. Estos principios también están pensados para inspirar y responder a las motivaciones del alumno.
- **Lidiando con los sesgos inconscientes**, lo cual comienza con la identificación y el desafío de los sesgos propios y luego de los de las otras personas. Esto resulta clave para poder lidiar de forma profunda con los prejuicios, con las actitudes y con los estereotipos profundamente arraigados que sustentan la discriminación y la desigualdad. Los programas para el desarrollo de capacidades de igual forma necesitan valorar si están reforzando o desafiando las normas y los sesgos dominantes o tradicionales, o si de forma inadvertida están creando entornos en donde se tolera la discriminación.
- **Tómese el tiempo necesario para analizar adecuadamente** qué se necesita y comprenda las motivaciones y los intereses de todos los alumnos o del equipo a fin de que los programas para el desarrollo de capacidades resulten relevantes. Una buena cantidad de tiempo y de recursos puede ser desperdiciada en programas que sean impartidos como ejercicios vacuos y convencionales, con resultados muy poco significativos.
- **Reflexiones sobre las distintas influencias culturales y normas sociales**, tanto dentro de la organización como de forma más amplia en la comunidad. Esto puede influir positivamente en las actitudes y en las prácticas o bien inhibirlas de forma negativa. Los programas para el desarrollo de capacidades deben de trabajar efectivamente con estas normas, ya sea

para reforzarlas o para desafiarlas, conforme sea necesario, a fin de promover una mayor inclusión.

- **Piense sobre la Accesibilidad, la Disponibilidad, la Aceptabilidad, la Asequibilidad y la Calidad de las oportunidades de aprendizaje (ADAAC)**. Esto resulta especialmente importante al decidir sobre la ubicación, la sede, el espacio y el momento para impartir las actividades para desarrollar capacidades o capacitaciones, ya sean presenciales o virtuales. Todos estos son factores críticos que influyen en quién podrá participar y quién se queda excluida o excluido. Consulte el **compromiso 5**.
- **Asegúrese de contar con asignación presupuestaria** para financiar un enfoque dinámico e innovador para el desarrollo de capacidades, que permita flexibilidad. Esta debe de poder cubrir costes para iniciativas tradicionales para el desarrollo de capacidades, así como para fomentar otras que incluyan enfoques más innovadores. Para incrementar el nivel de respuesta, es importante que el presupuesto no sea demasiado cerrado y permita un amplio rango de gastos. Estos pueden ir desde estipendios, años sabáticos remunerados y becas para aprovechar la experiencia de las OPD, la realización de accesibilidad y ajustes razonables, programas de intercambio, prácticas y observación del trabajo, hasta la subcontratación de seminarios web y cursos acreditados.

Dado que la discapacidad es un asunto de justicia social que busca transformar sistemas y prácticas injustas, es natural que cualquier programa para el desarrollo de capacidades y cualquier capacitación deba utilizar un enfoque de derechos humanos que refleje compromiso con la inclusión, la participación y la expresión. Esto requiere que la organización reconozca la legitimidad central de las experiencias vividas y la experiencia propia de las personas con discapacidad. Resulta esencial involucrar a las personas con discapacidad y a sus organizaciones representantes en el diseño, la realización y la evaluación de todos los programas inclusivos para el desarrollo de capacidades.

Un desafío fundamental puede radicar en que las agencias no sepan cómo contactar expertos en discapacidad especializados en accesibilidad y facilitación inclusiva. La iniciativa IDA/IDDC Bridge ha desarrollado una base diversa de expertos en facilitación inclusiva conformada por personas con discapacidad de OPD a través de Asia, África, Latinoamérica, Oriente Medio y Europa.

Tutorías y desarrollo profesional permanente

Existe una amplia investigación sobre qué motiva y resulta efectivo a los alumnos adultos. Los programas exitosos de aprendizaje de adultos crean oportunidades respetuosas y colaborativas para el aprendizaje entre compañeros, así como oportunidades de tutorías, que responden directamente a las aspiraciones de desarrollo personales y profesionales de cada individuo. Asimismo, estas son prácticas, basadas en la experiencia propia y resultan relevantes para el trabajo de

cada persona, aprovechando sus experiencias de vida y valorando estas, al igual que el conocimiento.

Sin importar qué tan diversas sean las distintas preferencias para el desarrollo de capacidades ni las vías de aprendizaje acordadas con los distintos miembros del equipo, es importante asegurarse de lo siguiente con respecto a las mismas:

- Que estas estén claramente vinculadas con los planes de desarrollo profesional de las personas.
- Que estas hayan sido formalmente acordadas como parte de los objetivos clave de desempeño, a fin de que la capacitación no resulte una carga adicional al trabajo habitual de las personas.
- Que promuevan la adecuación y la autoresponsabilidad del desarrollo personal y profesional.
- Que queden documentadas y sean compartidas en una variedad de modos accesibles e innovadores, promoviendo el pensamiento reflexivo y la valoración de las habilidades y de la experiencia.
- Que sean regularmente revisadas y controladas, utilizando una amplia variedad de mecanismos inclusivos de información, a fin de entender qué funciona, qué no funciona y qué puede hacerse de forma distinta.
- Que sean revisadas de forma independiente de manera periódica, a fin de tener una supervisión objetiva sobre qué tan efectivos han resultado los enfoques de tutorías y de desarrollo profesional. Esto es particularmente útil para poder comparar, marcar y aprender de otras organizaciones.

Recuerde: Los mecanismos de información y de evaluación son esenciales para valorar si los enfoques de tutoría y desarrollo de capacidades han sido efectivos para cumplir con las necesidades de las personas. Para lograr esto, los mecanismos de retroalimentación deben de ser diversos y considerar la aceptabilidad tanto como la accesibilidad, a fin de que todas y todos se sientan lo suficientemente cómodos para compartir. Las personas distintas tendrán preferencias distintas. Mientras que algunas personas están satisfechas utilizando mecanismos formales de información tales como entrevistas, encuestas o cuestionarios, otras personas quizá prefieran métodos más informales, personales o anónimos. Una clave para el desarrollo inclusivo de capacidades es aprender en el camino; así que es importante encontrar maneras diversas de lograr la información a lo largo del proceso y no solo en algún punto intermedio ni como finalidad.

Difusión del aprendizaje y desarrollo de comunidades de prácticas

A fin de que la capacitación y las oportunidades de aprendizaje cuenten con valor estratégico y sean significativas, se requiere contar con un plan claro sobre cómo se dará seguimiento y cómo se integrarán para ser parte del enfoque de desarrollo de capacidades más amplio de la organización.

Crear un entorno enriquecedor es clave para dar apoyo al equipo en cuanto a aplicar y compartir sus aprendizajes. Esto puede ser logrado mediante las comunidades de práctica tanto formales como informales, ya sea dentro de la propia organización o como parte de una alianza, con compañeros o redes profesionales.

Las comunidades de práctica son espacios críticos para celebrar los logros, para reiniciar y corregir asuntos y para crear ímpetu positivo en pro del cambio. Estas pueden ser espacios importantes para lograr que el equipo logre un entendimiento y trabajo de calidad en aras de la accesibilidad.

Para ser efectivas, las culturas y las comunidades de aprendizaje, requieren:

- Asignación de tiempo para el equipo humano para activamente apoyar y fomentar los espacios de aprendizaje, que idealmente sean liderados por personas con recursos técnicos o por grupos que estén calificados en la materia correspondiente, para animar a los practicantes a compartir.
- Mecanismos de información inclusivos y accesibles que proactivamente busquen incorporar una amplia diversidad de miradas.
- Presupuestos comprometidos para asegurar la accesibilidad de los espacios de aprendizaje, incluso el mantenimiento de los elementos de accesibilidad.
- Gestión proactiva de los espacios de aprendizaje compartido con un método oportuno para compartir los recursos a fin de estimular el intercambio y el diálogo.
- Creación de oportunidades para compartir experiencias, tanto formales como informales, a fin de captar ejemplos y buenas prácticas de aprendizaje.

¿Cómo saber que este compromiso se ha cumplido correctamente?

Podrá medir su éxito al notar un incremento progresivo de cambios, de las siguientes formas:

- El equipo humano cuenta con acceso a oportunidades diversas para el desarrollo de habilidades y de capacitación, a fin de apoyar su desarrollo profesional permanente y las prácticas inclusivas.
- Los paquetes de inducción y los objetivos claves de desempeño, incluyen capacitación adecuada y estrategias para el desarrollo de habilidades, que motiven e inspiren al equipo humano a abanderar la inclusión.
- Regularmente se asigna presupuesto para apoyar el desarrollo de capacidades y para programas de capacitación que sean inclusivos y accesibles, que cuentan con expectativas y objetivos o resultados de aprendizaje claros dentro de un marco de tiempo realista.
- El aprendizaje obtenido de las revisiones participativas y de las evaluaciones de los programas para el desarrollo de capacidades, es consistentemente utilizado para lidiar con los aspectos y las brechas dentro de los sistemas y las prácticas, así como para mejorar los futuros programas para el desarrollo de capacidades.
- Surge una vibrante comunidad de práctica en la que el equipo se involucra proactivamente e intercambia experiencias y aprendizajes, con sus compañeros de la profesión y logran ser reconocidos como líderes de pensamiento dentro de su sector.
- Alta calidad en los resultados de la organización, lo cual conlleva a una mayor satisfacción del equipo y de los clientes, así como un mayor crecimiento, visibilidad y reputación.

Compromiso 4:
El desarrollo de capacidades, la gestión del conocimiento y los sistemas de aprendizaje están diseñados y apoyados para ser inclusivos y accesibles a fin de que todas y todos puedan por igual contribuir y beneficiarse

Modelo para la autoevaluación de capacitaciones y desarrollo de habilidades

Criterio de puntuación:

0	No, para nada
1	Rara vez
2	Algunas veces
3	Siempre

Utilice la sección de "Comentarios" para explicar su calificación. Asimismo, escriba sus pensamientos e ideas en esta misma sección. Aquí puede identificar brechas en la accesibilidad o plasmar ideas sobre cómo realizar modificaciones.

Diseño de programas inclusivos de capacitación y desarrollo de habilidades	Puntuación 0 a 3	Comentarios
1. ¿Diseña sus programas para el desarrollo de capacidades y de capacitación, basándose en las consultas realizadas al equipo o a los participantes sobre sus necesidades y las expectativas de aprendizaje, incluso sus métodos preferidos, tiempos y ubicaciones?		
2. ¿Sus programas para el desarrollo de capacidades y de capacitación cuentan con objetivos claros a fin de crear cambios en los sistemas, prácticas y actitudes?		
3. ¿Es el contenido y la metodología de sus programas para el desarrollo de capacidades y de capacitación plenamente accesible, utilizando técnicas inclusivas de facilitación a fin de lidiar con distintos estilos y preferencias de aprendizaje para que todas y todos puedan participar de manera significativa?		
4. ¿Han diseñado sus programas para el desarrollo de capacidades y de capacitación para ser flexibles y responder a distintos contextos y a distintos tipos de alumnos, incluso poder adaptarse en momentos de crisis?		
5. ¿Cuenta con un presupuesto asignado para que sus programas para el desarrollo de capacidades y de capacitación sean accesibles e inclusivos (por ejemplo, costes para transporte accesible, intérpretes en lengua de signos, subtítulos, personal de apoyo y asistencia, apoyo de guardería para padres y madres con niñas o niños pequeños, etc.)?		

Tutoría y desarrollo profesional permanente	Puntuación 0 a 3	Comentarios
6. ¿Cuenta con evaluaciones y con mecanismos de información vigentes que sean accesibles y fáciles de usar, para que todos los participantes puedan compartir su aprendizaje y sus sugerencias?		
7. ¿Están las distintas direcciones en sus distintos niveles, apoyando activamente a todo el equipo humano, particularmente a mujeres y a personas que pertenecen a grupos infrarrepresentados, para que tengan acceso a oportunidades significativas para su aprendizaje y desarrollo profesional permanente?		
8. ¿Existe una cultura en la que todo el equipo se sienta confiado y proactivo en cuanto a tomar la responsabilidad personal de su propio aprendizaje y de lograr que la inclusión y la accesibilidad avancen como parte de su trabajo?		
9. ¿Se ha asignado un presupuesto adecuado para ofrecer oportunidades de desarrollo profesional permanente a todo el equipo, tales como intercambios con compañeros, seguimiento profesional, capacitaciones acreditadas, sabáticos, etc.?		
10. ¿Se da a todo el equipo oportunidades para aprender, reconocer y desafiar sus sesgos inconscientes, incluso aquellos incrustados en sus propias prácticas?		
11. ¿Toma medidas la dirección con respecto a los resultados de las revisiones y de las evaluaciones independientes de los programas para el desarrollo de capacidades y de capacitación, a fin de promover las prácticas y estrategias innovadoras para el aprendizaje y el crecimiento de la organización?		

Difusión del aprendizaje y desarrollo de las comunidades de práctica	Puntuación 0 a 3	Comentarios
12. ¿Cuenta todo el equipo con oportunidades para compartir su aprendizaje, intercambiar experiencias y recursos y mantenerse actualizados sobre los desarrollos profesionales más recientes? (Esto puede darse mediante una comunidad de práctica interna o mediante otras organizaciones o redes)		
13. ¿Existe un presupuesto para formalmente apoyar al desarrollo de comunidades de práctica? (Esto podría incluir contar con un coordinador designado para la gestión de información y conocimientos, una plataforma accesible en línea, programas de intercambio y eventos de aprendizaje, etc.)		
14. ¿Cuenta con presupuestos para desarrollar, diseñar y difundir recursos sobre aprendizaje en formatos accesibles y en idiomas locales?		

Difusión del aprendizaje y desarrollo de las comunidades de práctica	Puntuación 0 a 3	Comentarios
15. ¿Existen mecanismos de información accesibles y diversos vigentes, que permitan el análisis de los espacios de aprendizaje a fin de asegurar que la comunidad de práctica esté efectivamente cumpliendo con las necesidades de los practicantes?		
16. ¿Los directores y los líderes toman medidas con respecto a los aprendizajes clave derivados de las comunidades de práctica, especialmente información que desafíe la cultura y las normas de la organización?		

Referencias y recursos útiles

El kit de herramientas para la accesibilidad digital de CBM: ofrece una selección de herramientas y recomendaciones relativas a la accesibilidad de las TIC, las cuales resultan útiles para asegurar la inclusión y la accesibilidad en las iniciativas de capacitación y desarrollo de habilidades.

Diseño universal para el aprendizaje (UDL):desarrollado por CAST, ofrece guías con variedad de herramientas, investigaciones y aprendizajes relativos a cómo desarrollar oportunidades flexibles de aprendizaje para apoyar un amplio rango de estilos, capacidades, intereses y motivaciones de aprendizaje; todo ello, pudiendo ser adaptado para niñas, niños y adultos por igual.

Kit de herramientas para "Discapacidad y Desarrollo Inclusivo (DDI)": desarrollado por CBM, ayuda al equipo y a los compañeros, a fin de construir habilidades y conocimientos sobre el desarrollo inclusivo de la discapacidad. Este kit fue diseñado como una guía de estudio personal y también como un recurso de apoyo para personas que llevan a cabo capacitaciones y desarrollo de habilidades.

La iniciativa IDA/IDDC Bridge CDPD ODSs: ha desarrollado una significativa cantidad de experiencia sobre facilitación inclusiva en Asia, África, Latinoamérica, Oriente Medio y Europa.

Recursos para consenso y facilitación: desarrollados por la organización Semilla para el Cambio (Seeds for Change), ofrece guías que le ayudaran a diseñar y facilitar procesos participativos, permitiendo a los participantes contribuir equitativamente.

Incremento de la resiliencia

Eliminar los obstáculos de accesibilidad en su organización crea un entorno más resiliente y seguro para todas las personas trabajadoras y sus comunidades. La accesibilidad puede ayudarle a prepararse mejor para las crisis y reducir los impactos negativos de los desastres. Si un desastre llega a ocurrir, entonces la accesibilidad resulta clave para reducir las desigualdades y puede ayudarle a reconstruir mejor ('Build Back Better').

Preparación para emergencias y reconstruir mejor ('Build Back Better'): ¡Mensaje recibido!

Las personas con discapacidad y las personas mayores se encuentran en mayor riesgo de exclusión, aislamiento, enfermedad y muerte durante y después de las emergencias, desastres y pandemias.

Los datos sobre la COVID-19 evidencian que las personas con discapacidad, las personas mayores y las personas de estratos socioeconómicos más bajos se encuentran dentro de las más duramente golpeadas por la pandemia (Campaña "Fin a la discriminación Covid19" de IDA e IDDC y el Informe sobre la Covid-19 de la UMC "Potenciar las voces: nuestra vida, nuestra decisión" (2020)

Una encuesta sobre vivir con discapacidad y los desastres llevada a cabo en 137 países evidenció que:

- El 72 % de las personas con discapacidad no cuentan con planes de preparación en caso de desastres.
- Menos de la mitad de los sitios dedicados a ayudar en casos de emergencias y desastres son accesibles para personas con discapacidad (UNISDR – 2013).

El terremoto y el tsunami del 2011 en Japón, provocó una tasa de mortalidad entre personas con discapacidad equivalente al doble de la tasa de mortalidad entre el resto de la población (UNESCAP – 2019).

La accesibilidad salva vidas y promueve la resiliencia

Reconstruir de forma más sólida, rápida e inclusiva puede generar mayores beneficios, totalizando 173 billones de dólares anuales o el 31 % de las actuales pérdidas de bienestar provocadas por desastres naturales

(GFDRR – 2017)

Puede salvar vidas y promover la resiliencia, asegurándose de:

- ✔ Su planificación de la preparación en casos de emergencia involucra a personas con discapacidad y a personas mayores.
- ✔ Su infraestructura tanto física como digital es accesible (sistemas de alerta temprana, transporte, edificaciones, información y comunicación, etc.).
- ✔ Su plan de evacuación tiene en cuenta a todas las personas con discapacidad.
- ✔ Sus albergues y sitios de emergencia son accesibles y fáciles de alcanzar.
- ✔ Sus estrategias para reconstruir mejor siguen normas de accesibilidad y de diseño universal a fin de evitar nuevas barreras

Compromiso 5

Nuestros programas y servicios son no-discriminatorios y son accesibles para todas las personas con discapacidad en sus comunidades sin importar edad, género, fe, etnia ni cualquier otra característica identitaria

Compromiso 5: Nuestros programas y servicios son no-discriminatorios y son accesibles para todas las personas con discapacidad en sus comunidades sin importar edad, género, fe, etnia ni cualquier otra característica identitaria

¿Por qué es importante este compromiso?

Una programación basada en derechos es fundamental si esperamos que efectivamente desafíe la discriminación sistemática y profundamente enraizada, además de transformar las políticas, los sistemas y las prácticas injustas. Para lograr esta clase de impacto, los programas deben diseñarse para lidiar con la discriminación y el equipo humano debe sentir la suficiente seguridad y confianza para moldear enfoques inclusivos basados en derechos humanos dentro de sus prácticas cotidianas.

Este compromiso busca cumplir con el principio de derechos humanos de la igualdad y no-discriminación en los programas, sin importar ni su escala ni el contexto. Resulta relevante para los gobiernos, la sociedad civil y el sector privado y puede igualmente ser utilizado en programas para desarrollo humanitario, reducción de riesgos de desastres, medioambientales y construcción de la paz.

Este compromiso le ayudará a:

- ✔ **Asegurarse de que la gestión del programa y las estructuras de gobernanza puedan identificar y lidiar con la discriminación.**
- ✔ **Diseñar, planificar e implementar programas que promuevan la igualdad.**
- ✔ **Desarrollar el control, la evaluación y los procesos de aprendizaje inclusivos que promuevan programas que sean plenamente inclusivos, accesibles y rindan cuentas a las comunidades y a los ciudadanos a quienes sirven.**

¿Qué necesita saber?

Gestión del programa y gobernanza

El punto de partida para la igualdad y la no-discriminación a través de cualquier programa está en los líderes principales, quienes tienen el poder en la toma de decisiones. En última instancia, la igualdad y la no-discriminación son decisiones políticas que los líderes a cargo del programa deben comprometerse en garantizar, a fin de que los sistemas, las políticas y las prácticas de un programa sean inclusivos y accesibles para todas y todos.

A nivel global, existe una adhesión política a gran escala por parte de gobiernos, sociedad civil y empresas para promover la agenda 2030. Esto se debe al compromiso compartido de no dejar atrás a nadie en el esfuerzo conjunto por alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible y sus metas a través de todos los países y en todos los sectores. A fin de lograr esto, muchas organizaciones de la sociedad civil han desarrollado estrategias y marcos de trabajo que cumplen con normas e indicadores que buscan promover y medir la igualdad y la no-discriminación en sintonía con los valores y los mandatos de la organización. De igual forma, el sector privado y los gobiernos locales han desarrollado compromisos y metas para la inclusión, mediante servicios externos o mediante marcos de trabajo relativos a políticas locales cuyo fin es promover la inclusión y la accesibilidad.

La accesibilidad es un prerrequisito para asegurarse de que las personas con discapacidad puedan gozar de sus derechos humanos en una base de igualdad con otros. Esto se requiere para poder apoyar a las organizaciones, sin importar su sector, en sus esfuerzos por cumplir con los ODS, en sintonía con la CDPD. Esto también es clave al programar para la búsqueda de medidas específicas requeridas por mujeres con discapacidad según el artículo 6 de la CDPD al igual que la niñez con discapacidad según el artículo 7 de la CDPD.

Los líderes de entidades de gobierno, la sociedad civil y el sector empresarial, tienen la responsabilidad de moldear y de asegurarse de que las estructuras institucionales de gobernanza, incluso las políticas y las normas, controlen y cumplan con los derechos humanos, así como que sean responsables de rendir cuentas ante las personas con discapacidad. Por su lado, las direcciones son las responsables de asegurarse de que estas políticas y normas se traduzcan a la práctica y que el equipo, los becarios y voluntarios se comprometan con ellas.

Algunos pasos prácticos que los líderes o directores pueden tomar para promover la igualdad y la no-discriminación en la gobernanza y la gestión de los programas, son:

- **Evaluar periódicamente** lo bien que los sistemas y los procedimientos del programa están alineados con los principios de derechos humanos y con las normas del sector. Demarque sus programas para asegurarse de que sus sistemas son aptos para el propósito de garantizar la no-discriminación.
- **Ofrecer de forma regular capacitación sobre diversidad e igualdad** para ayudar a los líderes o a los directores a reconocer los sesgos inconscientes y la discriminación dentro de sus programas.
- **Involucrar a un rango diverso de personas con discapacidad** en todos los niveles de gobernanza y a través de todas las etapas de la gestión del programa, para ayudar al supervisor y asegurar la rendición de cuentas de todas las personas con discapacidad.
- **Asegurar mecanismos transparentes de gobernanza para supervisar el cumplimiento de las políticas**. Esto puede llevarse a cabo de distintas formas a fin de incrementar la responsabilidad en la rendición de cuentas, tales como estructuras de autoridad internas como también por auditorías independientes dirigidas por las OPD y otros profesionales relevantes.

- **Llevar a cabo evaluaciones periódicas participativas sobre mitigación de riesgos** que involucren un rango diverso de usuarios finales, a fin de asegurar un enfoque libre de daños para todos los grupos de participantes.
- **Asegurarse de que todo el equipo directivo reciba formación y asuma la responsabilidad de las políticas y las normas del programa**, incluso que cuenten con recursos adecuados para la creación de capacidades a fin de que el equipo cumpla con estas normas.
- **Unirse a redes y a comunidades de práctica para contar con apoyo y aprendizaje entre compañeros**. Esto puede ser particularmente importante para que las organizaciones más pequeñas se familiaricen con distintos enfoques y mecanismos de rendición de cuentas.

Diseño, planificación e implementación

A fin de alcanzar la igualdad y la no-discriminación en sus programas, cumpliendo en verdad con no dejar a nadie atrás, debemos activamente escuchar e involucrar a todo grupo, especialmente a aquellos tradicionalmente excluidos del diseño, la planificación y la ejecución de un programa. Esto implica que los programas deban crear entornos inclusivos y seguros que permitan a todos los grupos compartir sus experiencias de exclusión y conjuntamente crear enfoques que identifiquen y eliminen los obstáculos.

Un enfoque basado en derechos dentro de los programas debe comenzar con el equipo humano del programa. A fin de poder transformar sistemas y prácticas injustos, es importante primero reflexionar sobre las propias actitudes del equipo, sus prácticas, los programas y los métodos de trabajo. Los programas no son neutrales; en ellos se puede reforzar la discriminación y el statu quo o, bien, desafiar la desigualdad y ser transformativos. ADAAC (Accesibilidad, Disponibilidad, Aceptabilidad, Asequibilidad y Calidad) es un marco de trabajo que puede proporcionar un lente crítico a través del cual promover programas inclusivos y transformativos. Su principal enfoque es fomentar y asegurar un enfoque holístico basado en derechos para los programas y servicios; esto se logra mediante determinadas consideraciones como:

- **Disponibilidad:** ¿Existe suficiente provisión y disponibilidad de servicios y programas que sean adecuados para todas y todos?
- **Asequibilidad:** ¿Son los programas accesibles para todas y todos en términos de costes? o ¿se necesita que haya escalas proporcionales o medidas adicionales para asegurar que todas y todos tengan acceso a ellos?
- **Accesibilidad:** ¿Es accesible la infraestructura, el entorno creado y la información? ¿Son los horarios y ubicaciones del programa accesibles a distintos grupos tales como mujeres y hombres que trabajan? ¿Utilizan los programas lenguaje y comunicación accesible, tales como formatos y medios accesibles que incluyan lenguaje sencillo y documentos de fácil lectura (Easy Read)? Consulte el **compromiso 1**, el **compromiso 2** y el **compromiso 6**.

- **Aceptabilidad:** ¿Es el programa sensible ante distintas identidades de género, grupos y culturas minoritarias y responde este a las distintas necesidades de todas y todos, asegurando que ningún grupo sea excluido ni alienado?
- **Calidad:** ¿Cuenta el programa con suficiente calidad? ¿Está apoyado por equipo humano debidamente calificado y por OPD con las habilidades, conocimientos y comportamientos que cumplan con las normas adecuadas que beneficien a todas y todos y no causen daño?

A fin de poder saber si los programas y los servicios cumplen bien con estos criterios, es esencial involucrar proactivamente a las personas con discapacidad y a otros grupos infrarrepresentados dentro del diseño del programa desde un inicio. Contar con grupos infrarrepresentados que se involucren activamente en todas las etapas, desde la planificación y la implementación hasta el control y la evaluación, ayudara a asegurarse de que nadie se quede atrás.

Tenga en cuenta que, algunas veces, los grupos infrarrepresentados son difíciles de contactar, por lo que se requerirá tomar medidas adicionales para llegar a ellos, ya sea mediante otras organizaciones, como mediante redes informales o grupos de autoayuda. Esto puede implicar realizar esfuerzos tales como ofrecer apoyo en el idioma, modos de comunicación aumentativos y alternativos, así como trabajar con informantes clave que pertenezcan a grupos infrarrepresentados, a fin de lograr construir conexiones y confianza.

Monitoreo, Evaluación, Rendición de cuentas y Aprendizaje (MERA)

Para ser efectivo, el Monitoreo, Evaluación, Rendición de cuentas y Aprendizaje (MERA) requiere que las organizaciones cuenten con un claro compromiso para el uso de prácticas reflexivas basadas en pruebas, en donde el equipo cuente con espacios seguros para llevar a cabo revisiones con regularidad y compartir sus aprendizajes. Asimismo, las organizaciones deben saber con claridad qué es importante para ellas medir. Eso implica reflexionar sobre cómo se recaba y se maneja de forma efectiva los datos del programa o la información del servicio y cómo esta se utiliza para avanzar en términos de aprendizaje y pruebas.

La forma en que una organización recaba, utiliza y difunde los datos es un indicador de lo comprometida que está en términos de rendición de cuentas y cumplimiento de los derechos humanos. Esto requiere que las organizaciones cuenten con políticas de datos apoyadas en procedimientos y capacitaciones para todo el equipo, asegurando la gestión ética y responsable de dicha información. Esto resulta aún más crítico al trabajar en situaciones de riesgo y en emergencias humanitarias, especialmente en conflictos originados por aspectos políticos, en los cuales el mal uso de la información puede poner a individuos o a grupos en riesgo de daños directos.

ACNUDH define un enfoque de derechos humanos para la gestión de datos como uno que cuenta con seis principios fundamentales:

Participación: utilice un rango diverso de procesos y de métodos de facilitación para alentar la participación de diversos grupos. Sea transparente, abierto y esté listo para crear espacios separados que faciliten las voces y las miradas de aquellos que se encuentran más marginados o son vulnerables.

Asegúrese de que el proceso participativo nunca ponga en riesgo, provoque daños ni promueva más discriminación contra los grupos marginados.

Datos desglosados: este tipo de datos es crítico para poder identificar y atender las desigualdades dentro de los programas y servicios. Los resultados de los programas determinarán qué nivel de desglose de datos se requiere, pero los criterios mínimos son: edad, sexo y discapacidad. El desglose más amplio de datos sobre raza, etnia, casta u otros estatus minoritarios, también pueden llegar a ser importantes de medir.

Autoidentificación: los datos sobre características personales deben ser provistos por los mismos individuos de forma libre e informada y mantenerse exclusivamente basándose en el consentimiento total de la persona en cuestión. La recolección de datos nunca debe poner al grupo ni a ningún individuo en una posición vulnerable y siempre debe cumplir con el principio de “no dañar”.

Es importante, al manejar datos de forma anónima, considerar si la muestra es lo suficientemente grande y diversa para proteger la confidencialidad de los individuos.

Transparencia: los datos deben estar disponibles en formatos accesibles y de forma oportuna para informar a los usuarios finales y para incrementar la rendición de cuentas con sus comunidades. Esto requiere que los programas y los servicios se comprometan proactivamente con los usuarios finales para averiguar los medios y métodos más apropiados para recopilar, gestionar y difundir datos. Esto debe, asimismo, considerar formatos, medios y lenguajes adecuados. Consulte el **compromiso 2**.

Privacidad y confidencialidad: estas son críticas para asegurarse de que los datos que podrían revelar las características personales de un individuo nunca sean públicos. Las organizaciones deben poder garantizar una buena protección de los datos que cumplan con los requisitos estatutarios para mantener la integridad de los individuos y de los grupos. Por ejemplo, si ciertos datos se presentan al dominio público, ya sean imágenes o citas, se requiere el consentimiento escrito y documentado del individuo en cuestión. Además, se necesita tener en cuenta consideraciones adecuadas para asegurarse de que la divulgación pública no ponga a ningún niño, niña ni persona adulta en riesgo.

Rendición de cuentas: los programas y los servicios deben contar con mecanismos y procedimientos claros para asegurarse de que los mismos puedan rendir cuentas a aquellos a quienes sirven. Estos mecanismos deben incorporarse a lo largo del diseño y de la implementación y debe asegurarse de que las quejas sean tenidas en cuenta de inmediato. Esto incluye contar con mecanismos de alertas confidenciales que aseguren la protección de aquellos que desean atender casos serios de discriminación o violaciones que pudieran poner en riesgo a ciertos individuos o grupos. Estos mecanismos de control y de información deben también estar disponibles en formatos accesibles.

¿Cómo saber que este compromiso se ha cumplido correctamente?

Podrá medir su éxito al notar un incremento progresivo de cambios, de las siguientes formas:

- Información, informes y evaluaciones del programa se ponen a disposición del público, en formatos accesibles y en idiomas locales a los que las comunidades y los usuarios finales puedan acceder.
- Hay una mejor calidad del involucramiento con OPD, con comunidades, con compañeros y con usuarios de los servicios, quienes regularmente acceden a la información del programa y utilizan mecanismos inclusivos de información que están disponibles para ellos en idiomas locales y en formatos accesibles.
- Las organizaciones cuentan con políticas claras y con mecanismos para la rendición de cuentas que son periódicamente revisados, comprendidos y utilizados por todos los miembros del equipo a través de todas las áreas que abarca el programa.
- Todos los programas se diseñan sobre la base de un análisis participativo de la discapacidad y la igualdad entre hombres y mujeres, y son capaces de establecer una base de referencia y realizar un seguimiento de la discapacidad y la igualdad entre hombres y mujeres.
- Grupos infrarrepresentados, especialmente aquellos que enfrentan discriminaciones múltiples y que se intersectan, y quienes se encuentran en mayor riesgo en momentos de emergencia, se encuentran activamente involucrados en los programas y en los servicios.
- Los programas y los servicios miden continuamente y demuestran cómo lidian con la accesibilidad, con la disponibilidad, con la aceptabilidad, con la asequibilidad y con la calidad (ADAAC).
- Un mayor número de personas diversas con discapacidad se encuentran activamente involucradas en la toma de decisiones clave con respecto al diseño, la implementación y la evaluación de los programas y de los servicios.
- Los líderes toman acciones con respecto a los resultados de las auditorías de los programas y de los servicios, a fin de implementar cambios en los sistemas, en las políticas y en las prácticas y con ello incrementar la igualdad, la no-discriminación y la rendición de cuentas.

Compromiso 5:
Nuestros programas y servicios son no-discriminatorios y accesibles para todas las personas con discapacidad en sus comunidades sin importar edad, género, fe, etnia ni cualquier otra característica identitaria

Modelo para la autoevaluación de la no-discriminación e igualdad

Criterio de puntuación:

0	No, para nada
1	Rara vez
2	Algunas veces
3	Siempre

Utilice la sección de "Comentarios" para explicar su calificación. Asimismo, escriba sus pensamientos e ideas en esta misma sección. Aquí puede identificar brechas en la accesibilidad o plasmar ideas sobre cómo realizar modificaciones.

Gestión del programa y gobernanza	Puntuación 0 a 3	Comentarios
1. ¿Existen políticas, normas y procedimientos vigentes que atiendan la igualdad y la no-discriminación junto con un enfoque basado en los derechos humanos?		
2. ¿La dirección y los líderes están adecuadamente capacitados para reconocer y lidiar con los sesgos inconscientes, a fin de asegurar que todos los programas, sistemas y prácticas respeten los principios de igualdad y no-discriminación?		
3. ¿Hay personas con discapacidad, especialmente provenientes de grupos infrarrepresentados, representados en la toma de decisiones de la dirección y en posiciones de gobernanza?		
4. ¿Son todos los programas y procedimientos enteramente accesibles y cumplen con los principios de diseño universal?		
5. ¿Supervisan y aseguran los directores de programas el involucramiento activo de un rango diverso de personas con discapacidad y de sus organizaciones representantes, en toda etapa del ciclo del proyecto, desde la planificación inicial hasta su evaluación?		

Diseño, planificación e implementación	Puntuación 0 a 3	Comentarios
6. ¿Identifican claramente los análisis de situación (incluso las evaluaciones rápidas de necesidades, valoraciones posteriores al desastre, etc.) a grupos infrarrepresentados y analizan estos los roles sociales, las relaciones, las normas y las desigualdades, con relación a la discapacidad y al género?		
7. ¿Están activamente involucrados los grupos infrarrepresentados que han sido identificados, en el diseño, planificación e implementación de los programas?		
8. ¿Los resultados de los análisis de situación sobre discapacidad e igualdad de género son utilizados para informar sobre los programas y definir los indicadores a fin de medir el cambio, incluso en respuestas humanitarias?		
9. ¿El diseño medidas específicas incluye suficiente presupuesto para lidiar con la igualdad y la no-discriminación, usando un enfoque basado en los derechos humanos?		
10. ¿Los programas y los servicios están diseñados e implementados de manera integral para lidiar con la accesibilidad, la disponibilidad, la asequibilidad, la aceptabilidad y la calidad (ADAAC)?		
11. ¿Se llevan a cabo actividades presupuestadas que desafíen actitudes, estigmas, estereotipos y toda discriminación a la que se enfrentan todas las personas con discapacidad?		
12. ¿Cuentan los presupuestos con rubros para la accesibilidad, los procesos participativos, ajustes razonables y otras medidas específicas que aseguren la no-discriminación? (Por ejemplo, intérpretes de idiomas, asistencia para cuidado infantil, traducciones, transporte accesible, accesibilidad digital, documentos de fácil lectura (Easy Read) y en Braille, etc.)		
13. ¿Los programas identifican, controlan y reducen los posibles riesgos, a fin de que ninguna persona sea dañada por el trabajo que usted realiza?		

Control, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje	Puntuación 0 a 3	Comentarios
14. ¿Los mecanismos de información se proporcionan en un rango de formatos accesibles, incluso en los idiomas locales?		
15. ¿Las actividades MERA crean espacios seguros y accesibles para que todas y todos puedan participar en condiciones de igualdad, incluso, cuando fuera necesario, espacios separados que aseguren que la diversidad de voces pueda ser escuchada?		
16. ¿Se recopila con regularidad datos desglosados y se analizan si cumplen con los principios de OACNUDH sobre participación, autoidentificación, transparencia, privacidad y rendición de cuentas?		
17. ¿Incluyen los equipos de evaluación a expertos locales, como a personas con discapacidad, con experiencias diversas de vida?		
18. ¿Utilizan los equipos de evaluación procesos participativos, incluso el uso de los idiomas locales, a fin de permitir que las voces diversas y subrepresentadas, incluso las infantiles, – sean escuchadas?		
19. ¿Los resultados iniciales y las recomendaciones se obtienen de las evaluaciones, compartidas con las comunidades y con los usuarios, en formatos accesibles y en los idiomas locales, a fin de asegurar la información y la validación, antes de su finalización?		
20. ¿El aprendizaje sobre la igualdad y la no-discriminación, se utiliza continuamente para informar sobre los programas y las estrategias del futuro?		
21. ¿El aprendizaje se obtiene de los programas compartidos con los compañeros a nivel comunitario, nacional e internacional, en formatos accesibles y en los idiomas que corresponda, a fin de asegurar la debida rendición de cuentas?		
22. ¿Toman acciones los directores con respecto a los incidentes de discriminación que les hagan llegar, incluso las negativas para ofrecer ajustes razonables?		

Referencias y recursos útiles

Kit de herramientas para discapacidad y análisis de género (DAG): desarrollado por CBM, es un recurso útil para apoyar programas más holísticamente inclusivos que cubre temas de apoyo técnico y modelos para la evaluación individual, de la organización y de programas. También disponible en inglés y en francés.

El manual para la auditoría de género: una herramienta para la autoevaluación de la organización y para la transformación: desarrollado por InterAction, ofrece apoyo a las organizaciones sobre cómo valorar y mejorar sus enfoques en cuanto a género tanto en sus sistemas como en sus programas.

Hojas de datos, incluso formatos de fácil lectura (Easy Read): desarrollado por la entidad Women Enabled International, este documento ofrece una mirada integral de ayuda sobre los derechos de las mujeres y de las niñas con discapacidad e incluye ejemplos prácticos sobre violaciones específicas a los derechos, identificación de obstáculos y recomendaciones sobre acciones que apoyan los derechos de las mujeres y de las niñas con discapacidad.

Marco de trabajo OPERA (Opera Framework): desarrollado por el Centro de Derechos Económicos y Sociales (Centre for Economic and Social Rights) es un recurso útil para apoyar a los programas y servicios a analizar resultados, esfuerzos en políticas, recursos y evaluaciones. Este utiliza métodos mixtos para obtener una apreciación más holística y profunda sobre cómo lograr el cambio.

Un enfoque basado en los derechos humanos para los datos: nadie se queda atrás en la agenda 2030 para el desarrollo sostenible: desarrollado por ACNUDH, este documento ofrece guías y anotaciones prácticas para ayudar a los programas a lidiar con cómo desarrollar una recolección y una gestión de datos efectivos, cumpliendo con los principios de los derechos humanos de participación, datos desglosados, autoidentificación, transparencia y rendición de cuentas.

Un manual para los facilitadores en auditoría de género: la metodología participativa de la OIT para la auditoría de género: desarrollado por la OIT, está diseñado para apoyar el aprendizaje de la organización sobre la igualdad de género y tiene algunos ejercicios útiles para talleres participativos que promueven la reflexión de la organización, los cuales pueden ser adaptados a un amplio rango de grupos.

Una nota sobre la práctica: recopilar y utilizar datos sobre discapacidad para informar al desarrollo inclusivo: es una guía práctica para apoyar a los programas en la recopilación y el uso de datos sobre discapacidad a fin de incrementar la rendición de cuentas para las personas con discapacidad. Esta ofrece métodos y herramientas de ayuda que pueden ser utilizados para mejorar los programas. Fue diseñada por Plan International Australia, CBM Australia y el Instituto Nossal para la Salud (Nossal Institute for Health).

"Trabajo para mejorar nuestros propios futuros: inclusión de mujeres y niñas con discapacidades en la acción humanitaria": desarrollado por la Comisión de Mujeres Refugiadas (Women's Refugee Commission), este documento comparte resultados de un mapeo global sobre la inclusión de mujeres y niñas con discapacidad en la acción humanitaria y presenta recomendaciones para fortalecer los programas humanitarios inclusivos.

Crear ciudades y comunidades más inclusivas

Su organización puede ayudar a las comunidades a ser más inclusivas a fin de que todas las personas cuenten con igual acceso a los servicios y puedan participar y contribuir en la sociedad. Esto puede lograrse realizando ajustes razonables, cumpliendo con las normas de accesibilidad y realizando un seguimiento de los principios de diseño universal.

Asegure el futuro con el diseño universal

2020

Hoy, más de la mitad de todas las personas con discapacidad y de personas mayores viven en ciudades con:

- **Transporte y espacios públicos inaccesibles**
- **Infraestructura digital inaccesible**
- **Falta de accesos a vivienda adecuada, empleo, salud y educación (DESA – 2019)**

2050

- **El 70 % de la población mundial vivirá en ciudades mientras que el 60 % de los asentamientos urbanos quedan pendientes de construir (UN Habitat)**
- **Más de dos billones de personas con discapacidad y personas mayores vivirán en comunidades urbanas para el año 2050 (CGLU)**

La demanda de infraestructura y servicios que sean inclusivos y accesibles aumenta rápidamente. La accesibilidad beneficia a todas las personas y, por tanto, debe proporcionarse a todas por igual. Adoptar el diseño universal es la única manera en adelante para cumplir con las necesidades de nuestras futuras poblaciones; de lo contrario, nuestras comunidades corren el riesgo de tornarse aún más fragmentadas y socialmente polarizadas a lo largo del tiempo.

¡Usted posee la clave para impactar positivamente en la sociedad!

“La falta de accesibilidad es una barrera fundamental que hace que las personas con discapacidad queden excluidas, que debe abordarse urgentemente para promover la vida independiente de esas personas y su participación en la sociedad y en el desarrollo.” (DESA - 2019)

Al cumplir con los compromisos de accesibilidad, se puede apoyar a la inclusión para individuos y sus comunidades mientras se contribuye a un mundo mejor. ¡Abramos la puerta a oportunidades para el desarrollo sostenible!

Compromiso 6

Nuestras reuniones y eventos, tanto virtuales como presenciales, son accesibles para todas las personas con discapacidad

Compromiso 6: Nuestras reuniones y eventos, tanto virtuales como presenciales, son accesibles para todas las personas con discapacidad

¿Por qué es importante este compromiso?

Nuestra capacidad para trabajar de forma efectiva depende de una buena colaboración entre los distintos departamentos y equipos, así como entre la organización y los actores. Cualquiera que sea la reunión o el evento, sea este virtual o presencial, internacional o local, todos requieren procesos accesibles e inclusivos a fin de que todas y todos tengan la oportunidad de participar en condiciones de igualdad.

Muy frecuentemente, la infraestructura y las prácticas existentes determinan quién sí y quién no puede acceder o participar plenamente en una reunión o evento. La falta de accesibilidad o la falta de presupuesto, a menudo, se convierte en una excusa para excluir o limitar la participación de ciertas personas o grupos. La escasa accesibilidad no solo es discriminatoria sino también implica un enorme coste, incluso la pérdida de valiosas contribuciones, ideas, experiencias de vida y conocimientos.

Este compromiso se construye sobre el cumplimiento de las normas ya delineadas en el **compromiso 1**, el **compromiso 2** y el **compromiso 3**.

Este compromiso le ayudará a:

- ✔ **Planificar con mayor confianza y seguridad las reuniones, los seminarios web, las presentaciones, los talleres y los eventos.**
- ✔ **Asegurarse de que todos los eventos y reuniones, virtuales o presenciales, sean inclusivos.**
- ✔ **Desarrollar sistemas inclusivos de información, aprendizaje y cumplimiento.**

¿Qué necesita saber?

Preparación y planificación de la reunión o del evento

Planificación previa al evento: al planificar un evento siempre es importante presupuestar la accesibilidad y los ajustes razonables, así como otras medidas específicas. Si esta es su primera vez planificando un evento accesible, pida a las OPD locales y a otras organizaciones que cuenten con experiencia que le asesoren con relación a proveedores y costes de elementos tales como: intérpretes en lengua de signos, taxis accesibles, subtítulos en tiempo real, asignaciones para asistentes personales, ilustradores y producción de materiales en Braille y de documentos en formato de fácil lectura (Easy Read).

Para incrementar la participación, recuerde pensar en otros grupos que pudieran estar excluidos por razones de pobreza, casta, género, clase, etnia o raza. Otras medidas de igualdad pueden incluir provisiones tales como asignaciones para cuidados infantiles, intérpretes para lengua de algunas minorías, subsidios para alimentación y viaje, o la contratación de un área adicional que sea tranquila y silenciosa para que las madres puedan dar el pecho a sus hijas e hijos.

Antes de cualquier reunión o evento, es fundamental conocer quién asistirá y cuáles son sus necesidades específicas. Esta puede ser una pregunta que puede añadir a su formulario de registro o incluir en el anuncio del evento con un detalle sobre el contacto. Recuerde que para algunos grupos puede que haya un estigma con respecto a solicitar apoyo, así que debe ser muy sensible al manejar solicitudes y respetar la confidencialidad.

Inspección del sitio o revisión de la plataforma digital: Mantenga una lista actualizada de sedes accesibles, proveedores de servicios y plataformas que hayan aprobado las OPD; esto puede ahorrarle bastante tiempo y estrés. Si no cuenta con una lista, pida a una OPD local que le asesore. En algunas áreas, puede ser imposible encontrar una sede accesible con elementos como un acceso libre de escaleras o sanitarios accesibles. Por tanto, como un posible cliente, usted puede utilizar esta como una oportunidad para incidir y negociar con el proveedor del servicio a fin de que cuente con elementos de accesibilidad instalados a tiempo para su evento. Asimismo, explicar los motivos de por qué esto puede ser positivo para el negocio puede ser exitoso si usted planifica realizar un evento grande, ya que esto puede resultar como un incentivo para las sedes locales para que inviertan en accesibilidad. Este tipo de incidencia es mejor que sea liderado por OPD locales, quienes luego pueden asesorar y supervisar cualquier adaptación requerida.

Si usted es el anfitrión de una reunión virtual, revise por adelantado si las plataformas digitales cumplen con las normas internacionales de accesibilidad y revise también con cualquier participante con discapacidad sobre sus preferencias. Recuerde, si usted es el anfitrión de una reunión virtual internacional, no todas las plataformas están disponibles en todos los países y algunas resultan más accesibles que otras en términos del ancho de banda. Consulte el **compromiso 2**.

Recuerde: En ausencia de una plena accesibilidad, busque realizar acuerdos sobre provisiones de ajustes razonables con facilitadores, presentadores o participantes que hayan expresado requerir algún elemento de accesibilidad.

Logística de acceso al evento: Al seleccionar una sede accesible, es esencial también tener en cuenta la accesibilidad de las áreas en los alrededores, incluso la proximidad al transporte público y al aparcamiento. Asegúrese de incluir información sobre transporte accesible hacia la sede en el paquete informativo del evento. Esto resulta particularmente útil para los asistentes que puedan no estar familiarizados con el área.

Al contratar alojamiento, también necesitará tener en cuenta el número de noches. Si las personas vienen desde largas distancias, quizás necesiten llegar la noche anterior y descansar antes del evento. De igual manera, si un evento

termina por la noche, quizá no haya transporte accesible para que ciertos participantes puedan volver a su lugar de origen. Las personas con discapacidad pueden también tener requisitos adicionales que impliquen un hospedaje más largo. Asegúrese de incluir todas estas consideraciones en la planificación de su presupuesto.

De forma similar, si su reunión es virtual, necesitará pensar cómo podrán acceder las personas al evento, particularmente si las personas provienen de entornos de escasos recursos, en donde existe menos acceso a internet o con conexiones con un menor ancho de banda. Pregunte directamente a los participantes qué plataformas digitales le son más confiables o cuáles son más familiares para los usuarios. De ser necesario, busque opciones para que las personas puedan conectarse telefónicamente o presentarse a alguna oficina u hotel que cuente con una conexión a internet más estable. En todo caso, lleve a cabo algunas pruebas de conectividad previas a la reunión, especialmente si esta es una plataforma nueva para algunos de los participantes.

Realización de eventos y reuniones

Una reunión inclusiva es aquella en donde todos los asistentes se sienten cómodos al participar en sus modos predilectos, por lo que resulta importante crear un espacio seguro, respetuoso y abierto para que las personas puedan brindar sus aportes. Siempre debe ser sensible con el hecho de que los asistentes pueden provenir de distintas culturas con distintas formas de comunicación, por lo que procure crear una cultura compartida desde el inicio del evento, promoviendo así el respeto y la celebración de la diversidad. Esta cultura compartida debe también poder extenderse a las prácticas relacionadas con la accesibilidad, tales como mantener la sede del evento segura y libre de obstáculos (bolsas, ordenadores portátiles en los pasillos), respetando los tiempos de descanso y minimizando el ruido de fondo.

Aun cuando es responsabilidad de todas y todos cumplir con su parte, usted puede elegir que algunas personas voluntarias se constituyan como asistentes de inclusión en la reunión o evento, a fin de recordar a las personas cómo respetar mejor las necesidades de todas las personas.

A continuación, se enumeran algunas buenas prácticas para ayudarle a celebrar un evento accesible:

- Para eventos de mayor escala, planifique siempre ofrecer intérpretes de lengua de signos (ILS). Esto lo deben coordinar OPD dirigidas por personas con sordera para asegurarse de que se contrate a intérpretes recomendados y acreditados. Tal como lo haría con cualquier tipo de intérprete de idiomas, asegúrese de que haya suficiente tiempo al hablar para que los intérpretes puedan seguir el ritmo. En caso de que los eventos duren el día completo, asegúrese de contratar al menos a dos intérpretes por cada persona. Si las personas con sordera hablan el mismo idioma, podrán compartir intérpretes; sin embargo, tenga en cuenta que si llega a realizar talleres o conferencias con sesiones paralelas, necesitará contratar a más ILS a fin de asegurar una igualdad de elección para los participantes con sordera.
- Comparta los materiales de su presentación y explique cualquier término clave por adelantado al ILS, los intérpretes, los subtítulos, las personas de apoyo y los ilustradores, a fin de que estas personas se encuentren preparadas para poder efectivamente prestar sus servicios.

- Si planea compartir materiales y documentos impresos, asegúrese de que todos hayan sido aprobados mediante una revisión de accesibilidad. Antes de diseminar los materiales en formatos accesibles, es bueno revisar si son útiles mediante consultas con OPD. Consulte el **compromiso 2**.
- Al inicio de la sesión virtual o presencial, los moderadores deben informar a la audiencia que, a fin de que la sesión sea accesible, los presentadores y participantes no deben hablar demasiado rápido y deben también enunciar su nombre cada vez que tengan la palabra.
- Los presentadores y los facilitadores deben describir siempre cualquier referencia visual que utilicen, sean diapositivas, pósteres o vídeos. Recuerde compartir sus diapositivas de forma electrónica con las personas participantes que deseen seguirlas simultáneamente utilizando un lector de pantalla.
- Hable lento y no use tecnicismos. Procure evitar terminología complicada mediante el uso de lenguaje básico al explicar conceptos complejos. Asimismo, evite el uso excesivo de acrónimos.
- Durante una sesión de preguntas y respuestas, permita una breve pausa entre preguntas y respuestas, a fin de que los participantes, los moderadores o los presentadores que requieran tiempo extra para hacer sus preguntas o comentarios tengan oportunidad de realizarlos.

Recuerde: Pese a que los intérpretes, los asistentes personales y el personal de apoyo juegan un papel muy importante para la facilitación de la participación de los asistentes con discapacidad, ellas y ellos no son en sí participantes. Por lo tanto, su comunicación siempre debe de ser dirigida directamente hacia la persona con discapacidad.

Información, aprendizaje y cumplimiento

Información sobre el contenido y la metodología: A lo largo de sus reuniones y eventos, utilice toda una variedad de mecanismos de información y pregunte a las personas cómo prefieren dar su opinión. Descubrir qué hace a las personas sentirse más cómodas es muy importante, dado que no todas las personas se sienten cómodas respondiendo encuestas tradicionales. Existen muchas otras formas de pedir información, tales como contar con una tabla para información anónima en que las personas puedan dibujar o escribir comentarios, una caja de sugerencias o una encuesta de salida. Asimismo, puede pedir a los participantes que voluntariamente recopilen información para su reunión o evento. De este modo, puede que las personas se sientan más cómodas al compartir su información crítica con otros compañeros participantes que con los facilitadores o los organizadores del evento.

Recuerde, la existencia de distintos estilos de enfoques que reconozcan las distintas preferencias es importante para incrementar la participación y el aprendizaje, especialmente al trabajar con grupos infrarrepresentados o al ser anfitriones en eventos que involucren a personas con distintas culturas. Consulte el **compromiso 4**.

Encuestas posteriores al evento sobre la sede y los proveedores: Al solicitar información sobre la sede y sobre los proveedores del evento, incluya preguntas no solo sobre la accesibilidad sino también sobre la amabilidad del equipo y cómo de cómodas hicieron sentir a las personas al utilizar los servicios de dichos proveedores. Es importante compartir esta información con los distintos proveedores a fin de ayudarles a mejorar su cumplimiento con las normas de accesibilidad. Utilice estos resultados para actualizar sus listados de proveedores, a fin de incluir a aquellos que han prestado un buen servicio. Para aquellos que no cumplen con las normas, es importante permitirles enterarse de qué es lo que deberían hacer distinto si en el futuro desean poder ser contratados. Tenga cuidado siempre cuando mantenga la confidencialidad y el anonimato. Por ejemplo, si solo hubo una persona con dificultades auditivas en la reunión y existen quejas sobre el servicio de subtitulado, esto claramente comprometería su anonimato.

Toma de medidas basándose en la información para mejorar las prácticas: Esté preparado para aprender de la información que reciba. Aun si personas con discapacidad fueron incluidas en los eventos, ello no necesariamente implica que sus experiencias hayan sido positivas. Lo mismo puede ocurrir con otros grupos infrarrepresentados. Asegúrese de tomar medidas proactivamente con respecto a la información y a las recomendaciones que le fueran presentadas y, en donde no pueda hacer cambios inmediatos, vuelva para hacer a los participantes saber y pregúnteles sus ideas y sugerencias sobre cómo mejorar las prácticas.

¿Cómo saber que este compromiso se ha cumplido correctamente?

Podrá medir su éxito al notar un incremento progresivo de cambios, de las siguientes formas:

- Un mayor número de personas con discapacidad y personas de grupos infrarrepresentados, participan activamente en sus consultas, reuniones y eventos, con mayores niveles de satisfacción.
- Los PEO de la gestión del evento incluyen listados de cumplimiento (checklists) de accesibilidad que aseguran el cumplimiento continuo de la provisión de condiciones de accesibilidad y solicitudes de ajustes razonables.
- Un listado actualizado de sedes accesibles y de proveedores relativos a eventos, aprobado por las OPD locales, que se encuentra disponible y que usan continuamente todos los departamentos.
- Todos los contratos con proveedores de sedes para eventos y reuniones hacen referencia explícita a provisiones para entornos accesibles.
- Todo el equipo de todos los departamentos de la organización revisan periódicamente, comprenden y actúan basándose en los PEO sobre la gestión de eventos inclusivos.
- La dirección controla con regularidad los informes sobre el uso de las asignaciones presupuestarias para llevar a cabo reuniones y eventos accesibles.
- Las organizaciones crean una cultura de inclusión en la que el equipo y los clientes utilizan con regularidad sistemas accesibles de información y la dirección actúa con prontitud en caso de que se presenten quejas.

Compromiso 6: Nuestras reuniones y eventos, tanto virtuales como presenciales, son accesibles para todas las personas con discapacidad

Modelo para la autoevaluación de reuniones y eventos inclusivos

Criterio de puntuación:

0	No, para nada
1	Rara vez
2	Algunas veces
3	Siempre

Utilice la sección de "Comentarios" para explicar su calificación. Asimismo, escriba sus pensamientos e ideas en esta misma sección. Aquí puede identificar brechas en la accesibilidad o plasmar ideas sobre cómo realizar modificaciones.

Preparación y planificación de la reunión o del evento	Puntuación 0 a 3	Comentarios
1. ¿Cuenta con un directorio actualizado de proveedores para reuniones y eventos, que tengan un récord comprobado de proveeduría de servicios de alta calidad? (Por ejemplo, sedes, hoteles, taxis, subtítulos, ILS, traductores, etc.)		
2. ¿Recaba datos desglosados de forma intencional sobre los asistentes a fin de poder controlar lo inclusivas que son sus reuniones y eventos?		
3. ¿Los presupuestos incluyen accesibilidad, ajustes razonables y otras medidas específicas para todas sus reuniones y eventos?		
4. ¿Sus formularios de registro para el evento incluyen preguntas a los participantes sobre sus requisitos de accesibilidad e inclusión, y cuenta con sistemas vigentes que aseguren que dichos requisitos se cumplan?		
5. ¿Al planificar sus reuniones y eventos, tiene en cuenta consideraciones sobre género, cultura, religión y seguridad, a fin de asegurar un entorno inclusivo, seguro y acogedor?		

Realización de eventos y reuniones	Puntuación 0 a 3	Comentarios
6. ¿Se ofrece la participación remota y virtual en sus eventos y reuniones, a fin de incrementar la participación y reducir el impacto ambiental? (Por ejemplo, transmisiones en vivo, acceso telefónico, conferencias virtuales, etc.)		
7. ¿El equipo se siente seguro y confiado para utilizar métodos y prácticas de facilitación inclusiva en todas las reuniones y eventos, a fin de asegurar activamente la igualdad de participación para todas las personas?		
8. ¿Toda la información y la comunicación utilizada en sus reuniones y eventos, se proporciona en un amplio rango de formatos accesibles y respetuosos, a fin de asegurar la contribución efectiva de todos los participantes?		
9. ¿Las reuniones y los eventos crean espacios seguros para la participación igualitaria de todas las personas asistentes y, cuando sea necesario, se cuenta con espacios separados a fin de aumentar las voces de los grupos menos representados?		
10. ¿Se realizan orientaciones accesibles sobre seguridad y procedimientos de evacuación que se llevan a cabo antes de todas las reuniones y eventos?		

Retroalimentación, aprendizaje y cumplimiento	Puntuación 0 a 3	Comentarios
11. ¿Cuenta con una variedad de mecanismos de información para controlar de manera continua la accesibilidad de sus reuniones y eventos para todos los participantes, particularmente para los grupos infrarrepresentados?		
12. ¿Se analizan los datos obtenidos de sus formularios de información y de evaluación, a fin de rastrear el progreso e identificar los obstáculos en la participación de todos los grupos de personas que requieren ser atendidas?		
13. ¿Se documenta todo aprendizaje clave obtenido de la planificación y de la realización de los eventos y se comparte la misma para mejorar y apoyar eventos y reuniones futuras?		
14. ¿Los líderes y los directores crean las prácticas inclusivas dentro de las reuniones y eventos y toman medidas con respecto a las quejas sobre reuniones y eventos inaccesibles o exclusivos?		

Referencias y recursos útiles

Kit de herramientas de accesibilidad digital: provee una selección de herramientas y recomendaciones relativas a la accesibilidad de las TIC, que resultan útiles para asegurar la inclusión y la accesibilidad de sus iniciativas de desarrollo de habilidades y de capacitación.

Cómo lograr que las reuniones y los eventos virtuales sean accesibles para la comunidad con discapacidad: es un blog de Rooted in Rights que explica cómo lograr que los eventos virtuales sean accesibles desde el inicio del proceso de planificación.

Kit de herramientas para discapacidad y desarrollo inclusivo (DDI): desarrollado por CBM, este documento ayuda a apoyar al equipo y a los compañeros para crear capacidades y conocimientos sobre desarrollo inclusivo de la discapacidad. Este fue diseñado tanto como una guía de autoestudio como también a modo de un recurso de apoyo para aquellas personas que estén participando en capacitaciones y en el desarrollo de habilidades. Presenta un listado de cumplimiento (checlikst) para organizar reuniones y eventos accesibles (páginas 149-150).

Planificación de reuniones y eventos accesibles: un kit de herramientas: desarrollado por la Comisión de la Asociación Profesional Americana sobre Derechos de la Discapacidad (American Bar Association Commission on Disability Rights), este kit de herramientas está diseñado para apoyar a las entidades en la planificación de reuniones y eventos que sean accesibles para las personas con discapacidad. Ofrece recomendaciones y listados (checklists) para todas las fases de una reunión o evento, desde elegir la sede hasta la promoción, el registro, las presentaciones, los materiales, los eventos sociales, la alimentación y la capacitación para el equipo y las personas voluntarias.

Recurso IDA sobre accesibilidad: ofrece recomendaciones y recursos sobre la participación inclusiva y accesible en eventos y reuniones globales.

UNESCAP: reuniones inclusivas de la discapacidad: una guía operativa: busca aportar un conjunto integral de sugerencias prácticas para los organizadores de eventos, en todos los niveles.

Seminarios web accesibles: hacer que las actividades en línea sean para todos: es un blog de Jisc que ofrece una guía práctica sobre las “3 P de los seminarios web accesibles” que incluye la planificación, la presentación y el seguimiento posterior al evento.

Promover el bienestar y no causar daños

Mejorar la accesibilidad puede ayudar a la mejora del bienestar colectivo en todo sentido. Los entornos que resultan saludables para todas las personas mejoran nuestra calidad de vida mediante la incrementada inclusión social, un estilo de vida activo, seguridad y acceso a la naturaleza.

El diseño universal nos hace sentir bien, felices y a salvo

Mejor salud

Globalmente, uno de cada cuatro adultos no es lo suficientemente activo y una de cada cuatro personas experimenta problemas de salud mental (OMS). La insuficiente actividad física es uno de los principales factores de riesgo mortal alrededor del mundo. El diseño universal incluye espacios verdes públicos accesibles tales como parques, jardines infantiles, amenidades peatonales y ciclistas y áreas verdes residenciales diseñadas para todas las edades y habilidades. Estas opciones pueden promover la salud mental y física ya que ofrece relajación psicológica y alivio del estrés, estimulando la cohesión social, apoyando la actividad física y reduciendo la exposición al aire contaminado, al ruido y al calor excesivo.

Mayor seguridad

El diseño universal protege a las personas del daño físico y elimina impedimentos que causan ansiedad, estrés y daño psicológico. Diseñe estrategias tales como la apertura de espacios que permitan apreciar la vista, la utilización de rutas amplias, vías de circulación claras y definidas y una iluminación bien meditada, pueden ayudar a alcanzar una sensación de seguridad en los entornos edificados.

Mejor ergonomía

Entre una de cada tres y una de cada cinco personas (incluso los menores de edad) viven con alguna condición de dolor musculoesquelético (OMS). Las estaciones de trabajo diseñadas bajo los principios de diseño universal al igual que los muebles y accesorios incrementan su utilidad, comodidad y productividad al tiempo que previenen lesiones y reducen dolores para un amplio sector de nuestra población.

No cause daños

Las provisiones no adecuadas de accesibilidad pueden inadvertidamente provocar más daño que beneficio, pero ello no necesariamente tiene por qué ser así.

Hacer	No hacer
✓ **Convencionalice** e inserte la accesibilidad dentro de las estrategias existentes o en otras nuevas, así como en las políticas, los programas y los procesos.	✗ **No cree** opciones accesibles que separen socialmente aún más a las personas con discapacidad.
✓ **Respete siempre** las elecciones de las personas, su dignidad y autonomía; involúcrese con personas con discapacidad mientras van creando soluciones juntos.	✗ **No presuma** sobre qué es y qué no es accesible para las personas con discapacidad.
✓ **Asegúrese** de contar con medidas vigentes de transparencia y de rendición de cuentas con un control accesible y mecanismos de información.	✗ **No asuma** que sus responsabilidades terminan una vez que haya cumplido con la entrega de una solución accesible.
✓ **Tenga en cuenta** que las realidades contextualizadas y los vínculos entre accesibilidad y el entorno sostenible representan un impacto positivo en el ambiente.	✗ **No permita** que sus soluciones de accesibilidad tengan un efecto perjudicial en el entorno.

Compromiso 7

Nuestros lugares de trabajo promueven un entorno inclusivo y accesible que apoya a todo el equipo para proporcionar de forma eficaz ajustes razonables para las y los empleados con discapacidad, cuando sea necesario

Compromiso 7: Nuestros lugares de trabajo promueven un entorno inclusivo y accesible que apoya a todo el equipo para proporcionar de forma eficaz ajustes razonables para las y los empleados con discapacidad, cuando sea necesario

¿Por qué es importante este compromiso?

El éxito de cualquier organización depende y se sostiene por su director y sus diversas capacidades, habilidades, idiomas, culturas y antecedentes. Buscar la diversidad y la inclusión no solo es lo correcto sino lo inteligente. Investigaciones realizadas a través de distintos sectores y contextos geográficos, demuestran que la mayor diversidad en un equipo humano con distintas experiencias de vida ayuda a promover la innovación, la creatividad y aporta soluciones más inteligentes a los entornos variables y dinámicos en los que nos desenvolvemos.

Este compromiso busca apoyar a todos los empleadores (ya sean gobiernos locales, el sector privado o el sector sin ánimos de lucro) para que cumplan con sus obligaciones legales. Algunas de estas obligaciones pueden comprenderse mejor a modo de prácticas para mejorar progresivamente a lo largo del tiempo, mientras que otras son legalmente exigibles de una forma obligatoria inmediata. Estas obligaciones sensibles en cuanto al tiempo incluyen la realización de ajustes razonables, el cumplimiento de las regulaciones y las normas nacionales relativas al empleo y también el cumplimiento de las políticas y los códigos de conducta obligatorios de las organizaciones o del sector.

Este compromiso le ayudará a:

- ✔ **Reconocer y cumplir con sus requisitos legales como empleador.**
- ✔ **Aprender cómo valorar y responder a las solicitudes de ajustes razonables.**
- ✔ **Asegurarse de que sus procesos de contratación de personal sean inclusivos para llegar a una mano de obra más diversa y atraerla.**
- ✔ **Mejorar la conservación del equipo humano y mejorar las oportunidades de desarrollo profesional, ayudando así a todo el equipo para que se sienta pleno y pueda crecer.**
- ✔ **Mejorar las redes a fin de crear vías de empleo más diversas para personas con discapacidad y otros grupos infrarrepresentados.**

¿Qué necesita saber?

Comprensión del marco legal para el empleo inclusivo

Antes de comenzar, es importante que sea consciente de lo que existe actualmente en su contexto u organización. En la mayoría de los países existirá ya legislación nacional vigente tal como leyes laborales, de empleo; sobre diversidad, género, discapacidad e igualdad racial; las cuales contendrán medidas específicas para lidiar con la no-discriminación y promover la igualdad. Además, la mayoría de las organizaciones cuentan ya con un manual de empleo, términos y condiciones de servicio o un código de conducta para el equipo y los voluntarios.

Es importante que esté familiarizado con las guías y políticas nacionales, incluso con la legislación relativa al empleo, así como con las políticas y los procedimientos vigentes de su organización. Asimismo, puede ser de utilidad investigar lo que otras organizaciones o sectores pueden tener en vigencia. Póngase en contacto con las OPD y las redes de profesionales de Recursos Humanos, especialmente las que abogan activamente por el empleo inclusivo.

Como parte de su evaluación, es también importante analizar si estas regulaciones vigentes, incluso las leyes nacionales, cumplen con la CDPD. Mientras más países van ratificando la CDPD (181 lo han hecho para el momento de esta publicación) los estados, del sector privado y de la sociedad civil, deberán de demostrar cómo cada uno asegura que no exista discriminación basándose en la discapacidad.

Recuerde: Toda organización, sin importar su tamaño ni el sector al que pertenezca, debe legalmente comprobar que no existe discriminación por discapacidad. No se trata de verlo como una opción bondadosa, sino como una obligación legal.

El artículo 27 de la CDPD sobre trabajo y empleo específicamente detalla los derechos de las personas con discapacidad para trabajar dignamente. Este artículo establece que las obligaciones de no-discriminación, accesibilidad, ajustes razonables y medidas positivas (tales como sistemas de cuotas o metas), deben cumplirse a fin de asegurar el empleo inclusivo. Asimismo, este artículo prohíbe claramente el abuso en el empleo, especialmente el trabajo forzado o el trabajo en que las personas con discapacidad no se beneficien del fruto de su producción o de su trabajo.

Muchas OPD cuentan con sustanciosos conocimientos y experiencia en cuanto a empleo inclusivo. Por lo tanto, cada vez más son convocadas para prestar asesoría y para ayudar con los análisis sobre las leyes y regulaciones nacionales relativas al empleo, así como con relación a políticas y prácticas de la organización. Las OPD pueden ser contratadas para prestar apoyo a su organización, para revisar y desarrollar políticas y procedimientos, así como para capacitar a su equipo sobre cómo implementar estas en sus prácticas a fin de cumplir con la CDPD.

Evaluación y realización de ajustes razonables

Idealmente, todo espacio de trabajo debe ser inclusivo y debe acomodarse a las necesidades de sus empleados, permitiendo oportunidades de flexibilidad que optimicen las contribuciones del equipo humano. Utilizar los principios de diseño universal crea un ambiente más acogedor y accesible para todas y todos y, con frecuencia, hace menos necesaria la asistencia y la ayuda especializada. Consulte el **compromiso 1** y el **compromiso 5**.

Sin embargo, en ausencia de un entorno accesible, el requisito legal mínimo para asegurar la no-discriminación es la realización de ajustes razonables. Esto incluye el contar con medidas de apoyo vigentes a fin de que quienes soliciten empleo, el equipo, los becarios y los voluntarios y las voluntarias con discapacidad, puedan participar en una base de igualdad para con los otros.

Los “ajustes razonables” dentro de los procesos de empleo deben de ser considerados en todas las etapas del proceso de contratación hasta llegar al desarrollo profesional. En resumen, existen tres áreas principales en la realización de ajustes razonables que deben de ser consideradas dentro de los procesos de empleo:

1. Cambios en el proceso de la solicitud de empleo
2. Cambios en el ambiente o entorno laboral o en la forma en que el trabajo se realiza habitualmente
3. Cambios que permiten al empleado, becario o voluntario con discapacidad, disfrutar de iguales beneficios, privilegios y desarrollo profesional que sus compañeros

Estas tres consideraciones deben ser incorporadas también dentro de los sistemas y constituir un factor dentro de los presupuestos de la organización a través de todo programa, operación y departamentos de Recursos Humanos. Dicho esto, el proceso para la realización de ajustes razonables es esencialmente individualizado, interactivo, además de ser un proceso constante que lleva tiempo. Este puede involucrar diversas soluciones, ya sea mediante adaptar los horarios de trabajo o las metas; la realización de condiciones o características tales como software de apoyo o tecnológicas de asistencia, la adaptación del entorno de trabajo (como la disposición de los asientos), la cobertura del personal de asistencia en cuanto a transporte o contar con un sistema de personas de acompañamiento o de trabajo compartido.

Los directores, gerentes o líderes deben de sentirse seguros, confiados y tener clara la valoración y la realización de ajustes razonables, a fin de crear prácticas laborales no-discriminatorias. No todas las solicitudes de ajustes razonables van a ser siempre razonables.

Para ayudarle a valorar qué es "razonable", pueden utilizarse las siguientes cinco preguntas:

1. **¿Funciona para la persona?: ¿Es la adaptación lo que necesita la persona miembro del equipo?**
2. **¿Es apropiado?: ¿No es más de lo que la persona con discapacidad que forma parte del equipo necesita pero es suficiente para lo que su trabajo requiere?**
3. **¿Es posible?: ¿Es el ajuste técnicamente posible o está disponible en el país?**
4. **¿Es financieramente posible?: ¿Cuenta el empleador con los recursos económicos para ello?**
5. **¿Es económicamente viable?: ¿Hacerlo pondría en riesgo el negocio?**

Contar con un proceso claramente establecido para que el personal pueda solicitar ajustes razonables y para que dichas solicitudes sean debidamente evaluadas y formalmente registradas, es una norma mínima para asegurar la no-discriminación. Este puede llegar a ser también un asunto litigioso, por lo que los empleadores, en sintonía con las responsabilidades gerenciales, deben ser conscientes de sus responsabilidades tanto para con el equipo como para con la organización.

Respetando la confidencialidad y el derecho de no revelar información

Es un hecho que muchas discapacidades no son visibles y mientras que algunas personas con discapacidad pueden gustosamente revelar su discapacidad y solicitar ajustes razonables, muchas otras preferirán no hacerlo. La elección de revelar o no una discapacidad debe ser siempre respetada como una decisión individual muy personal. En la mayoría de los países, especialmente aquellos que cumplen con la CDPD, **revelar su discapacidad no es un requisito legal para un empleado**.

Algunas veces los empleados pueden también revelar su discapacidad a la persona a cargo directo y solicitar ajustes razonables, pero pedir que esto se mantenga confidencial. De nuevo, las preferencias personales de una persona con discapacidad deben de ser respetadas. Muchas personas con discapacidad eligen no revelarlo, especialmente cuando no sienten que haya un entorno abierto ni confiable. A menudo, un indicador sobre qué tan exitosa es una organización es la creación de entornos inclusivos y de apoyo en los cuales el equipo con discapacidades no visibles se encuentra dispuesto a revelar abiertamente sus discapacidades o sus condiciones de salud.

Contratación inclusiva

Un método clave para lograr comprender la cultura de trabajo de una organización y sus valores, es poniendo atención a la forma en que contratan y tratan a su equipo humano. Las organizaciones que reconocen que la contratación y la conservación del equipo humano son procesos de doble vía, son exitosas en atraer y en conservar a las y los mejores candidatos. Últimamente, crear entornos innovadores de aprendizaje en donde tanto la organización como el equipo prosperen depende de la diversidad y de adelantarse o liderar las tendencias en sus respectivos campos.

El proceso de contratación es también una forma de publicidad muy visible para una organización, así como una oportunidad para alcanzar nuevas audiencias. Siempre que los procesos de contratación sigan solamente la forma tradicional de sopesar las habilidades y las posiciones de liderazgo, se estará perdiendo a buenos candidatos con antecedentes diversos. A menos que la diversidad de las experiencias vividas sea positivamente priorizada y valorada como un conjunto de habilidades para los requisitos laborales esenciales o deseados, el statu quo que menoscaba a las mujeres, a las personas con discapacidad y a todo grupo minoritario, permanecerá intacto. De igual forma, cada vez que se formen paneles de contratación que reflejen el statu quo, la continuación del sesgo natural será endémica, lo que reforzará el pensamiento de grupo estándar.

Normalmente, otro error tradicional que muchas organizaciones cometen es buscar únicamente a los pocos candidatos calificados de grupos minoritarios. Esto provoca que solamente las mismas personas, o ciertos grupos, cuenten con más oportunidades y mayor exposición, menoscabando las oportunidades de otros. Es importante que los procesos de contratación se revisen periódicamente para investigar si existen sesgos inconscientes o afinidades que excluyen activamente a distintos grupos minoritarios. Estar listos para tomar medidas con respecto a los resultados y, por tanto, romper los procesos tradicionales de contratación, puede ser la mejor manera de cambiar las dinámicas y crear fuerzas de trabajo fortalecidas, diversas e innovadoras.

Las siguientes son algunas normas básicas que los contratistas pueden seguir para lograr marcar la diferencia en la forma en que contratan a los diversos solicitantes:

- Asegúrese de que los anuncios de trabajo lleguen más allá de los medios tradicionales, por ejemplo, mediante redes de trabajo no tradicionales, publicaciones en redes sociales o utilizando medios diversos, para atraer un rango más amplio de candidatas y candidatos.
- Ofrezca tareas y procesos de contratación dinámicos, con realización de ajustes razonables que no pongan en desventaja a los candidatos sino que ayuden a asegurarse de que todas y todos puedan mostrar sus diversas habilidades y, por tanto, ser considerados desde una base de igualdad.
- Asegúrese de que el panel de contratación sea también diverso y que los sesgos tradicionales no se vean reforzados.
- Invite a un amplio rango de OPD compañeras o a grupos infrarrepresentados, para que formen parte del proceso de contratación, desde el diseño y la valoración de tareas, hasta el listado final de candidatos y formen parte de dichos paneles de contratación.

- Ofrezca información constructiva a los candidatos que se entrevistaron pero que no serán contratados; esta es una forma valiosa de demostrar que usted es un empleador que valora el tiempo de los candidatos.
- Obtenga información periódica, realice encuestas después de la contratación u obtenga informes de los candidatos sobre cómo funcionó la organización durante el proceso de contratación y busque identificar qué pudo haberse hecho mejor para implementarlo en futuras contrataciones.
- Forme relaciones con OPD, con organizaciones de mujeres, con organizaciones de personas indígenas y con otros grupos subrepresentados, a fin de obtener información sobre cómo se perciben y experimentan los anuncios de contratación. Estos grupos, asimismo, serán más propensos a recomendar a personas para que se presenten a los puestos.

Conservación del equipo y desarrollo profesional

Las mujeres y los hombres con discapacidad con frecuencia encuentran más dificultad para encontrar trabajo, especialmente en organizaciones humanitarias y de desarrollo. Esto, con frecuencia, se debe a la inaccesibilidad del campo o de los entornos y a preocupaciones por su salud y seguridad, nociones que a menudo tienden a la sobreprotección. Cuando el equipo con discapacidad obtiene trabajo, existe a su vez la tendencia de encajarlos en moldes preconcebidos o a limitar su exposición en cuanto a oportunidades de desarrollo profesional. La contratación del equipo con discapacidad puede también caer dentro del fetichismo para con ciertos roles que cuentan con alta visibilidad, pero con pocas oportunidades para desarrollarse dentro de la carrera.

Analizar datos desglosados sobre empleo, puede ser un importante primer paso para analizar lo bien que está funcionando una organización para promover una conservación efectiva y el desarrollo profesional de su equipo. No es suficiente con determinar cuotas tales como una meta mínima del 10 % de empleados con discapacidad, sino más bien, se trata de obtener datos que que hagan el seguimiento de lo bien que se desempeña el equipo con discapacidad. ¿Quiénes ascienden y quiénes se quedan siempre en el mismo puesto o con las mismas funciones? ¿Con qué frecuencia se ofrece al equipo con discapacidad oportunidades de capacitación, de asistir a conferencias o a intercambios laborales en condiciones de igualdad con sus compañeros? Los datos desglosados pueden, asimismo, revelar el número de personas con discapacidad, de mujeres y de grupos infrarrepresentados que se encuentran ocupando posiciones de la dirección o de liderazgo o que ejercen funciones importantes para la toma de decisiones. Los datos sobre los ascensos internos dentro de una organización son una señal reveladora de los valores o de los sesgos inconscientes dentro de una organización.

Con frecuencia los empleados están conformes con permanecer siempre en una misma posición, lo cual bien puede ser una decisión personal genuina que debe de ser respetada. Sin embargo, esto también puede responder a un sesgo institucional subyacente o a percepciones sobre que no se juega en un campo bajo condiciones de igualdad en donde no se discrimina ni se favorece a ciertos grupos de empleados sobre otros, ya sea por motivos de género, fe, clase, etnia o discapacidad.

El desarrollo profesional del equipo se sustenta en la creación de entornos acogedores y permisivos para el equipo, los voluntarios y los becarios con discapacidad. Esta responsabilidad abarca desde la creación de entornos fáciles y accesibles (consulte el **compromiso 1** y el **compromiso 2**), hasta la promoción proactiva de una cultura de trabajo inclusiva (consulte el **compromiso 4**) a fin de asegurar que las prácticas laborales cotidianas sean no-discriminatorias (consulte el **compromiso 5**) y para garantizar que las reuniones y eventos sean accesibles (consulte el **compromiso 6**).

Además, existen algunos procesos prácticos que pueden ayudar a fomentar el desarrollo profesional:

- Con regularidad, asegúrese de impartir capacitaciones al equipo sobre diversidad e igualdad, con tutorías prácticas y revisiones periódicas sobre las prácticas y sobre los sistemas, a fin de desafiar los sesgos inconscientes dentro del espacio laboral.
- Asegúrese de que los líderes de departamento estén capacitados y se sientan seguros para valorar y proporcionar ajustes razonables.
- Asegúrese de que los procesos para la disposición de ajustes razonables se implementen sistemáticamente y los revisen periódicamente el departamento de Recursos Humanos y la dirección.
- Procure obtener información periódica por parte del equipo humano para asegurarse de que los sistemas sean respetuosos, enriquecedores y apoyen al personal, así como que no se estén cometiendo errores que hagan al equipo sentirse alienado o desalentado. Esto no debe hacerse únicamente mediante procesos de evaluación formales ni con encuestas de información
- entre los empleados; también debe incluir mecanismos más informales de información que no impacten directamente en la valoración por parte de un individuo.
- Cuente con un grupo inclusivo de empleados conformado por miembros del equipo de distintos departamentos, con antecedentes diversos; de este modo, puede ayudar al equipo de Recursos humanos y a la dirección a controlar y revisar cómo están funcionando los sistemas y las prácticas establecidas. Para organizaciones pequeñas, esto puede lograrse mediante las comunidades de práctica o con grupos de interés conformados por organizaciones compañeras.
- Revise de forma periódica y activa los datos sobre contratación, conservación y desarrollo del equipo, incluso las escalas de paridad de salarios, los paquetes de beneficios y quiénes han tenido acceso a las capacitaciones y a oportunidades de desarrollo profesional, a fin de asegurarse de que todo esto resulte justo y no-discriminatorio.

Creación de vías inclusivas para el empleo

Con frecuencia los empleadores se quejan de no poder atraer equipo calificado, ya sean personas con discapacidad o personas de otros grupos infrarrepresentados o con otros antecedentes. Estas quejas son comúnmente legitimadas basándose en que las personas con discapacidad, mujeres o minorías étnicas cuentan con muchos menos accesos a la educación formal y a otras oportunidades. Sin embargo, es importante reflexionar sobre los mismos obstáculos que excluyen a los grupos minoritarios, como atender los sesgos inconscientes sistémicos o las prácticas discriminatorias profundamente normalizadas.

Existen varias formas en que las organizaciones pueden trabajar para lograr un cambio y crear vías inclusivas para la experiencia laboral de aquellos grupos comúnmente excluidos de los entornos laborales:

- Cree oportunidades en su organización para que estudiantes con discapacidad puedan llegar a ocupar puestos laborales o a realizar un seguimiento profesional.
- Trabaje con universidades a fin de apoyar el posicionamiento laboral y la exposición durante la educación superior.
- Desarrolle oportunidades de prácticas para personas jóvenes con discapacidad a fin de que puedan iniciar su carrera profesional en todos los departamentos y a todos los niveles, desde el aprendizaje hasta las prácticas de posgrado, a fin de poder acceder a puestos profesionales.
- Construya redes fuertes con otros empleadores tanto en el sector público como en el privado en las agencias de empleo, organizaciones de la sociedad civil e instituciones académicas, a fin de crear diversas vías para el intercambio laboral o la tutoría entre compañeros.
- Involúcrese proactivamente con las comunidades de práctica, trabajando con OPD con el objeto de crear una red de discapacidad conformada por empleadores confiados, seguros e inclusivos, a partir de la cual estos puedan intercambiar y compartir las formas de crear mejores vías y oportunidades laborales.
- Invierta específicamente en iniciativas para el desarrollo de talentos, enfocándose en que personas jóvenes de grupos infrarrepresentados puedan unirse a la fuerza laboral.

¿Cómo saber que este compromiso se ha cumplido correctamente?

Podrá medir su éxito al notar un incremento progresivo de cambios, de las siguientes formas:

- Todos los procesos de contratación, sin importar el área de actividad, son plenamente accesibles, desde los anuncios de empleo iniciales hasta las entrevistas, así como los procesos de incorporación e inducción.
- Se incrementa el número de miembros del equipo, de consultores y de voluntarios con discapacidad y de otros grupos infrarrepresentados, que se presentan en los puestos.
- Se incrementa el número de personas con discapacidad, de mujeres y de grupos infrarrepresentados dentro del entorno laboral, incluso en posiciones de liderazgo y de toma de decisiones.
- Todo el personal con equipo humano bajo su responsabilidad se siente confiado para valorar y apoyar las solicitudes de ajustes razonables.
- Se incrementa el uso de presupuestos asignados para la realización de ajustes razonables.
- Se usan activa y constantemente mecanismos accesibles de información y de presentación de quejas, con un incremento en el diálogo entre el equipo y los voluntarios, para mejorar de un modo constructivo los aspectos que así lo requieran.
- Los líderes y los directores toman medidas con respecto a los resultados de las revisiones independientes sobre Recursos Humanos, a fin de lidiar con los sesgos inconscientes y eliminar los obstáculos dentro de los procesos de contratación de empleados.

Compromiso 7:
Nuestros lugares de trabajo promueven un entorno inclusivo y accesible que apoya a todo el equipo para proporcionar de forma eficaz ajustes razonables para las y los empleados con discapacidad, cuando sea necesario

Modelo para la autoevaluación del empleo inclusivo

Criterio de puntuación:

0	No, para nada
1	Rara vez
2	Algunas veces
3	Siempre

Utilice la sección de "Comentarios" para explicar su calificación. Asimismo, escriba sus pensamientos e ideas en esta misma sección. Aquí puede identificar brechas en la accesibilidad o plasmar ideas sobre cómo realizar modificaciones.

Contratación	Puntuación 0 a 3	Comentarios
1. ¿Su organización está buscando activamente atraer a personas con discapacidad y a personas de otros grupos infrarrepresentados?		
2. ¿Existe un proceso vigente plenamente inclusivo y accesible para la contratación, que incluya desde los anuncios con ofertas de empleo hasta las entrevistas y la información?		
3. ¿Se ofrece una entrevista a cada solicitante con discapacidad que cumpla con los criterios mínimos para obtener el empleo?		
4. ¿Se utiliza un rango dinámico de tareas y procesos de contratación que incluya la realización de ajustes razonables a fin de permitir a todos los participantes que demuestren sus habilidades?		
5. ¿Los paneles a cargo de la contratación son diversos a fin de que los sesgos tradicionales no se vean reforzados?		
6. ¿Se ofrece información constructiva a todas las personas solicitantes con discapacidad que no obtuvieron el empleo, a fin de ayudar en su aprendizaje y su seguridad en sí mismas?		

Conservación: creación de entornos saludables para que el equipo pueda florecer	Puntuación 0 a 3	Comentarios
7. ¿Existe un sistema vigente formal y que se revisa periódicamente para la valoración y realización de ajustes razonables para todo el equipo humano con discapacidad?		
8. ¿Cuenta el equipo, los voluntarios y los becarios con capacitaciones y oportunidades de tutorías efectivas regulares con OPD, sobre cómo lidiar con la igualdad y la discapacidad en su trabajo cotidiano?		
9. ¿El liderazgo y la dirección controlan y auditan los datos sobre las promociones o ascensos laborales del equipo, sus escalas salariales y sus beneficios relativos al trabajo, a fin de identificar y atender cualquier desigualdad y discriminación?		
10. ¿Se permite que los empleados con discapacidad y de otros grupos infrarrepresentados se unan a consejos, comités y sindicatos de comercio, a fin de formar parte de las negociaciones colectivas y de la toma de decisiones, en una base de igualdad con el resto de los empleados?		
11. ¿Se encuentran vigentes los sistemas para el control, la gestión y el apoyo del equipo que presente alguna enfermedad o se ausente constantemente del lugar de trabajo, incluso la toma de medidas efectivas para ayudarle en su regreso al trabajo y mantener un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal?		
12. ¿Se utiliza proactivamente una variedad de mecanismos de información accesibles, tanto individuales como colectivos, a fin de escuchar y responder a todo el equipo, becarios y voluntarios?		
13. ¿Los directores son sensibles ante las dinámicas de poder en el lugar de trabajo y se hacen responsables de asegurarse de que el equipo con discapacidad, las mujeres y el equipo humano perteneciente a minorías étnicas o grupos marginados, se sienta con la suficiente confianza de expresar sus preocupaciones o molestias por miedo a consecuencias negativas?		
14. ¿El equipo de dirección o los líderes de la organización, se aseguran de que existan sistemas vigentes para la presentación de quejas que sean confidenciales, seguros, accesibles y efectivos, a fin de actuar contra toda forma de abuso, explotación, violencia, bullying, acoso, fraude, etc., denunciados por el equipo, los clientes y los compañeros?		

Creación de vías inclusivas para el empleo	Puntuación 0 a 3	Comentarios
15. ¿Conocen los líderes y los directores sus obligaciones legales relativas al empleo inclusivo, se sienten seguros de dichos conocimientos y saben cómo aplicar estas normas dentro de los espacios de trabajo?		
16. ¿La organización ofrece oportunidades de prácticas y de voluntariado, para un diverso rango de personas jóvenes con discapacidad, especialmente provenientes de grupos infrarrepresentados?		
17. ¿Los líderes y los directores controlan el uso del presupuesto para el desarrollo profesional y para oportunidades de capacitación, a fin de asegurarse de que todo el equipo cuente con acceso y beneficios igualitarios de los mismos? (Como controlar el uso de los presupuestos asignados para ajustes razonables y medidas específicas)		
18. ¿Trabaja activamente con otras organizaciones y redes a fin de promover y ofrecer oportunidades tales como prácticas laborales, intercambios y sabáticos, con el objeto de apoyar al desarrollo profesional de las personas con discapacidad y de las personas provenientes de grupos infrarrepresentados?		
19. ¿Está involucrado activamente el equipo en una comunidad de práctica entre los departamentos o con otras organizaciones, incluso con OPD, a fin de intercambiar, aprender e incrementar la rendición de cuentas con respecto a las prácticas de empleo inclusivas?		
20. ¿Los líderes y los directores toman medidas con respecto a los resultados de las revisiones independientes de RR.HH., a fin de atender los sesgos inconscientes y eliminar los obstáculos que bloquean las oportunidades de desarrollo profesional para las personas con discapacidad y de otros grupos infrarrepresentados?		

Referencias y recursos útiles

Cómo lograr oportunidades de empleo igualitario para personas con discapacidad mediante guías legislativas: desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Irish Aid y el Departamento de Asuntos Exteriores (Department of Foreign Affairs), este documento ofrece un apoyo más detallado para los creadores de políticas y para aquellos que inciden en el cambio de legislación y de normas y prácticas de empleo a fin de promover un enfoque de derechos humanos para el empleo inclusivo.

Avance hacia la inclusión de la discapacidad: desarrollado por la OIT, este material da muchos ejemplos útiles de alrededor del mundo, sobre distintas iniciativas y lecciones aprendidas sobre el empleo inclusivo, las cuales pueden inspirarle a usted y a sus compañeros.

Federación Nacional de Discapacitados de Nepal (NFDN): es una organización de personas con discapacidad que ha desarrollado recursos útiles sobre accesibilidad, incluso un libro de recursos para empleadores sobre la contratación de personas con discapacidad.

Hablemos: Mejorando las conversaciones sobre la discapacidad en el trabajo: desarrollado por Wilkes. M. de Scope, este es un recurso útil con recomendaciones prácticas para los empleadores, los gobiernos y personas con discapacidad, sobre cómo manejar los datos confidenciales para apoyar una mayor inclusión.

Kits de herramientas sobre cómo interrumpir los sesgos dentro de los espacios de trabajo: desarrollado por Work Life Law, este documento ofrece un listado de interruptores de los sesgos que las organizaciones pueden implementar dentro de sus sistemas de negocios, así como pasos que las personas pueden tomar para ayudar a nivelar el campo de batalla dentro de sus espacios de trabajo.

Fomento de la diversidad y la inclusión mediante ajustes en los espacios de trabajo, una guía práctica que promueve la igualdad: desarrollado por la OIT, este ofrece un apoyo más detallado a los empleadores sobre cómo valorar y manejar los ajustes razonables en los espacios de trabajo.

Plan para empleadores con confianza en la discapacidad del Reino Unido: explica lo que se necesita para convertirse en un empleador o líder con confianza y compromiso hacia las personas con discapacidad.

Contratación, gestión y desarrollo de personas con discapacidad o con alguna enfermedad: es un material desarrollado como parte del “plan para empleadores con confianza en la discapacidad” del gobierno del Reino Unido. Consiste en una guía práctica para los directores de departamento, sobre todos los aspectos de la contratación, la conservación y el desarrollo profesional del equipo con discapacidad.

50 maneras de combatir el sesgo del género: desarrollado por Lean In, este contiene herramientas, incluso actividades basadas en el uso de tarjetas, con vídeos cortos, que lidian de frente con los sesgos.

Glosario

Accesibilidad: significa asegurarse de que las personas con discapacidad puedan acceder al entorno físico a su alrededor, al transporte, a la información tal como materiales de lectura, a la tecnología y a los sistemas de la comunicación, todo ello en una base de igualdad para con otros. La accesibilidad, tal como la participación, es un término amplio que es comprendido de distintas maneras. Un error común al hablar de accesibilidad es creer que la accesibilidad se refiere solamente al acceso físico, lo cual constituye un punto de vista muy limitado ya que muchas personas con discapacidad tendrán distintos requisitos de acceso. Por ejemplo, alguien con una deficiencia visual y que requiere material de lectura accesible es distinto a alguien con sordera, que requiere un intérprete en lengua de signos. Alguien con una discapacidad psicosocial puede llegar a requerir algún tipo de iluminación o filtros de sonido, mientras que alguien con una discapacidad intelectual puede requerir documentos de fácil lectura (Easy Reading). Los requisitos de accesibilidad varían enormemente según los distintos tipos de deficiencias y dentro de cada grupo, asimismo, existen personas con muy distintas preferencias. La accesibilidad requiere pensar hacia adelante por parte de aquellos responsables de cumplir con la prestación de servicios públicos y privados, con el fin de asegurarse de que las personas con discapacidad puedan acceder y utilizar dichos servicios sin obstáculos de por medio.

Accesibilidad digital o accesibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): la calidad de la tecnología convencional, tal como ordenadores, teléfonos móviles, quioscos de autoservicio, piezas de software o cualquier otro dispositivo que sirve para incluir contenido digital, para que lo use el rango más amplio posible de usuarios, sin importar sus habilidades ni su discapacidad.

Ajustes razonables: todo apoyo o cambio práctico necesario y adecuado que debe hacerse para las personas con discapacidad a fin de que puedan ejercer y disfrutar de sus derechos; estos deben ser respetuosos con las personas y no demasiado complicados ni demasiado costosos para una compañía, organización o persona responsable de cumplirlos.

Volver a: P13 P16 P18 P25 P27 P75 P98

Análisis del género: examina las diferencias entre las vidas de las mujeres y las de los hombres, incluso aquellas que conllevan a desigualdad social y económica en perjuicio de las mujeres; dichos análisis aplican esta comprensión al desarrollo de políticas y a la prestación de servicios. El análisis del género se preocupa por las casusas subyacentes de estas desigualdades y busca alcanzar un cambio positivo a favor de la mujer.

Es importante poder integrar el análisis del género dentro de todas las valoraciones de programas y proyectos o para realizar análisis de situación, a fin de asegurarse de que los sesgos por motivo de género, desigualdad e injusticia, sean debidamente atendidos. Asimismo, es importante para asegurarse de que las intervenciones no tengan consecuencias inesperadas ni exacerben posiblemente las desigualdades de género. El análisis del género puede ser utilizado como una herramienta para incrementar el mayor conocimiento sobre las distintas necesidades y experiencias de mujeres, hombres, niñas y niños, a fin de lograr una mayor igualdad y justicia para todas y todos.

Auditoría de accesibilidad: implica utilizar cierto número de evaluaciones y métodos normalizados para establecer qué elementos de un entorno (físico o digital), de un servicio o de algunas instalaciones, son accesibles y qué elementos deben de ser modificados o mejorados. Este es un tipo de evaluación dirigida por profesionales en accesibilidad que puede ayudar a las organizaciones a valorar los obstáculos, a medir el cumplimiento de las normas de accesibilidad y a identificar soluciones para mejorar la accesibilidad y la posibilidad de uso de todas las personas con discapacidad.

Volver a: P17 P27 P36

Características de accesibilidad: cualquier tecnología accesible, tecnología de asistencia y hardware y software especializado, que venga ya incorporado en un producto o se añada al mismo. El propósito de estas características es hacer que la tecnología resulte más sencilla de utilizar al cumplir con las preferencias o necesidades de un usuario o al facilitar que dicho usuario pueda interactuar con la tecnología.

Convención Internacional Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD): la CDPD es un tratado internacional de derechos humanos, que protege los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Las partes firmantes de la Convención (aquellos países que la han ratificado) tienen que promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Consentimiento libre e informado: es un concepto frecuentemente utilizado en una relación en que los clientes reciben cualquier tipo de servicios sociales o de cuidados de salud. Este implica que los clientes que utilizan dichos servicios deben contar con absoluta información en formatos o medios accesibles, a fin de que puedan tomar decisiones informadas sobre tales servicios o tratamientos. Esto incluye también todos los posibles riesgos o daños conocidos y también respeta el pleno derecho de una persona para rehusarse a dicho servicio o tratamiento. El consentimiento libre e informado es una parte fundamental del artículo 25 de la CDPD con relación a los servicios de salud.

Cumplimiento progresivo: la Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) conjuga tanto derechos civiles y políticos como económicos, sociales y culturales. Esta también requiere que los Estados Partes aseguren y promuevan el ejercicio pleno de todos esos distintos derechos. Sin embargo, se hace una distinción entre derechos inmediatos y aquellos de cumplimiento progresivo. Los Estados Partes de la CDPD son necesarios para implementar de manera inmediata los derechos civiles y políticos. Los derechos civiles y políticos cubren: el derecho a la vida (artículo 10); el derecho a igual reconocimiento como persona ante la ley (artículo 12); protección contra la explotación, la violencia y el abuso (artículo 16); y el derecho a la participación en la vida política y pública (artículo 29). Los ajustes razonables (artículo 2) y la no-discriminación (artículo 5) también son considerados inmediatos.

Por el contrario, los Estados Partes de la CDPD pueden cumplir progresivamente con los derechos económicos, sociales y culturales a lo largo del tiempo. Estos derechos son esenciales para las personas con discapacidad, ayudan a determinar sus accesos, entradas y participación en la sociedad convencional. Estos permiten a las personas con discapacidad vivir una vida genuinamente independiente y participar en sus comunidades. Los derechos económicos, sociales y culturales fueron incluidos dentro de la CDPD y pensados para atender los distintos obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad para alcanzar una vida independiente, al igual que su inclusión. Estos derechos económicos, sociales y culturales incluyen el derecho a la educación (artículo 24), el derecho al trabajo (artículo 27), el derecho a un nivel de vida adecuado (artículo 28) y el derecho a la salud (artículo 25). Estos derechos reflejan una mezcla de los principios de no-discriminación con obligaciones que son más progresivas en cuanto a su carácter.

Datos desglosados: datos que se han dividido en subcategorías detalladas, tales como la edad, el grupo marginado, el género, la región, el nivel educativo, etc. Los datos desglosados son fundamentales para revelar desigualdades y para controlar y apoyar estrategias para la inclusión y la igualdad, que lidien con la discriminación. Para los datos que apoyan los derechos de las personas con discapacidad, los sets de datos del Washington Group fueron desarrollados para asegurar más efectivamente que las estadísticas, políticas y programas nacionales sean accesibles para todas las personas con discapacidad, cumpliendo con el artículo 31 de la CDPD. **Volver a:** P72

Desarrollo de contenido web: es el proceso de generación de materiales que apoyan y promueven la presencia en línea o virtual. Normalmente comienza con su sitio web o página de internet, pero el contenido web puede también incluir cualquier contenido en línea que represente a su organización. Este consiste en texto, imágenes, audio y vídeo que sean accesibles a través de internet. **Volver a:** P36

Desarrollo inclusivo: asegura que los grupos marginados participen y se beneficien activamente de los procesos de desarrollo y de sus resultados, sin importar la edad, el género, la discapacidad, el estado de salud, el origen étnico, la orientación sexual, el nivel educativo, la religión ni ninguna otra característica. Este busca atender las profundas desigualdades y la consecuente carencia de accesos a oportunidades para todos aquellos que han sido excluidos de los beneficios y procesos del desarrollo.

Discapacidad: de acuerdo con el artículo 1 de la CDPD, "las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversos obstáculos, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

Discriminación: la discriminación ocurre cuando las personas son tratadas de un modo peor que otras por alguna razón injusta o solo debido a actitudes cuestionables por parte de quien discrimina. Esto incluye negar a la persona los cambios o ajustes que son posibles y que permitirían a dicha persona en esa situación particular ejercer o disfrutar sus derechos humanos de la misma forma en que lo hacen otras personas, en una base de igualdad con ellas.

Diseño universal: es un concepto que busca hacer la vida más fácil, más saludable y más amigable para todas las personas. El diseño universal busca comprender y reconocer que existe un amplio espectro de capacidades y habilidades humanas. Todas las personas atraviesan la niñez, períodos temporales de enfermedad, heridas o de mayor edad. Al diseñar para toda esta diversidad humana, se pueden crear objetos que serán efectivos en cuanto a su coste y más fáciles de ser utilizados por toda persona sin necesidad de requerir adaptaciones, diseños especializados o soluciones múltiples, separadas y costosas. El diseño universal promueve un diseño tan inclusivo como sea posible, teniendo en cuenta dispositivos de asistencia para grupos particulares de personas con discapacidad, conforme ello resulte necesario. Toda organización y todo servicio, incluso las prácticas y las políticas gerenciales, puede beneficiarse de pensar en el diseño universal. El concepto del diseño universal se ha dispersado alrededor de todo el mundo y se practica de distintas formas. Nuevas ideas y nuevos métodos profesionales fueron implementados y el concepto cuenta con muchos nombres y profesionales conectados con este, tales como: diseño para todos, diseño inclusivo, accesibilidad universal, diseño para toda la vida.
Volver a: P13 P16 P25 P27 P48 P74

Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA): es un marco de trabajo desarrollado por CAST, que reconoce la variedad de alumnos o de personas que desean aprender y ayuda a crear metas, métodos, materiales y valoraciones para el aprendizaje que ofrecen enfoques flexibles y específicos para la enseñanza y para el aprendizaje, que incluyen a todas las personas. Este se basa en tres principios base: múltiples medios de representación, otorgar a los alumnos más de un medio para demostrar lo que han aprendido; y múltiples medios para el involucramiento, creando así maneras y oportunidades más diversas para motivar y precisar en lo que inspira y motiva a las personas a aprender. **Volver a:** P59

Enfoque basado en los derechos humanos (EBDH): este se sostiene de cinco principios básicos de los derechos humanos: participación, rendición de cuentas, no-discriminación e igualdad, empoderamiento y legalidad. En inglés, estos se conocen colectivamente como PANEL. Estos sostienen todos los cuerpos y tratados internacionales de derechos humanos y se basan en el acuerdo común de que los derechos humanos son:

- Universales: son para todas y todos; todos los seres humanos tienen los mismos derechos.
- Indivisibles: no pueden separarse.
- Interdependientes e interrelacionados: la mejora de uno de los derechos ayuda al avance de los otros, mientras que la negativa de un derecho afecta negativamente a los otros.

Volver a: P74 P75

Enfoque integral de la organización: es un concepto basado en el principio de que un entorno laboral inclusivo y saludable es aquel en el que el entorno, las políticas, las prácticas y la cultura, apoyan todos juntos la inclusión y los comportamientos sanos. Este enfatiza la necesidad de una mayor colaboración y coordinación a través

de todos los departamentos y unidades dentro de una organización, a fin de ofrecer soluciones conjuntas e integrales para los aspectos de accesibilidad. Requiere un compromiso con la accesibilidad a través de todas las áreas y niveles de una organización, desde las estrategias, los servicios y los proyectos, hasta los procesos. Este enfoque permite eliminar la duplicidad, optimizar recursos, crear sinergia entre los equipos y las agencias, así como crear una cultura de continuo aprendizaje y mejora, con un enfoque para alcanzar el mejor resultado posible.
Volver a: P13 P17

Normas: documento diseñado para un uso común y reiterado. Se crea mediante consenso y lo aprueba un organismo reconocido. Una norma define reglas, guías o características para actividades o para el resultado de estas, con miras a alcanzar un grado óptimo de orden o un cierto nivel de calidad. Las normas son voluntarias y la ley no es coercitiva con ellas, a menos que queden adoptadas en legislaciones o en reglamentos.
Volver a: P47

Facilitación inclusiva: enfoque que crea entornos, espacio y oportunidades que conducen a que todas las personas puedan participar y contribuir en el aprendizaje, el diálogo y el desarrollo de conocimientos. Se basa en valorar la diversidad y en crear espacios accesibles para que todas las personas puedan contribuir, coproducir y enriquecer los procesos de aprendizaje.
Los practicantes de la facilitación inclusiva se encuentran comprometidos con un enfoque basado en derechos que valora las voces, la libre voluntad y la participación de todas las personas, especialmente de aquellas tradicionalmente dejadas atrás. Esta requiere análisis y comprensión de todas las normas tradicionales, los sesgos, los estigmas, los estereotipos y los obstáculos que excluyen, ya estén basados en discapacidad, género, raza, fe, orientación sexual o cualquier otra característica. La facilitación inclusiva se fundamenta en enfoques continuos de aprendizaje, en los que los practicantes preguntan a los participantes por sus aspiraciones y motivaciones para el aprendizaje, así como también se basa en métodos que facilitan mejor su contribución y su bienestar. Una combinación de apertura, flexibilidad y el uso de toda una variedad de métodos aplicables a distintos tipos de aprendizaje en distintos momentos, es una característica esencial de la facilitación inclusiva, al igual que lo es la utilización de diversos rangos de mecanismos de información inclusiva, a fin de lograr adaptarse y responder ante todos los alumnos.
Volver a: P59

Formatos accesibles: información disponible en formatos tales como Braille, gráficos táctiles, macrotipo, texto a voz, presentaciones verbales, archivos electrónicos compatibles con lectores de pantalla, vídeos subtitulados o suscritos para personas con deficiencias auditivas, íconos y animaciones o modelos 3D, todo ello para personas con discapacidades cognitivas.

Género: se refiere a las categorías jerárquicas y socialmente construidas asignadas a las personas individuales según su sexo aparente al momento de nacer. Mientras que otros géneros son reconocidos en algunas culturas, en la mayoría de sociedades se espera que las personas se restrinjan a uno de los dos roles de géneros que encajan con su aparente sexo masculino o femenino. Los atributos, oportunidades y relaciones de género son socialmente construidos y aprendidos mediante procesos de socialización. Estos son específicos del contexto y del momento y son, a su vez, dinámicos, variables y modificables.

Grupos infrarrepresentados: se refiere a personas que forman parte de minorías con menor voz y visibilidad. El movimiento de discapacidad, tal como otros movimientos sociales, no es homogéneo. Existen algunos grupos que tradicionalmente se han tenido poco en cuenta o han sido más difíciles de alcanzar, tales como personas sordomudas, personas con discapacidades intelectuales, personas con discapacidades psicosociales, personas con albinismo, etc. Asimismo, estos pueden incluir a aquellos menos involucrados en la toma de decisiones, tales como mujeres, niños, personas mayores y personas indígenas, al igual que minorías por razón de fe, etnia, casta, clase, orientación sexual o identidad de género. Esto será distinto según los diferentes países y contextos.
Volver a: P16 P74 P75 P98

Igualdad: se refiere a ser respetado por igual y a que todas las personas cuenten con iguales oportunidades para acceder a todos los derechos. Este concepto reconoce que todas las personas

son distintas y pueden tener distintas necesidades. Todos los seres humanos deben ser tratados como todos los demás titulares de derechos en todos los ámbitos de la vida. **Volver a:** P74 P75

Igualdad de género: se refiere a los derechos iguales, responsabilidades y oportunidades para mujeres, hombres, niñas y niños. La igualdad no implica que las mujeres y los hombres deban ser idénticos sino, más bien, a que los derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan del sexo con que nacieron. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades tanto de mujeres como de hombres, se tengan en cuenta, reconociendo la diversidad de los distintos grupos ya sea de mujeres o de hombres. La igualdad de género no es un asunto de mujeres sino una preocupación tanto de hombres como de mujeres. La igualdad entre mujeres y hombres es vista tanto como un asunto de derechos humanos como una precondición y un indicador para el desarrollo sostenible. Para mayor información, consulte el artículo 6 de la CDPD y el ODS 5.

Inclusión: cuando todas las personas participan en todos los aspectos de la vida civil, política, social y económica. A nivel estatal este es el proceso mediante el cual los grupos tradicionalmente marginados se consultan y se tienen en cuenta para todas las decisiones políticas y presupuestarias. El movimiento de personas con discapacidad incide fuertemente en pro de la inclusión de las personas con discapacidad a todo nivel, y especialmente cumpliendo con la CDPD, buscan que los estados cumplan con sus obligaciones en toda política pública gubernamental tanto a nivel nacional como distrital.

Interseccionalidad: concepto originado de la teoría feminista. Se refiere al reconocimiento de la complejidad sobre cómo las múltiples discriminaciones se intersecan. La intersección de distintas identidades produce una experiencia particular de opresión que no puede ser explicada adecuadamente por una estrategia aditiva de género más raza más clase más sexualidad. Por ejemplo, un hombre de clase media, educado, profesional con una discapacidad física, que vive en Europa, experimentará distintos tipos y formas de discriminación que una mujer joven con una discapacidad cognitiva en una villa rural de Asia o de África. La complejidad del desarrollo requiere, asimismo, que, si se desea tener éxito con el desarrollo inclusivo, se requiere un análisis complejo sobre las distintas discriminaciones que pueden constituir la exclusión de una persona.

La Nueva Agenda Urbana: fue adoptada en octubre del 2016 en la Conferencia sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible de las Naciones Unidas, también conocida como “Hábitat III”. Este es un documento orientado a la acción que determina normas globales que se deben alcanzar en cuanto al desarrollo urbano sostenible en los próximos 20 años, guiando los esfuerzos alrededor de la urbanización por parte de un amplio rango de actores, como estados-naciones, ciudades y líderes regionales, financistas de desarrollo internacional, programas de Naciones Unidas al igual que la sociedad civil, incluso el sector privado.

Lenguaje “la persona primero”: es un modo de comunicación basado en la importancia de afirmar y definir a la persona primero, antes que su deficiencia o discapacidad. **Volver a:** P38

Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres: fue adoptado en marzo del 2015 y es un acuerdo voluntario, no vinculante, que reconoce que el Estado tiene el rol primario de reducir el riesgo de desastres, pero que dicha responsabilidad debe de ser compartida con los gobiernos locales, el sector privado y otros actores. A través de sus siete metas y cuatro prioridades para la acción, este busca la reducción sustancial del riesgo de desastres y de la pérdida de vidas, de medios de sustento y de salud, además se enfoca en los bienes económicos, físicos, sociales, culturales y ambientales, propiedad de personas, negocios, comunidades y países.

Medios aumentativos y alternativos de comunicación (AAC) se refiere a sistemas y dispositivos que ayudan a la comunicación de personas con dificultades para hablar. Estos métodos son diversos y pueden variar desde el uso de tecnologías sencillas como letras o tablas de imágenes, hasta otras más avanzadas, como tecnología computacional. Esta también incluye señales, gestos, palabras escritas, símbolos y libros ilustrados. **Volver a:** P39 P71

No-discriminación: requiere que las personas tengan derecho a igual trato sin importar sus características particulares. Es utilizada para evaluar

criterios aparentemente neutros que pueden producir ciertos efectos que sistemáticamente restan ventajas a las personas que poseen tales características. La no-discriminación es fundamental para el enfoque basado en los derechos humanos y es, asimismo, uno de los principios subyacentes de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. **Volver a:** P74 P75

Objetivos de desarrollo sostenible: fueron establecidos por las Naciones Unidas en septiembre del 2015. Son un plan conjunto que incluye 17 objetivos que resaltan tres dimensiones de desarrollo: económica, social y ambiental. Los gobiernos, las agencias de la ONU, las organizaciones no gubernamentales y muchas otras personas han acordado tratar de acabar con la pobreza, de promover la paz, de compartir la riqueza y de proteger el planeta para el año 2030. Este plan también es conocido como la "Agenda 2030".

Obtáculos: al mencionar el término con relación a personas con discapacidad, "obstáculos" puede tener múltiples significados. Estos pueden ser obstáculos estructurales, tales como obstáculos físicos (por ejemplo, escaleras) pero pueden también ser estructurales en cuanto a cómo la sociedad se organiza a sí misma en áreas tales como beneficencia y servicios de apoyo, oportunidades para poseer o controlar recursos y toma de decisiones. Los obstáculos pueden también ser de la actitud; por ejemplo, los prejuicios y las percepciones negativas sobre las personas con discapacidad pueden crear obstáculos, estorbando su plena e igualitaria participación en la sociedad.

Organizaciones de Personas con Discapacidad (OPD): son lideradas, dirigidas y gobernadas por personas con discapacidad que trabajan e inciden en pro de los derechos de sus miembros. Algunas OPD se enfocan en cierta deficiencia particular; otras, como las organizaciones nacionales principales, representan a grupos diversos de personas con discapacidad. Algunas OPD se enfocan en asuntos específicos como las OPD de mujeres. Otras pueden enfocarse en un interés particular, como el deporte. Algunas OPD también se dedican a prestar servicios o a ofrecer oportunidades de empleo o créditos. Una definición general de la OPD es una organización o grupo representativo de personas con discapacidad, en el cual las personas con discapacidad constituyen la mayoría del equipo humano y se encargan de la gestión, la directiva y el voluntariado, en todos los niveles de dicha organización. Algunas veces, a las OPD también se les llama Organizaciones de Personas Discapacitadas. Para más información y guía sobre qué es una OPD, consulte los comentarios generales de la CDPD N.º 7. **Volver a:** P25

Política de accesibilidad: es un documento vivo que establece las metas y las reglas que su organización debe de tener vigentes para convertirse o ser más accesible. Una política debe de ser revisada y actualizada siempre que las prácticas o procedimientos de la organización sean modificados. Por ejemplo, conforme avanza con la implementación de su plan de accesibilidad multi-anual, quizá deba actualizar las políticas con que ya cuenta o redactar unas nuevas.

Procedimientos operativos normalizados: se trata de instrucciones escritas y detalladas sobre cómo desempeñar procedimientos rutinarios de la organización. Estos están escritos en lenguaje sencillo y dan instrucciones paso a paso. Los procedimientos operativos normalizados se utilizan en todas las áreas operativas de una organización, tales como finanzas, seguridad, TIC, comercialización, RR. HH. y su objetivo es asegurarse de que todo el equipo sea consciente de seguir los procedimientos de la organización. El propósito es reducir los riesgos y fortalecer el cumplimiento.

Profesionales en accesibilidad: individuos que han adquirido conocimientos y habilidades interdisciplinarias, a menudo mediante el uso de sus experiencias de vida, a fin de promover la inclusión y la diversidad mediante la implementación de normas, códigos, legislación de accesibilidad y la aplicación de los principios de diseño universal en entornos y comunidades. Los profesionales en accesibilidad se pueden encontrar en cualquier campo, a través de distintas disciplinas y con diferentes niveles de calificaciones o certificaciones. **Volver a:** P16 P25

Reconstruir para mejorar: es un enfoque asociado con la reconstrucción después de desastres naturales en comunidades y en países con la visión de alcanzar la resiliencia mediante la reconstrucción después del desastre para que sea más fuerte, más rápida y más inclusiva.

Sesgo inconsciente: también denominado sesgo implícito, este término se refiere a los estereotipos sociales sobre ciertos grupos de personas que los individuos se forman por fuera de su propia consciencia. Todas las personas guardan creencias y mbients inconscientes sobre varios grupos sociales e identitarios, siendo estos a menudo incompatibles con los propios valores conscientes. Todas las personas aplicamos estos sesgos a todo aspecto de la vida, incluso a nuestros comportamientos y nuestras tomas de decisiones. Algunos sesgos comunes que impactan sobre nuestras decisiones incluyen los sesgos de afinidad, lo cual implica una tendencia a favorecer a personas que son similares a nosotros, a menudo resultando en cierto pensamiento colectivo; el sesgo de confirmación ocurre cuando buscamos confirmar nuestras creencias, preferencias o juicios con aquellas personas parecidas a nosotros; el "efecto halo" ocurre cuando alguien nos agrada o comparte características similares con alguien y, por tanto, ese alguien tiene un sesgo a pensar que todo acerca de esa otra persona es positivo; el sesgo social o de agrado, ocurre cuando se tiende a estar de acuerdo con la mayoría o con alguien mayor con el fin de mantener la armonía.[1]
Volver a: P59 P74

Sociedad civil: es el término utilizado para describir a actores no estatales (individuos o grupos que no forman parte del gobierno). Esta se compone de un rango variado de personas y grupos tales como organizaciones caritativas o sin ánimos de lucro, grupos de auto-ayuda, sindicatos, organizaciones de personas indígenas, grupos basados en su fe u otros grupos activistas que procuran incidir por derechos. Las organizaciones de personas con discapacidad (OPD) juegan un papel importante como parte de la sociedad civil.

Sostenibilidad medioambiental: se basa en un principio muy sencillo: todo lo que necesitamos para nuestra supervivencia y bienestar depende, ya sea directa o indirectamente, de nuestro entorno natural. La sostenibilidad crea y mantiene las condiciones bajo las cuales los humanos y la naturaleza pueden coexistir en armonía productiva, permitiendo cumplir con los requisitos sociales, económicos o de cualquier otro tipo, para las generaciones presentes y futuras.

Tecnología de asistencia: cualquier tecnología para información y comunicaciones, producto, dispositivo, equipo y cualquier servicio relacionado con los mismos que sea utilizado para mantener, incrementar o mejorar las habilidades funcionales de personas con necesidades específicas o con discapacidad. **Volver a:** P43

Texto alternativo (o Alt): este es texto utilizado para describir el contenido visual que no consiste en textos, tales como fotografías, gráficas, imágenes, diagramas, tablas, etc. a fin de que tanto su contenido como su función puedan ser leídos por las personas al utilizar lectores de pantalla. **Volver a:** P38

Tratado de Marrakech: es un acuerdo internacional adoptado en el 2013 y añadido al conjunto internacional de tratados relativos a los derechos de autor (copyright), administrado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). Este posee una clara dimensión humanitaria y de desarrollo social, cuyo principal objetivo es facilitar el acceso a publicaciones para las personas con ceguera, con deficiencias visuales o que de cualquier otro modo no puedan acceder al contenido impreso. **Volver a:** P39

Vida independiente: es un concepto utilizado para describir enfoques que resultan en que las personas con discapacidad puedan vivir en comunidades de forma independiente, autónoma y digna. Tales enfoques permiten u ofrecen una variedad de servicios de apoyo para las personas con discapacidad, incluso si fueran necesarios, servicios que apoyen la toma de decisiones.

1. Las definiciones de los tipos de sesgos comunes han sido tomadas de In the Eye of the Beholder, avoiding the merit trap" https://malechampionsofchange.com/wp-content/uploads/2016/08/MCC-CEW-Merit-Paper-FINAL.pdf

Los siete principios de diseño universal

El diseño universal sigue siete principios que buscan guiar el diseño de entornos, productos y comunicaciones:

Estos siete principios pueden aplicarse para evaluar diseños existentes, guiar el proceso de diseño y educar tanto a los diseñadores como a los consumidores sobre las características más útiles de productos y ambientes. Visite el Centro de Diseño Universal para obtener más información.

Principio 1: Uso equitativo

Diseño que sea útil y comercializable para personas con distintas capacidades

Guías:

- Provee los mismos medios de uso para todos los usuarios: es idéntico siempre que sea posible; es equivalente cuando no
- Evita la segregación y la estigmatización de cualquier usuario
- Brinda privacidad, seguridad y protección, que deben estar igualmente disponibles para todos los usuarios
- Logra que el diseño sea atractivo para todos los usuarios

Principio 2: Flexibilidad en el uso

Diseño que pueda acomodar un amplio rango de preferencias y capacidades individuales

Guías:

- Brinda elección en los métodos de uso
- Acomoda el acceso y el uso con la mano derecha o la izquierda
- Facilita la certeza y la precisión del usuario
- Brinda adaptabilidad al tiempo que se toma el usuario

Principio 3: Uso sencillo e intuitivo

Diseño que es sencillo de comprender, sin importar la experiencia, conocimiento, aptitudes de lenguaje ni el nivel de concentración del usuario

Guías:

- Elimina complejidades innecesarias
- Es consistente con las expectativas y la intuición del usuario
- Acomoda un amplio rango de habilidades idiomáticas y de alcances en la lectura
- Dispone la información de manera consistente según su importancia
- Brinda la posibilidad de preguntar y de informar tanto durante como después del uso

Principio 4: Información perceptible

Diseño que comunica la información necesaria de forma efectiva al usuario, sin importar las condiciones ambientales ni las capacidades sensoriales del usuario

Guías:

- Utiliza distintos modos (pictórico, verbal, táctil) para la presentación redundante de información esencial
- Brinda un contraste adecuado entre la información esencial y sus alrededores
- Maximiza la “legibilidad” de la información esencial
- Diferencia los elementos de formas que pueden ser descritas (por ejemplo, facilita poder dar instrucciones o comandos)
- Brinda compatibilidad con una variedad de técnicas o de dispositivos utilizados por personas con limitaciones sensoriales

Principio 5: Tolerancia al error

Diseño que minimiza los daños, los fallos y las consecuencias adversas o accidentales, o las acciones no intencionadas

Guías:

- Dispone los elementos a modo de minimizar daños, fallos o errores: los elementos más utilizados, los más accesibles; elimina, aísla o protege los elementos más arriesgados
- Brinda advertencias de fallos, daños o errores
- Brinda elementos a prueba de fallos o daños
- Desincentiva acciones inconscientes en tareas que requieren que los usuarios estén atentos y vigilantes

Principio 6: Esfuerzo físico reducido

Diseño que puede ser utilizado de manera eficiente y cómoda, con un mínimo de fatiga

Guías:

- Permite que el usuario mantenga una posición corporal neutral
- Utiliza fuerzas operativas razonables
- Minimiza acciones repetitivas
- Minimiza un esfuerzo físico sostenido

Principio 7: Tamaño y espacio para acercarse y usar

Diseño que provee un tamaño adecuado y un espacio apropiado para acercarse, alcanzar, manipular y utilizar, sin importar el tamaño, postura ni la movilidad del usuario

Guías:

- Brinda una línea de visión clara con respecto a los elementos importantes, para cualquier usuario sentado o de pie
- Cualquier usuario sentado o de pie puede alcanzar cómodamente todos los componentes
- Acomoda variaciones en el tamaño de la mano y la fuerza de sujeción
- Brinda un espacio adecuado para el uso de dispositivos de asistencia o de asistentes personales

Observe que los principios del diseño universal orientan solamente en el diseño universalmente útil, mientras que la práctica del diseño implica más que la consideración para la utilidad. Los diseñadores deben también incorporar otras consideraciones tales como los factores económicos, culturales, de género, y preocupaciones ambientales en sus procesos de diseño. Estos principios ofrecen a los diseñadores una guía para integrar mejor las características que resuelven las necesidades de tantos usuarios como sea posible.

© 1997 NC State University, The Center for Universal Design

World Blind Union

cbm
global disability inclusion