

**CONGRESO 30º ANIVERSARIO DE LA COMISIÓN DE DISCAPACIDAD
CAJA DE LA ABOGACÍA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

“EL MODELO SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD Y SU IMPACTO EN EL DISEÑO UNIVERSAL”

AÑO 2023

COMISIÓN 2: EL DISEÑO UNIVERSAL Y LA ACCESIBILIDAD.

**TÍTULO: LA IMPORTANCIA DEL DISEÑO UNIVERSAL EN LA
INFRAESTRUCTURA DIGITAL**

Abog. BARRAZA VICTOR JAVIER

DOCENTE U.N.L.P. (PRIVADO V), ABOGADO EN EJERCICIO, PSICÓLOGO SOCIAL.

Correo electrónico: derechosreales.lp@gmail.com

SÍNTESIS:

La modernización del estado no contempla el desarrollo de herramientas y recursos accesibles, que pueda ser alcanzado, manipulado y aprovechado por todos los usuarios que interactúan y realizan trámites, operaciones comerciales, reclamos, y gestiones de turnos para atender su propia salud.

Esto abarca los tres poderes del estado, sus organismos como hospitales, registros, Administración Pública y el poder Judicial, sin considerar los criterios de universalidad y no discriminación para los grupos vulnerables, entre ellos, las personas con discapacidad, adultos mayores, generando una notoria y palmaria brecha digital.

Muchas veces se utilizan ayudas ópticas y auditivas por este grupo de personas que también son sujeto de derechos, ciudadanos con igualdad real de trato y oportunidades y en muchos casos se desempeñan como profesionales. Asimismo, es preciso tener en cuenta que eventualmente personas con una disminución visual temporal se verán incluidos como usuarios dependientes de diversas herramientas de accesibilidad digital. En definitiva muchos más ciudadanos estarán involucrados con esta necesidad de adaptación, que con el paso del tiempo y la constante exposición a la radiación de las cámaras y pantallas, terminarán viendo reducido su campo visual, lo cual forzará inevitablemente a la necesidad de buscar ayudas técnicas auditivas que atenúe la afectación visual.

Por lo tanto, el diseño universal se convierte en una forma importante de garantizar que todos puedan acceder y utilizar productos y servicios de forma más eficaz.

1.- INTROITO:

Los poderes públicos y los actores privados son llamados a asumir su responsabilidad en la modificación o eliminación de todas aquellas barreras que limitan a las personas con discapacidad .

Asimismo, como seres humanos iguales en dignidad, éstas no pueden ser tratadas como meros objetos de caridad, sino como sujetos, como un fin en sí mismo. Tomando en cuenta lo que dispone la Convención sobre Los derechos de las Personas con Discapacidad, en adelante "CDPC. Respecto a la obligatoriedad de adaptación de las normas existentes por los Estados Parte en conformidad a los criterios establecidos en este nuevo enfoque de los Derechos Humanos y el Diseño Universal.

Cuanto más obstáculos hay, más limitada y excluida se siente una persona. Es necesario considerar que las discapacidades incluyen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales tales como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad y deficiencias en el desarrollo. Algunas personas tienen más de una discapacidad y muchas otras, si no todas, podrían llegar a tener alguna limitación funcional en algún momento de su vida debido a lesiones físicas, enfermedades, envejecimiento y la mayor exposición a radiaciones producidas por las propias pantallas de monitores y celulares.

2.- DESARROLLO:

Nuestro país ha ratificado dos instrumentos internacionales en materia de personas con discapacidad. 1.- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; y 2.- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad.

Más allá que nuestro estado argentino y provincial haya realizado implementaciones internas a través de la sanción de la ley 26.653 de "Accesibilidad al diseño y contenidos web", no alcanzan para cumplir con el mandato convencional en su faz formal ni en el fondo.

Si bien ese proceso implica una despapelización y agilización de los trámites, procedimientos y causas, con la incorporación de los documentos, archivos, oficios y notificaciones como las comunicaciones electrónicas, no genera una

actualización de los criterios para que sea aprovechado por todos los actores sociales y que garantice un verdadero acceso a la información, comunicación y justicia.

Aún cuando estos criterios fueron aprobados en el orden internacional en julio de 2018, contemplando 85 criterios para que los contenidos y sitios web sean totalmente accesible a todos, nuestro país ha ratificado desde el año 2008 un estándar anterior 2.0 que debieran ser verificables por la Oficina Nacional de Tecnología de Información. Este organismo ONTI, dependiente de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo Nacional, monitorea y evalúa los criterios de accesibilidad de los sitios web en el marco del decreto 656/2019.

Han sido las propias personas con discapacidad, quienes lograron el reconocimiento de derechos, tras visibilizarse y militar en pos de superar esa mirada excluyente.

2.1- DISEÑO UNIVERSAL APLICABLE:

El diseño universal es un enfoque de diseño que tiene como objetivo crear productos y servicios que sean accesibles y utilizables para todos, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas o culturales. El diseño universal se basa en los principios de la ergonomía, la accesibilidad y la usabilidad.

Principios:

- Equidad: Los productos y servicios deben ser accesibles y utilizables para todas las personas, independientemente de sus capacidades.
- Flexibilidad: Los productos y servicios deben poder adaptarse a las necesidades individuales.
- Usabilidad: Los productos y servicios deben ser fáciles de usar y comprender.
- Ergonomía: Los productos y servicios deben ser cómodos y fáciles de usar para todos.
- Integridad sensorial: Los productos y servicios deben ser accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades sensoriales.

Ejemplos:

- Puertas de acceso amplias que permitan el paso de sillas de ruedas sin dificultad.
- Señalizaciones en braille.

- Software con opciones de accesibilidad, como los lectores de pantallas utilizados en los dispositivos móviles y computadoras, que son activados o incorporados en forma externa.
- Sitios web con texto alternativo para imágenes, tipografías nítidas y buen contraste de colores.

2.2- PROTOCOLOS Y BENEFICIOS:

Los protocolos para el diseño universal proporcionan orientaciones para la creación de productos y servicios accesibles y utilizables para todos. Estos protocolos están diseñados para ser utilizados por diseñadores, desarrolladores y otros profesionales que trabajan en la creación de productos y servicios.

Estas directrices ayudan a los diseñadores a crear productos y servicios que sean accesibles para una amplia gama de destinatarios como aquellas que posean limitaciones físicas, sensoriales, cognitivas y culturales.

El uso de protocolos de diseño universal es una inversión que vale la pena para cualquier empresa o organización que quiera crear productos y servicios accesibles, ayuda a diseñar recursos que son más inclusivos y beneficiosos para la ciudadanía en general.

Algunos beneficios reconocidos y aceptados se describen seguidamente:

- Mejora la accesibilidad para las personas con discapacidad.
- Mejora la usabilidad para todos.
- Reduce los costes de diseño y producción.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- En un sitio web, los protocolos de diseño universal pueden ayudar a garantizar que el sitio sea accesible para personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora. Esto se puede hacer utilizando texto alternativo para imágenes, subtítulos para vídeos, opciones de accesibilidad para el teclado y un diseño que sea fácil de navegar.
- En un edificio, los protocolos de diseño universal pueden ayudar a garantizar que el edificio sea accesible para personas con discapacidades físicas. Esto se puede hacer proporcionando accesos amplios, rampas, ascensores y baños accesibles.
- En un producto, los protocolos de diseño universal pueden ayudar a garantizar que el producto sea accesible para personas con discapacidades sensoriales. Esto se puede hacer utilizando texto en braille, etiquetas en alto contraste y audio descriptivo.

2.3- FUNDAMENTO LEGAL PARA DISEÑO UNIVERSAL ACCESIBLE:

Diseñar un sitio web o una herramienta digital utilizando recursos accesibles, cumpliendo los criterios de la WCAG 2.1 (directrices de accesibilidad para que los contenidos web sean accesibles), implica que un portal sea desde su ingreso (logeó), recorrido por sus interfaces, realización de trámites digitales, hipervínculos para pago de timbrados, acceso a bibliotecas y demás funciones, sean totalmente accesible en su modo, medio y formato, y compatibles en su página web como aplicaciones con los lectores de pantallas utilizados por las personas ciegas o de baja visión.

La convención de la ONU. establece una nueva noción de “diseño universal” entendido como 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. Este “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando sean requeridos por el usuario.

Tanto en el Poder Judicial de la Nación como en el de la Provincia de Buenos Aires, se ha puesto en marcha el proceso de accesibilidad al sistema de gestión judicial para que los abogados con discapacidad visual o cualquier ciudadano en este estado, pueda consultar, realizar diligencias e interactuar con “expediente electrónico”, mediante la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas que existen a disposición en la actualidad.

Para ello se debió promover un amparo colectivo en el ámbito de la jurisdicción Nacional con fecha 01/07/2020 por ante el Juzgado Contencioso, Administrativo y Federal nº 3 en los autos caratulados “BARRAZA VICTOR JAVIER Y OTRO C/ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y OTRO S/ AMPARO” (EXPTE. 10.420/2020) que por sentencia dictada por el Dr. Santiago E. CARRILLO de fecha 13/04/2021 se impone al máximo tribunal y al Consejo de la Magistratura la realización de un plan de factibilidad y compatibilidad de los lectores de pantalla utilizado por Personas con Discapacidad Visual. Dicho pronunciamiento fue confirmado por la CAMARA de Apelaciones en lo CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL sala V por sentencia de fecha 07/09/2021 y actualmente se viene trabajando en conjunto con entornos de prueba y puesta en funcionamiento a marzo de 2023 la primera etapa de presentación de escritos en forma autónoma, sin necesidad de asistencia de ayudas visuales humanas.

Entre sus fundamentos el magistrado concluyó que se configura una omisión de las autoridades públicas demandadas que lesiona y restringe, con ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional y la convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU. La Alzada indicó que: “En miras al cumplimiento de dichos objetivos, el Estado

secomprometió -en lo pertinente al caso- a adoptar las medidas de carácter legislativo, laboral y de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, por parte de las autoridades gubernamentales en la prestación o suministro de servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, transporte, comunicaciones y acceso a la justicia, como así también *eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos de comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para este grupo vulnerable.*

También se refleja en ambas sentencias que, el artículo 1 de la Ley N° 26.653 de Acceso a la Información Pública aprobada con fecha 30/11/2010) dispuso - en lo pertinente al caso- que por “el Estado nacional, entiéndanse los tres poderes que lo constituyen (incluyendo los registros), deberán respetar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información que faciliten el acceso a sus contenidos, a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación”.

En lo particular que involucra el caso, el artículo 7 de la referida ley ,prevé que las normas y los requisitos de accesibilidad mencionados en esta ley, deberán ser implementados en un plazo máximo de VEINTICUATRO (24) meses para aquellas páginas existentes con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley. El plazo de cumplimiento será de DOCE (12) meses a partir de la entrada en vigencia de la presente ley para aquellas páginas Web en proceso de elaboración, debiendo priorizarse las que presten servicios de carácter público e informativo.

La provincia de BUENOS AIRES, a través de distintas normativas, siendo la última promulgación de fecha 14/01/2019 a través de la ley 15.115, establece “EL ESTADO PROVINCIAL DEBERÁ RESPETAR EN LOS DISEÑOS DE SUS PÁGINAS WEB LAS NORMAS Y REQUISITOS SOBRE ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA QUE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD O DIFICULTAD EN LA COMPRESIÓN DE TEXTOS PUEDAN ACCEDER Y COMPRENDER SUS CONTENIDOS. INVITA A LOS MUNICIPIOS ADHERIR A LA PRESENTE LEY”.

2.4- APLICACIÓN PRÁCTICA EN LA GESTIÓN REGISTRAL:

Una primera respuesta de los encargados de la seguridad informática con falta de conocimiento de accesibilidad se funda en la operatividad y fluidez de la información, evitando los hackeos o caídas de los sistemas de información y el propio resguardo del contenido; pero no es más cierto que los propios bancos privados logran la utilización, operatoria, consultas y demás funciones con criterios de diseño universal sin afectar la seguridad ni eficacia de sus operaciones.

Podemos citar como ejemplo, que la falta de accesibilidad de las plataformas y

aplicaciones oficiales afectó la realización de trámites digitales durante la pandemia de COVID-19. Al ser estas las únicas vías habilitadas ante la restricción de la circulación las PCD vieron cercenada su autonomía. (Informe de Redi pág. 9)

Es así que como terminología relevante, en primer lugar, debemos conceptualizar a la accesibilidad de los sistemas, como la posibilidad fáctica de que un sitio web logre ser alcanzado y utilizado por el más grande número viable de personas, intentado de esta forma, superar las restricciones o imposibilidades propias de aquellos sujetos que se encuentran impedidos de usarlo en forma íntegra, ya sea por impedimentos físicos, mentales o de otra índole.

En cambio, la usabilidad es la medida en la que un producto permite que el usuario alcance sus objetivos con efectividad, eficiencia y satisfacción. Como mencionamos *ut supra*, la Ley 26.378 (B.O. 06/06/2008) aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, ambos emanados por Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006, cuyo propósito es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” frente a la existencia de barreras que obstan a su participación plena y efectiva.

Pero el uso de sintetizadores de voz requiere de páginas web que se encuentren adaptadas a los mismos, y es en base a lo esbozado que podemos meramente mencionar algunas pautas de accesibilidad que debe tener una web para su lectura adecuada por medio de estos programas :

1. Las imágenes deben llevar una descripción alternativa para quienes no pueden percibirla por la vista.
2. El contraste entre la fuente y el fondo debe de ser adecuado.
3. Los enlaces deben poder ser activados haciendo uso de cualquier dispositivo como ratón o teclado, entre otros.
4. Los formularios deben de ser diseñados adecuadamente para que en todo momento las personas sepan qué datos se les está solicitando y cómo deben introducir dichos requerimientos.

Pues bien, podemos constatar fácilmente a través de una mera inspección técnica de los portales web de los registros Nacionales o provinciales, que muchas de estas características no se encuentran incluidas. Asimismo, se constata la inexistencia de sintetizadores de voz nativos a estas páginas que importen una no dependencia de un software de asistencia externo como por ejemplo cuenta la página web del Colegio de Abogado de Lomas de Zamora.

Establecido lo anterior, la Persona con Discapacidad Visual o que tenga baja visión, difícilmente pueda desempeñarse en forma autónoma e independiente a través de estos sistemas informáticos mencionados, sin la ayuda de una persona humana intermediaria que lo asista o software de computación externos a los sitios neurales -que requieren ineludiblemente el pago de una

licencia (en su mayoría, de índole periódica), limitando aún más, el acceso a la justicia y el desempeño profesional-.

3.- CONCLUSIÓN:

Como colofón es dable distinguir, a más de trece años de la sanción de la Ley 26.653 en la Nación y la última sanción en la provincia de BUENOS AIRES ley 15.115, que obliga a los tres poderes del Estado a contar con sitios web accesibles, en la actualidad año 2023 que aún persisten las barreras para acceder a la información y servicios digitales.

De esta manera, El diseño universal se diferencia del diseño accesible en que no se centra en las necesidades específicas de las personas con discapacidad, sino en las necesidades de todas las personas. En consecuencia, el diseño universal pretende crear productos y servicios que sean accesibles para todos, desde el principio, sin necesidad de adaptaciones o modificaciones posteriores; siendo una práctica importante para crear un mundo más accesible e inclusivo.

Resulta fundamental llamar a reflexión a directores y encargados de organismos de los tres poderes del estado, encargados del área de informática y aquellos que diseñan, desarrollan y realizan mantenimiento de los sitios web, para que puedan visibilizar como la falta de accesibilidad de las plataformas y aplicaciones oficiales afecta la realización de trámites digitales y cercena la autonomía de las PCD.

La modesta propuesta desde este trabajo es realizar capacitaciones en accesibilidad, realizar entornos de pruebas con los propios usuarios con discapacidad, evitando la promoción de acciones o medidas judiciales que exijan el cumplimiento de los mandatos legales, constitucionales y convencionales que efectivisen el pleno ejercicio de derechos de las PCD. y deberes jurídicos por parte del estado y sus organismos.

4.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y NORMATIVAS:

- ACCESIBILIDAD: INFORME COMISION DE DISCAPACIDAD DEL COLEGIO PUBLICO DE BUENOS AIRES
- Amparo colectivo Juzgado Contencioso Administrativo y Federal nº 3 caratulado "BARRAZA, VICTOR JAVIER Y OTRO C/ EN S/AMPARO LEY 16.986", Expte CAF 010420/2020, <http://scw.pjn.gov.ar/scw/expediente.seam?cid=193342>

- Asamblea General de Naciones Unidas (21 de octubre de 2015). Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de setiembre de 2015. A/RES/70/1.
- Asamblea General de Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos. (20 de diciembre de 2016).
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad O.E.A. ratificado por ley 25.280.
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ratificado por ley 26.378 y con rango constitucional 27.044. (2008). Disponible en:
<https://www.ohchr.org/SP/HRBodies/CRPD/Pages/disabilitiesconvention.aspx>
- Derecho procesal electrónico práctico / Carlos E. Camps.. [et al.] ; dirigido por Carlos E. Camps. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Albremática, 2021.
- Llinás Emilio Suñé. Declaración de Derechos del Ciberespacio. Artículo 4. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de:
<http://studylib.es/doc/7425835/declaraci%C3%B3n-de-derechos-del-ciberespacio>
- Maika Ávila. Así se hace una web accesible a personas con discapacidad. Recuperado de
http://cadenaser.com/ser/2016/11/28/sociedad/1480340851_906305.html
- R.E.D.I. Informe Alternativo sobre la situación de las personas con discapacidad en Argentina, 28° Período de sesiones del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – marzo 2023; “Evaluación sobre Argentina del período 2018-2023”
- LANGOLS PABLO PROCESO DE CAMBIO Y MODERNIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE JUSTICIA