INTEGRACIÓN DIGITAL

Informe sobre un modelo DE POLÍTICA DE LAS TIC EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD

Informe

G3ict

Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones

ITU

Informe sobre un modelo de política de las TIC en materia de accesibilidad

Noviembre de 2014

El presente Informe de la Unión Internacional de Telecomunicaciones ha sido preparado en cooperación con G3ict, la Iniciativa mundial para tecnologías de la información y la comunicación inclusivas, con la supervisión de la División de Iniciativas Especiales de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT.

Autores principales:
Mandla Msimang, experto de la UIT, fue el autor principal de este Informe. Dónal Rice y Clas Thorén, expertos de G3ict, fueron los autores del Módulo 6, Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles.

Colaboradores:
Axel Leblois, Fundador y Director Ejecutivo de G3ict
Susan Schorr, Jefa de la División Iniciativas Especiales

Especialistas:
La elaboración de modelos de políticas UIT-G3ict no hubiera sido posible sin el aporte de expertos que contribuyen a la creación, promoción e implantación de soluciones de accesibilidad de las TIC, como reguladores, patrocinadores o participantes del sector. Expresamos nuestro profundo agradecimiento a los siguientes especialistas por su contribución, ayuda y respaldo invalorables:

Gunela Astbrink, GSA InfoComm (Australia)
Francesca Cesa Bianchi, G3ict, Global Initiative for Inclusive ICTs
Judy Brewer, W3C – WAI
Simão Campos, UIT-T
David Capozzi, U.S. Access Board
Kevin Carey, Royal National Institute for the Blind (Reino Unido) y World Blind Union
Monica Duhem, Hearcolors (México)
PJ Edington, IBM
Chiara Giovannini, ANEC (Bélgica)
Larry Goldberg, Carl y Ruth Shapiro Family National Center for Accessible Media at WGBH (Estados Unidos)
Sven-Eric Hargeskog, Swedish Development Agency (Suecia)
Alex Li, Microsoft Corporation
Peter Looms, Danish Broadcasting Corporation (jubilado), Presidente del Grupo Temático del UIT-T sobre accesibilidad audiovisual (Dinamarca)
Ileana M. Martinez, Standards Coordination Office, National Institute of Standards and Technology (Estados Unidos)
Phosa Mashangoane, Independent Communications Authority of South Africa (República Sudafricana)
Susan Mazrui, AT&T
Mary Jo Mueller, IBM Research, Human Ability & Accessibility Center
Pilar Orero, HBB4All (España)
Robert Pearson, Accessible Media Inc. (Canadá)
Andrea Saks, ITU-T Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors
Karen Peltz Strauss, Federal Communications Commission (Estados Unidos)
Anne Marie Rohally, Microsoft Corporation
James Thurston, Microsoft Corporation
David Wood, European Broadcasting Union (Suiza)

Antes de imprimir el presente Informe, piense en el medio ambiente.

© UIT 2015

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse por ningún procedimiento sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

Prólogo

La accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad es una prioridad para los miembros de la UIT. En la última Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT) de la UIT los miembros de la Unión reconocieron la necesidad de velar por que los 1.000 millones de personas que padecen algún tipo de discapacidad puedan utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para lograr su autonomía. ¿Qué podemos hacer para que la accesibilidad de las TIC se convierta en realidad?

Se entiende por accesibilidad de las TIC la eliminación de barreras para que las personas con discapacidad puedan utilizar esas tecnologías. Las barreras que afrontan dependen de la discapacidad de cada persona. En nuestras publicaciones anteriores, *Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad* y *La televisión accesible* se han puesto de relieve las necesidades de accesibilidad de las personas con discapacidades visuales, auditivas, de movilidad, de destreza y cognitivas.

Uno de los pasos fundamentales para que las TIC se conviertan en realidad es establecer un entorno propicio para su accesibilidad, al igual que los países han establecido entornos propicios para autorizar la competencia en la prestación de servicios TIC. Hace poco más de diez años, los países del mundo entero crearon marcos reglamentarios que favorecieron un crecimiento sin precedentes en la utilización de sistemas móviles y de Internet. Esos marcos dieron lugar a niveles de acceso y servicio universal que los formuladores de políticas no hubieran ni siquiera imaginado en años anteriores: a finales de 2014 se prevén unos 7.000 millones de abonos a la telefonía móvil y casi 3.000 millones de usuarios de Internet.

Pese a estos avances, muy pocos países han actuado hasta ahora para procurar que las personas con discapacidad formen parte de esta revolución tecnológica. Estas personas con discapacidad siguen encontrando barreras en la utilización de las TIC. En mi opinión, la creación e implantación de marcos de políticas nacionales de accesibilidad de las TIC llevarán a un crecimiento sin precedentes en materia de TIC accesibles y a la autonomía de las personas con discapacidad. La repercusión de estas políticas favorecerá a muchos más, en particular a inmigrantes, a personas de edad avanzada y a analfabetos, y facilitará la educación inclusiva, el empleo y los servicios de salud.

El presente *Informe sobre un modelo de política de las TIC en materia de accesibilidad* está concebido como una herramienta que sirva para que los formuladores de políticas y reguladores nacionales creen sus propios marcos de política de accesibilidad de las TIC. Está integrado por seis módulos que tratan diferentes aspectos de la accesibilidad de las TIC (modificaciones del marco jurídico actual de las TIC, acceso público a las TIC, comunicaciones móviles, programas de televisión y vídeo, y contratación pública de TIC accesibles) para que los países puedan dar prioridad a su implantación. En todos los módulos el criterio es el mismo: elaborar políticas nacionales previa consulta con las personas con discapacidad.

En el Informe Final de la CMDT-14, los miembros de la UIT pidieron a la Unión que los ayude a formular marcos reglamentarios y de política, nacionales y regionales, en materia de accesibilidad de las TIC. Confío en que este Informe constituya un recurso valioso para los miembros de la UIT y para todos los interesados en su afán de implantar con éxito políticas de este tipo en sus países. Quiero expresar mi sincero agradecimiento a nuestros colegas de G3ict, con quien hemos preparado este Informe, así como a los autores y a todos los colaboradores que aportaron comentarios sumamente valiosos sobre el Informe.

No tengo ninguna duda de que podemos lograr que la accesibilidad de las TIC se convierta en realidad. Pasemos ahora de las palabras a la acción y comencemos a formular, implantar y supervisar políticas en materia de accesibilidad de las TIC en estrecha consulta con las personas con discapacidad.

Brahima Sanou

Director

Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Nota del editor

El presente Informe representa la culminación de siete años de cooperación entre la Unión Internacional de Telecomunicaciones y G3ict, la Iniciativa mundial para tecnologías de la información y la comunicación inclusivas, destinada a recopilar prácticas óptimas y facilitar el intercambio entre formuladores de políticas, organizaciones que representan a las personas con discapacidad y líderes del sector que promueven el acceso a la tecnologías de información y la comunicación (TIC), en cumplimiento de las disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Para convertir esas disposiciones en políticas, leyes y disposiciones reglamentarias, se necesita un marco cuidadosamente elaborado que propicie la accesibilidad de esas tecnologías. Los diferentes tipos de equipos y servicios TIC, desde puntos de acceso público a las TIC, dispositivos y servicios móviles, programas de televisión y vídeo o sitios web hasta todas las TIC adquiridas mediante contratación pública, exigen soluciones de accesibilidad bien diferenciadas en las que participan diferentes grupos de interesados. Esas soluciones pueden conseguirse gracias a enfoques comunes, aprovechando la innovación tecnológica y la adopción de normas internacionales que garantizan economías de escala, las cuales ofrecen importantes oportunidades a las personas con discapacidad. En cada módulo se preconiza un enfoque común, es decir, la definición de planes de aplicación exhaustivos y la ejecución de objetivos bien definidos basados en consultas permanentes entre el sector privado, los proveedores de servicios, las organizaciones de personas con discapacidad, los organismos de elaboración de normas, los formuladores de políticas y los reguladores.

De esta forma, los seis módulos que integran este Informe, al tiempo que ofrecen marcos de política inspirados en prácticas idóneas vigentes y en tecnologías disponibles en todo el mundo, hacen hincapié en la importancia fundamental de crear procesos donde sea posible que interesados competentes en la elaboración y supervisión de políticas en materia de accesibilidad de las TIC participen con personas con discapacidad.

En el marco del sistema de las Naciones Unidas, la influencia de la UIT con respecto a la promoción de la accesibilidad de las TIC desempeña un papel importante en la realización de las promesas formuladas en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. La elaboración del presente Informe no hubiera sido posible sin el firme compromiso con la accesibilidad de las TIC del equipo directivo de la UIT; sin el apoyo y el aliento del Sr. Brahima Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) de la UIT, ni la energía y dedicación de la Sra. Susan Schorr, Jefa del Departamento de Iniciativas Especiales del UIT-D, que supervisó este proyecto y procuró que sus contenidos respondan a las necesidades de los miembros de la UIT.

El proceso de edición y revisión de este Informe, tras la terminación satisfactoria del Conjunto de herramientas de políticas de ciberaccesibilidad para personas con discapacidad UIT-G3ict, pone de manifiesto una vez más las ventajas de la participación de las múltiples parte interesadas. Nuestro más sincero agradecimiento a todos los colaboradores y revisores de los módulos que han aportado a este Informe su sabiduría y experiencia, y a la Sra. Mandla Msimang, la autora principal, que se ha consagrado plenamente a terminar esta tarea monumental con un profundo conocimiento y comprensión de los procesos reglamentarios y de elaboración de políticas.

Confiamos en que estos modelos de políticas facilitarán de forma más rápida y eficaz la evolución de la política en materia de accesibilidad de las TIC en todo el mundo, y sentarán las bases para la participación efectiva de las múltiples partes interesadas en la promoción de TIC accesibles, un factor de importancia esencial de los derechos de las personas con discapacidad en nuestro mundo digital.

Axel Leblois

Presidente y Director Ejecutivo

G3ict

Índice

Página

Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario de la accesibilidad de las TIC **1**

1 Opciones de reglamentación **2**

2 Tecnología y normas **5**

3 Revisión de definiciones relativas a las TIC actuales **6**

4 Fomento de la participación de personas con discapacidad en la elaboración de políticas – Recomendaciones **9**

5 Marco relativo al acceso y servicio universal (ASU) **12**

6 Calidad de servicio para la accesibilidad de la TIC – Recomendaciones **15**

7 Servicios de emergencia – Recomendaciones **15**

8 Objetivos y requisitos relativos a la presentación de informes **17**

9 Cambios en la legislación sobre discapacidad y en los derechos de las personas con discapacidad – Recomendaciones **18**

10 Examen periódico **19**

Módulo 2: Marco de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público **20**

Modelo de directrices de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público 22

1. Mandato nacional 22
2. Objetivos 23
3. Sensibilización 24
4. Prestación de servicios de comunicación de acceso público 24
5. Accesibilidad en el entorno físico 26
6. Servicios de emergencia 26
7. Capacitación 27
8. Objetivos y requisitos relativos a la presentación de informes 27
9. Examen periódico 27

Anexo A: Modelo de condiciones estipuladas en la licencia/obligaciones de servicio universal en materia de accesibilidad pública a las TIC para las personas con discapacidad ... 28

Anexo B: Lista de instalaciones de acceso público accesibles 31

Módulo 3: Marco de una política de accesibilidad relativo a las comunicaciones móviles **33**

Modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles 35

1. Definiciones 35
2. Entrada en vigor y aplicación 36
3. Mandato nacional 37
4. Ventas, comercios minoristas, atención al cliente y sensibilización pública 39
5. Productos, servicios y dispositivos 40

Página

6. Aplicaciones 41
7. Planes y tarifas especiales y/o con descuento 42
8. Servicios de emergencia 42
9. Tecnologías de apoyo 44
10. Financiación e incentivos (Fondos para el Acceso y Servicio Universal) 44
11. Objetivos y requisitos de presentación de informes 47
12. Revisión periódica 49

Anexo A: Modelo de código de conducta sobre accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad 50

Anexo B: Reglamento pertinente a la sección [X] de la [ley de las TIC] sobre accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad 60

Módulo 4: Marco de una política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo 68

Modelo de política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo 70
1. Definiciones 70
2. Fecha de entrada en vigor y aplicación 71
3. Mandato nacional 72
4. Objetivos 73
5. Sensibilización y atención al cliente 74
6. Acceso a la programación de televisión/vídeo 75
7. Subtítulos 77
8. Lengua de signos 77
9. Descripción de audio y subtítulos de audio 78
10. Calidad de servicio 78
11. Equipos 79
12. Guías electrónicas de programas 79
13. Servicios de emergencia 81
14. Financiación 81
15. Exenciones 82
16. Representación y presentación de las personas con discapacidad 82
17. Objetivos y requisitos de presentación de informes 83
18. Revisión periódica 84

Anexo: Ejemplos de reglamentos 85

Módulo 5: Marco de una política de accesibilidad de la web 86

Modelo de política de accesibilidad de la web 89
1. Definiciones 89
2. Preámbulo 89
3. Fecha de entrada en vigor y aplicación 90
4. Mandato nacional para la accesibilidad de la web 92
5. Objetivos de la política de accesibilidad de la web 93
6. Sensibilización 94
7. Conformidad de los sitios web del sector público con las normas de accesibilidad 94

Página

8. Evaluación de los sitios web del sector público existentes y planes de transición de la accesibilidad ... 95
9. Niveles de conformidad para los sitios web públicos ... 96
10. Aplicación retroactiva y contenidos existentes de los sitios web públicos ... 96
11. Documentos electrónicos disponibles en los sitios web públicos ... 97
12. Disposiciones para el sector privado y la sociedad civil ... 97
13. Responsabilidad de implementación de la política ... 98
14. Objetivos y requisitos de presentación de informes ... 99
15. Revisión periódica ... 99

Anexo A: Relación de sitios web del sector público y organismos u organizaciones responsables contemplados en la política de accesibilidad de la web en el momento de su publicación ... 100

Anexo B: Recursos para la implementación de la política y referencias técnicas ... 101

Anexo C: Directrices para la Accesibilidad de los Contenidos Web 2.0 ... 103

Módulo 6: Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles ... 104

Modelo de política de contratación pública de TIC accesibles ... 107
1. Definiciones ... 107
2. Introducción a la política de contratación pública de TIC accesibles ... 108
3. Objetivos ... 110
4. Misiones y responsabilidades ... 112
5. Formación, creación de capacidades y sensibilización ... 113
6. Definición de la accesibilidad como atributo de la contratación de TIC ... 114
7. La accesibilidad en el estudio preparatorio ... 114
8. Solicitud de información en el Aviso de Licitación sobre la capacidad de accesibilidad del proveedor ... 116
9. Utilización de normas para la formulación de los requisitos de accesibilidad ... 116
10. Inclusión de la accesibilidad como criterio del Aviso de Licitación para productos de fácil adquisición en el mercado ... 117
11. Inclusión de los requisitos de accesibilidad en la contratación del desarrollo de productos y servicios ... 118
12. Verificación de la conformidad con los criterios de accesibilidad del Aviso de Licitación ... 118
13. La accesibilidad en las cláusulas contractuales ... 120
14. La accesibilidad en la gestión del contrato ... 120
15. Exenciones ... 120
16. Supervisión y evaluación ... 121
17 Revisión periódica ... 121

Anexo A: Normas ... 122

Anexo B: Declaraciones de aptitud funcional ... 123

Anexo C: Ejemplo de plantilla de accesibilidad de producto ... 127

Anexo D: Materiales formativos y recursos a utilizar en la labor de sensibilización, de creación de capacidades y de formación en contratación pública de TIC accesibles ... 129

Objetivos del Informe

El *Informe sobre un modelo de política de las TIC en materia de accesibilidad* está destinado a formuladores de políticas, reguladores y otros interesados en esas tecnologías que participan activamente en asuntos relacionados con las TIC y/o la discapacidad, en particular organizaciones no gubernamentales (ONG), organizaciones de personas con discapacidad y parlamentarios. Este Informe aborda una serie de aspectos del sector de las TIC y aspira a contribuir en la elaboración de políticas relativas al acceso público a las TIC, las comunicaciones móviles, los programas de televisión y vídeo[1], la accesibilidad de la web y la contratación pública. Establece además el marco necesario para que los países formulen políticas, por medio de leyes, disposiciones reglamentarias, normas y directrices, que definan un marco institucional para la accesibilidad de las TIC. Por otra parte, reconoce que, en muchos casos, y en particular con referencia a un marco de políticas de discapacidad, una legislación flexible o iniciativas voluntarias, hojas de ruta negociadas, códigos de conducta y la observancia también pueden ser eficaces para fomentar el acceso equitativo a las tecnologías de la información y la comunicación para las personas con discapacidad en un entorno tecnológico que cambia rápidamente; en este sentido, sirve de orientación a enfoques normativos y voluntarios.

El presente Informe ha sido preparado con arreglo a la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (en lo sucesivo, la Convención) y en armonía con el Conjunto de herramientas de políticas de ciberaccesibilidad para personas con discapacidad de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y G3ict (www.e-accessibilitytoolkit.org). El cumplimiento de los objetivos establecidos en la Convención depende de la adopción y rápida aplicación de políticas por un país. Cada país tiene que decidir las respectivas políticas y un calendario de aplicación según sus circunstancias singulares. Este Informe contribuirá a que los países comprendan mejor los pasos y requisitos genéricos necesarios para promover la accesibilidad de las personas con discapacidad y sirve de orientación en esferas en las que podrán adaptarse para responder a las circunstancias nacionales.

Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad

La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad examina los riesgos de que las personas con discapacidad queden excluidas de una participación equitativa en la sociedad mediante la definición de la accesibilidad de las TIC como parte integral de los derechos de accesibilidad generales y similares a la accesibilidad al entorno físico y al transporte. La Convención, que entró en vigor en mayo de 2008, consagra el principio de que las personas con discapacidad deben gozar del pleno ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás. Es el primer tratado internacional de derechos humanos que exhorta a la accesibilidad de los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación como condición necesaria para que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente sus derechos fundamentales, sin discriminación. Sus disposiciones constituyen el fundamento de los derechos humanos con respecto a los programas y políticas vigentes formulados por los países, como las políticas de servicio y acceso universal para la telefonía, los programas de vídeo y/o la accesibilidad de la web, y establecen una hoja de ruta clara para los Estados Partes que carecen de políticas de ese tipo.

El Artículo 9 de la Convención establece las obligaciones generales de los Estados Partes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a los sistemas y tecnologías de la información y la comunicación. Los Artículos 21, 29 y 30, más amplios, se refieren a los medios de comunicación y a las TIC como

[1] El módulo sobre el marco de una política de accesibilidad relativo a los programas de televisión y vídeo describe todas las formas de programas de vídeo transmitidos por redes de radiodifusión tradicionales, redes digitales y TVIP, redes de cable y de TV por satélite, redes híbridas de radiodifusión de TV por banda ancha (HBB TV) o redes de sistemas de radiodifusión y banda ancha integradas (IBB). Se aplica un enfoque tecnológicamente neutro y, cualquiera sea la plataforma utilizada, la finalidad de la política es garantizar la eliminación de barreras para las personas con discapacidad cuando ven los programas o utilizan guías de programación electrónicas (EPG), dispositivos de control a distancia o aparatos de televisión en todas las plataformas.

promotores de los derechos de las personas con discapacidad a la libertad de expresión y de opinión, al acceso a la información, a la participación en la vida política y pública, así como a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Estos Artículos, en su conjunto, preconizan la accesibilidad de todos los contenidos, a la comunicación, a la información, a los equipos, a los programas informáticos y a las interfaces. Instan asimismo a los Estados Partes a alentar al sector privado a ofrecer productos y servicios accesibles.

La accesibilidad se identifica en el Artículo 3(f) de la Convención como uno de sus ocho principios generales, mientras que los derechos de accesibilidad, especialmente a las TIC, se establecen como condición para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus libertades fundamentales y disfrutar de los derechos humanos.

El Artículo 2 recoge una definición integradora de "comunicación" que abarca todos los medios de comunicación, es decir, "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" que pueden eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad el pleno ejercicio de sus libertades fundamentales y los derechos humanos.

A la fecha de publicación del presente Informe, la gran mayoría de los Estados Miembros de la UIT había ratificado la Convención.

Dificultades que afrontan las personas con discapacidad

Las leyes, políticas y disposiciones reglamentarias de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) respaldan por lo general los principios del acceso universal a dichas tecnologías. Lo hacen dando prioridad al establecimiento de un marco para facilitar la implantación de redes TIC, la promoción de servicios y productos asequibles, la protección del consumidor y la prestación de servicios de emergencia fiables. Las leyes tienen por finalidad atender a las necesidades de *todos* los usuarios. Sin embargo, en la práctica, si bien estas cuestiones son importantes para los usuarios con discapacidad, las necesidades de las personas con discapacidad son diferentes y exigen de los legisladores, los formuladores de políticas y los reguladores un esfuerzo suplementario centrado en la *accesibilidad*.

Debido a ciertas dificultades que afrontan las personas con discapacidad y que se contemplan en diferentes módulos del presente Informe, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Las TIC accesibles (es decir, el acceso a los equipos del usuario final, como teléfonos móviles, televisores, tabletas y computadoras) deberán presentar características que permitan a las personas con discapacidad utilizarlas de modo eficaz. Se plantean a menudo dificultades con respecto a la disponibilidad y asequibilidad de esos equipos que, cuando se consiguen, pueden suponer un costo adicional para el usuario final. Incluso si no hay ningún costo adicional, y están incorporadas las características de accesibilidad (como suele ocurrir, por ejemplo, en los teléfonos móviles), se necesita a menudo sensibilizar, capacitar y educar a los usuarios y proveedores de servicios para eliminar las barreras a la accesibilidad
- El acceso a tecnologías de apoyo deberá ser gratuito o estar disponible a bajo costo a través de subsidios o donaciones. Una vez más, es necesario capacitar a las personas con discapacidad y a quienes las ayudan en la utilización de las tecnologías y características disponibles.
- La estructura de los productos y de los planes de tarifas deberá admitir las modalidades de utilización de los servicios por las personas con discapacidad (por ejemplo, paquetes de comunicaciones móviles de texto únicamente para personas sordas o con problemas de audición).
- El acceso a los servicios e interfaces asegura que el contenido de televisión, de Internet o de otros medios electrónicos está disponible en formatos accesibles (por ejemplo, mediante la utilización de subtítulos para personas sordas o con problemas de audición, y de la descripción audio para personas ciegas o con problemas de visión). Se necesitan también campañas de sensibilización acerca de la disponibilidad de contenido accesible.

- El acceso a los servicios de atención al cliente deberá tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.

Examen de cuestiones esenciales para fomentar la accesibilidad de las TIC

Teniendo en cuenta las dificultades que afrontan las personas con discapacidad, el presente Informe establece prácticas óptimas para la elaboración y aplicación de políticas en una serie de subsectores de las TIC, a saber, comunicaciones públicas, comunicaciones móviles, programas de televisión y vídeo, Internet y contratación pública. En cada módulo se presentan los siguientes principios de prácticas óptimas:

- **Incorporación de la accesibilidad de las TIC** a través de definiciones y disposiciones sobre lenguaje inclusivo en políticas, leyes y disposiciones reglamentarias; y también a través de la inclusión de personas con discapacidad en calidad de beneficiarios de los fondos de acceso y servicio universal (FASU) o de cualquier otro mecanismo o programa de financiación relacionado con el sector de las TIC[2], así como de la ampliación de los objetivos de servicio/acceso universal con objeto de incorporar la accesibilidad, además de la asequibilidad y disponibilidad de servicios TIC.
- **Determinación de las medidas fundamentales** que pueden adoptarse rápidamente para promover la accesibilidad de las TIC, por ejemplo, asegurar la disponibilidad de dispositivos accesibles (como teléfonos públicos y móviles, y aparatos de televisión).
- **Sensibilización de los principales interesados** fomentando la accesibilidad de las TIC mediante programas de divulgación pública, trabajando con el sector para crear productos de diseño universal, así como recopilando y publicando informes sobre los avances en materia de accesibilidad de las TIC.
- **Creación de consenso y formulación de políticas inclusivas** impulsando el debate y el diálogo nacional, creando foros y comisiones, estableciendo procedimientos de consultas públicas y de elaboración de disposiciones reglamentarias inclusivas, y alentando el establecimiento de Cartas y códigos de conducta voluntarios.
- **Actividades de colaboración** a través del impulso de alianzas público-privadas, el fomento de la utilización de subsidios del fondo de servicio universal y la promoción de otras asociaciones que estimulen la investigación y el desarrollo en el sector, por ejemplo, sistemas de reconocimiento de la voz e interfaces de conversión de texto a voz en los idiomas locales, con miras a velar por su importancia y aceptación a escala local.
- **Fomento de la definición de objetivos claros y de la presentación de informes periódicos para supervisar la aplicación de las políticas** asegurando una clara delegación de atribuciones, incluida la identificación de los encargados de los diversos aspectos de la promoción de la accesibilidad de las TIC.
- Fomento de la capacitación, la creación de capacidades y los programas educativos sobre sensibilización en materia de discapacidad.

Organización del presente Informe

Dada la constante evolución de las tecnologías y los entornos de las TIC, la Convención ha definido obligaciones en relación a los resultados deseados por ámbitos de aplicación, y no a términos específicamente técnicos. Conforme a ello, este *Informe sobre un modelo de política de las TIC en materia de accesibilidad* reconoce que corresponde a los formuladores de políticas, a los reguladores, a la sociedad civil y al sector privado identificar y definir soluciones adaptadas específicamente a las necesidades

[2] Se pueden utilizar otros fondos para promover la accesibilidad de los programas de televisión y vídeo, incluidos los fondos para la producción o promoción de la industria cultural. Un ejemplo de este tipo de fondos sería el Broadcasting Accessibility Fund, establecido en virtud de la Política CRTC 2012-430 de la Comisión Canadiense de Radiotelevisión y Telecomunicaciones. Entre otros fondos más generales pueden mencionarse Media Development and Diversity Agency (MDDA, Agencia de Desarrollo y Diversidad de Medios), que financia el sector de los medios y la radiodifusión de la República Sudafricana.

particulares de sus respectivos países, al tiempo que aprovechan en la medida de lo posible las normas internacionales y las economías de escala mundiales para reducir los costos y promover la interoperabilidad.

En este Informe también se reconoce que, en función del marco jurídico e institucional de cada país, las atribuciones con respecto a los diversos aspectos de la política y la reglamentación de las TIC pueden delegarse a órganos diferentes, de ahí la posible necesidad de que un país disponga de más de una política. Se reconoce por otra parte que, a fin de contar con un marco general para abordar la accesibilidad de las TIC, quizá se necesite una serie de herramientas, en particular, leyes, políticas, disposiciones reglamentarias, normas, códigos de autorreglamentación/reglamentación conjunta y directrices, llegado el caso. En consecuencia, este Informe está dividido en seis módulos, cada uno de los cuales se ocupa de las herramientas básicas que los formuladores de políticas y los reguladores deberán tener en cuenta con objeto de mejorar la accesibilidad de las TIC:

- **Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC**. Presenta una visión general de las disposiciones fundamentales que convendría contemplar en la legislación básica de las TIC para incorporar la accesibilidad de estas tecnologías en un marco reglamentario y de adopción de políticas nacional.
- **Módulo 2: Marco de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público**. Contempla un modelo de condiciones estipuladas en la licencia, directrices y una lista sobre instalaciones de acceso público accesibles.
- **Módulo 3: Marco de una política de accesibilidad relativo a las comunicaciones móviles.** Presenta un modelo de política sustentado por un modelo de código de conducta y un modelo de disposiciones con miras a ser incluido en las disposiciones reglamentarias que se utilizarán, según el marco jurídico de un país.
- **Módulo 4: Marco de una política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo.** Incluye un modelo de política y un anexo con referencias a disposiciones reglamentarias sobre accesibilidad de determinados países relativas a los programas de televisión y vídeo.
- **Módulo 5: Marco de una política de accesibilidad de la web.** Define un modelo de política y ofrece a los lectores recursos con respecto a su aplicación, así como referencias de carácter técnico.
- **Módulo 6: Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles.** Contempla un modelo de política, y establece requisitos de calidad funcionales, así como una plantilla de accesibilidad del producto, materiales y recursos de capacitación.

Estos seis módulos están concebidos para contribuir a la elaboración de políticas sobre acceso público a las TIC, comunicaciones móviles, programas de televisión y vídeo[3], accesibilidad de la web y contratación pública. Ciertos ámbitos de la accesibilidad de las TIC y las tecnologías de apoyo, como los que se refieren concretamente a la educación, el empleo, la rehabilitación, el gobierno local, la votación, los servicios financieros o el transporte no están contemplados en los módulos del presente Informe. No obstante, se alienta vivamente el establecimiento de consultas y de una coordinación sobre cuestiones en materia de accesibilidad de las TIC vinculadas a esos ámbitos, con la finalidad de intercambiar recursos, soluciones y programas de creación de capacidades.

En la formulación de disposiciones reglamentarias y políticas se observa una tendencia a la convergencia y la neutralidad desde el punto de vista de la tecnología. Sin embargo, dado que las necesidades y los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad varían según el tipo de TIC (por ejemplo,

[3] El módulo sobre programas de televisión y vídeo describe todas las formas de programas de vídeo transmitidos por redes de radiodifusión tradicionales, redes digitales y TVIP, redes de cable y de TV por satélite, redes híbridas de radiodifusión de TV por banda ancha (HBB TV) o redes de sistemas de radiodifusión y banda ancha integradas (IBB). Se aplica un enfoque tecnológicamente neutro y, cualquiera sea la plataforma utilizada, la finalidad de la política es garantizar la eliminación de barreras para las personas con discapacidad cuando ven los programas o utilizan guías de programación electrónicas (EPG), dispositivos de control a distancia o aparatos de televisión..

computadoras en centros de acceso público, teléfonos móviles, televisión y sitios web), este Informe está organizado para tratar esas necesidades particulares.

Cada módulo de este Informe se puede también tener en cuenta para la elaboración de una política independiente, o puede combinarse con otros módulos cuando una sola autoridad de TIC es responsable de las telecomunicaciones, las comunicaciones electrónicas, los servicios de programas de televisión y vídeo y/o la accesibilidad de la web. Sin embargo, hasta en ese tipo de contextos, tal vez sea conveniente publicar políticas separadas sobre accesibilidad, según la evolución del mercado y el nivel de coincidencia entre los proveedores de dichos servicios. Por ejemplo, quizá se facilite el cumplimiento de una política si los proveedores autorizados de servicios de programas de vídeo[4] y los reguladores sólo se preocupan por una política en materia de accesibilidad propia de los programas de televisión y vídeo (véase el modelo de política en materia de accesibilidad relativo a la programas de televisión y vídeo) y los proveedores de servicios de comunicaciones móviles o los reguladores de telecomunicaciones/TIC, por una política de accesibilidad de comunicaciones móviles (véase el modelo de política en materia de accesibilidad relativo a las comunicaciones móviles). La decisión queda en manos del país que la aplica. El término "TIC" utilizado en este Informe se refiere a las telecomunicaciones, las comunicaciones electrónicas, Internet y los programas de televisión y vídeo.

Concebido y elaborado sobre la base de un enfoque similar, cada módulo:

- explica los objetivos de las TIC que deben alcanzarse en materia de accesibilidad y las medidas necesarias para lograrlos;
- facilita a los formuladores de políticas y a los reguladores un enfoque genérico que pueden adoptar y el modelo de texto que puede ser utilizado y modificado para responder a las necesidades de un determinado país;
- contiene anotaciones que ayudan a los países a comprender mejor el fundamento de algunas cláusulas propuestas (por ejemplo, las obligaciones extraídas de la Convención se indican en el Módulo 1 y el modelo de políticas para ayudar a los signatarios a garantizar el cumplimiento de la Convención);
- contiene anotaciones que ponen de relieve las cuestiones que deben tener en cuenta los países al adaptar el Módulo 1 y el modelo de políticas para atender a sus necesidades nacionales (por ejemplo, consideraciones propias como la población, el nivel de educación, el marco institucional y las normas adoptadas); y
- incluye apéndices con herramientas de apoyo, por ejemplo, información de utilidad para formuladores de políticas y reguladores nacionales que no están familiarizados con la política de accesibilidad de las TIC, directrices, listas, así como ejemplos de políticas y modelos de códigos de conducta o modelos de reglamentaciones existentes, según corresponda, en función del tema y la jurisdicción.

Por consiguiente, este Informe ofrece una amplia gama de información destinada a ayudar a legisladores, reguladores y formuladores de políticas a redactar políticas de accesibilidad sólidas y exhaustivas que correspondan a las necesidades y circunstancias particulares de cada país, teniendo en cuenta los avances tecnológicos. Dada la rápida evolución del entorno de la tecnología, se alienta a los países a poner en marcha mecanismos y procesos que permitan llevar a cabo exámenes periódicos de sus políticas e instrumentos jurídicos con objeto de tener en cuenta las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología para fomentar la accesibilidad de las TIC, y sacar el mejor provecho de ellas.

[4] El modelo de política en materia de accesibilidad de los programas de televisión y vídeo descrito en el Módulo 4 utiliza el término "proveedor autorizado de servicio" para referirse a la entidad responsable de la difusión de dichos programas, con arreglo a cada marco jurídico y reglamentario nacional, incluidos organismos de radiodifusión, operadores de redes de cable y de satélite y otros servicios de programas de vídeo autorizados de recepción pública.

Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario de la accesibilidad de las TIC

Este Módulo puede servir de herramienta de ayuda a los formuladores de políticas mediante la identificación de modificaciones a la legislación actual del sector de las TIC que promoverán la accesibilidad de esas tecnologías. Los principios básicos de este enfoque se fundan en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (en adelante, la Convención) que, en su Preámbulo, destaca la importancia de incorporar las cuestiones relativas a la discapacidad en todos los marcos de referencia como "parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible".

La política y la legislación del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) sirven de orientación a las autoridades nacionales de reglamentación (ANR) y a otros órganos gubernamentales en la elaboración de sus políticas y reglamentaciones con respecto a las TIC. La política y la ley establecen los requisitos de las instituciones pertinentes, así como los límites de sus mandatos. Por lo general, los Ministerios y las ANR no pueden, aunque tengan la voluntad de hacerlo, formular políticas o reglamentaciones en ausencia de "estatutos habilitantes".

Este Informe facilita por tanto a formuladores de políticas y legisladores información básica sobre aspectos de las medidas jurídicas, de política y reglamentarias esenciales de las TIC relacionados con su accesibilidad, así como recomendaciones jurídicas y de política, y modelos de cláusulas, que pueden incorporarse en la legislación vigente para asegurar que las necesidades de las personas con discapacidad son parte integrante del marco jurídico de las TIC y formarán parte del marco reglamentario y de adopción de políticas.

Numerosos países están llevando a cabo la modificación de su legislación sobre telecomunicaciones, radiodifusión o TIC con objeto de abordar cuestiones como la convergencia y la introducción de la banda ancha. Este documento puede contribuir a garantizar que, en ese proceso, se incorporen a las nuevas leyes modificaciones fundamentales que promuevan la accesibilidad. Por otra parte, los formuladores de políticas quizás estimen conveniente iniciar procesos de modificación a sus leyes vigentes concretamente para fomentar la accesibilidad de las TIC.

En la elaboración de leyes, políticas y disposiciones reglamentarias o en la aplicación de estrategias moderadas, como los códigos de conducta voluntarios, la participación de las organizaciones de personas con discapacidad es decisiva. La Convención establece que:

> *En la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva la presente Convención, y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad, los Estados Partes celebrarán consultas estrechas y colaborarán activamente con las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan*[5].

Por consiguiente, el presente módulo contiene propuestas relativas a la inclusión de las personas con discapacidad en la elaboración de normas y en la verificación del acceso a todos los documentos publicados por reguladores y formuladores de políticas.

El módulo comienza presentando una visión general de los diferentes enfoques normativos utilizados por los países en todo el mundo, desde marcos reglamentarios moderados que contemplan la autorreglamentación y la reglamentación conjunta a enfoques normativos más tradicionales que requieren la promulgación de normas. A continuación, define los cambios que se deben introducir en la legislación vigente de las TIC con el propósito de promover la accesibilidad de estas tecnologías para las personas con discapacidad, en particular definiciones, medios de garantizar que esas personas participen en los procedimientos de consultas con miras a elaborar marcos de accesibilidad de las TIC, marcos para el acceso

[5] Véase la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, Artículo 4 "Obligaciones generales", párrafo 3.

y servicio universal, sistemas de protección del consumidor, servicios de comunicaciones de emergencia y requisitos relativos a la presentación de informes. También presenta una sección sobre los cambios que es necesario introducir en la legislación en materia de discapacidad o en leyes sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Los enfoques jurídicos, de adopción de políticas y reglamentarios definidos en este Módulo tienen como finalidad crear un marco jurídico y reglamentario que promueva la accesibilidad de las TIC mediante la adopción de las siguientes medidas:

- revisar políticas, leyes y disposiciones reglamentarias vigentes de las TIC para fomentar la accesibilidad de estas tecnologías;
- consultar con las personas con discapacidad la elaboración de esas políticas, leyes y disposiciones reglamentarias de las TIC revisadas, incluido el establecimiento de un comité sobre accesibilidad de las TIC;
- dar a conocer a las personas con discapacidad y a sus organizaciones las políticas, leyes y disposiciones reglamentarias de las TIC revisadas;
- adoptar normas técnicas y de calidad de servicio relativas a la accesibilidad de las TIC;
- añadir y revisar definiciones sobre la legislación de las TIC esenciales para fomentar la accesibilidad de estas tecnologías;
- modificar el marco jurídico y reglamentario del acceso y servicio universal con objeto de incorporar la *accesibilidad* de las TIC como objetivo explícito del acceso y servicio universal y del fondo de acceso y servicio universal;
- procurar que los requisitos de calidad de servicio tengan en cuenta las necesidades concretas de las personas con discapacidad y definir normas de calidad de servicio para servicios accesibles;
- revisar los marcos jurídicos de las comunicaciones de emergencia con el fin de garantizar la accesibilidad de los servicios de emergencia para las personas con discapacidad;
- establecer objetivos claros y presentar informes anuales sobre su aplicación; y
- modificar la legislación en materia de discapacidad para hacer referencia a la accesibilidad de las TIC.

En la sección 1 de este Módulo, *Opciones de reglamentación*, se facilita información destinada en especial a interesados en la accesibilidad de las TIC que no están familiarizados con las opciones reglamentarias de estas tecnologías; se describen además los diversos enfoques normativos utilizados en los Módulos 2 y 3. Por último, se formulan recomendaciones en diversas partes del módulo, y en los Recuadros 1, 3, 4 y 5 pueden hallarse modelos de textos jurídicos.

1 Opciones de reglamentación

En este Informe se reconoce que diferentes marcos reglamentarios requieren diferentes enfoques para promover la accesibilidad de las TIC. Por este motivo, el Informe facilita modelos de disposiciones suficientemente flexibles para ser utilizados en distintos tipos de marcos reglamentarios. En ciertos regímenes reglamentarios, por ejemplo, los requisitos de accesibilidad de las TIC se incluirán en las condiciones estipuladas en la licencia, mientras que en otros, podrían ser contemplados en las disposiciones reglamentarias generales. En los países que autorizan la autorreglamentación o la reglamentación conjunta, la accesibilidad de las TIC puede lograrse a través de códigos de conducta. Se describen además en este Informe las herramientas reglamentarias que serán más eficaces para obtener los resultados deseados, dependiendo naturalmente del marco jurídico y la estructura del sector de cada país. Teniendo en cuenta estas diferencias, los Módulos 2 y 3 sobre acceso público a las TIC y comunicaciones móviles, respectivamente, presentan modelos de códigos de conducta y modelos de reglamentaciones que pueden adoptarse en función del marco jurídico y reglamentario de un país.

a. Información sobre las funciones del formulador de políticas y el regulador

El ministerio pertinente es por lo general el encargado de formular la política que rige el sector de las TIC. En consecuencia, las políticas de accesibilidad de las TIC deberán ser formuladas por el ministerio competente e incluidas en el marco de política general. La política define la intención del gobierno y contiene su amplia visión y sus objetivos, en este caso, con respecto a la accesibilidad de las TIC. Si bien la implantación oficial de las políticas corresponde a las autoridades públicas, los diferentes interesados, en particular el regulador, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones que representan a las personas con discapacidad, contribuyen a este proceso e influyen en sus resultados. Para hacer efectiva su aplicación, las políticas deberán convertirse en leyes, disposiciones reglamentarias y/o condiciones estipuladas en la licencia.

La función del regulador que propicia la accesibilidad de las TIC, según EPRA (Plataforma Europea de Autoridades de Reglamentación), comprende la aplicación de políticas mediante la elaboración y el cumplimiento de la reglamentación, la determinación de objetivos y condiciones de la licencia, el seguimiento y cumplimiento de las obligaciones, la redacción o aprobación de códigos de conducta y la organización de campañas de sensibilización y de consultas. Conviene mantener siempre la armonía entre la política y los instrumentos utilizados para su ejecución, aunque los instrumentos contienen más detalles.

Las siguientes secciones de información sobre opciones de reglamentación para los interesados en la accesibilidad de las TIC permitirán una mejor comprensión de las opciones de reglamentación descritas en los Módulos 2 y 3 para quienes no están familiarizados con las disposiciones reglamentarias en materia de TIC.

b. Información sobre condiciones estipuladas en la licencia y autorizaciones de licencia

Para realizar actividades en el sector de las TIC, los proveedores necesitan obtener licencias que los autoricen a prestar determinados servicios (que podrían también incluir múltiples servicios, por lo general tecnológicamente neutros) según condiciones acordadas entre la autoridad que emite la licencia (normalmente la ANR) y el titular de la misma. El término general "licencia" o "autorización" se aplica a todos los instrumentos jurídicos (incluidos acuerdos de concesión) utilizados para facilitar la entrada de servicios (comprendidos los servicios de contenido) y redes a los mercados de las TIC[6]. Estos instrumentos jurídicos determinan los derechos y las obligaciones de la parte autorizada, así como de los poderes públicos en el caso de los acuerdos de concesión. El proceso de autorización es el medio de introducir y alentar la competencia en el sector.

El tipo de licencia o autorización utilizado depende a menudo de que un país haya adoptado un enfoque normativo más tradicional, en el cual se emiten licencias individuales especialmente para servicios "básicos", o un régimen más moderado que puede utilizar licencias genéricas. Algunos servicios también pueden estar "exentos de licencia", en cuyo caso podrían estar sujetos a la reglamentación general aplicable a todo el sector.

En algunos casos, las disposiciones para garantizar la accesibilidad de las TIC pueden incorporarse en las condiciones estipuladas en la licencia y ponerse en práctica como parte del cumplimiento de las obligaciones de una entidad. Esto da resultado cuando se trata de requisitos de acceso público, donde la provisión de cabinas públicas o centros TIC comunitarios puede ser una condición de la licencia acordada a un determinado operador (por ejemplo, cuando el servicio se ofrece como parte de un proceso de concesión de licencias) y, por lo tanto, es apropiado estipular en la licencia concedida al operador las condiciones asociadas con la obligación.

Las condiciones estipuladas en la licencia no se modifican con tanta frecuencia como otros instrumentos normativos (por ejemplo, las disposiciones reglamentarias) ya que por lo general no sería apropiado para los requisitos de accesibilidad de las TIC en un sector en rápida evolución, puesto que la innovación y los avances tecnológicos podrían mejorar los métodos de lograr esa accesibilidad. Además, dado que esas condiciones podrían variar entre los actores del sector, se corre el riesgo de que no haya un enfoque

6 www.ictregulationtoolkit.org/1.3.1 – Conjunto de herramientas para la reglamentación de las TIC

uniforme. En la medida en que se trata de una condición estipulada en la licencia, el cumplimiento de la reglamentación favorece la opción de utilizar disposiciones reglamentarias, garantizando de esa forma, con el tiempo, una mayor transparencia y la igualdad de condiciones para todos los operadores.

c. Información sobre reglamentación

Gran número de las condiciones originales estipuladas detalladamente en la licencia relativas a un determinado servicio fueron definidas en los albores de la reglamentación, cuando se disponía de un acervo sumamente limitado de disposiciones reglamentarias y, por ese motivo, las condiciones estipuladas en la licencia se utilizaban como instrumento normativo básico. Desde entonces, los reguladores han promulgado y actualizado un conjunto sustancial de disposiciones reglamentarias, eliminando de esa manera la necesidad de conceder autorizaciones particulares, detalladas y específicas. En su lugar, pueden simplemente hacer referencia a las disposiciones pertinentes, llegado el caso[7].

Gracias a este enfoque, los reguladores pueden aplicar un conjunto similar de requisitos a tipos similares de actores del sector de las TIC. Esto conviene cuando se trata de la reglamentación de la accesibilidad de las TIC, dado que permite a las ANR establecer reglas que se aplican a todo el sector y, en consecuencia, favorecen la implantación de normas y requisitos coherentes, así como un enfoque coordinado. Las disposiciones reglamentarias se formulan tras un procedimiento consultivo en el que todos los interesados tienen la posibilidad de efectuar aportes. Son más fáciles de modificar que las condiciones estipuladas en la licencia; sin embargo, para garantizar la estabilidad, no se modifican con demasiada frecuencia.

d. Medidas voluntarias del sector

En algunos casos, las medidas voluntarias del sector son particularmente eficaces para promover un acceso equitativo a las TIC en un entorno tecnológico que evoluciona rápidamente. También son de utilidad en un entorno con una cadena de valor detallada y muchos actores sobre los que el regulador no ejerce pleno control. Por ejemplo, aunque las ANR ejercen poco o ningún control sobre los fabricantes de dispositivos, los operadores, mediante sus decisiones en materia de compras, pueden influir en el comportamiento de los fabricantes. De este modo, quizá sería más eficaz para ellos poner en marcha medidas voluntarias para promover la accesibilidad de las TIC.

Una de las medidas esenciales que los formuladores de políticas pueden adoptar es asegurarse de que las soluciones de accesibilidad disponibles en el mercado mundial estén al alcance de las personas con discapacidad en cada país. Por ejemplo, los vendedores de teléfonos móviles ofrecen una gran variedad de aparatos con características de accesibilidad que los operadores móviles pueden adquirir. Del mismo modo, los vendedores de televisores ofrecen soluciones integradas para subtítulos codificados. Las empresas del sector pueden elaborar códigos de conducta para incluir en sus ofertas a los consumidores ese tipo de soluciones disponibles en el mercado. Una legislación sobre TIC accesibles fomentará la elaboración de ese tipo de códigos de conducta, cuyo cumplimiento puede lograrse a través de la reglamentación conjunta.

Las medidas voluntarias pueden ser respaldadas por disposiciones reglamentarias, esto es, mecanismos de reglamentación conjunta, que pueden contemplar una legislación que[8]:

- delegue a un comité patrocinado por el gobierno, que incluya al sector y a representantes de las personas con discapacidad, la facultad de elaborar, supervisar y hacer cumplir los códigos de conducta;
- obligue a las empresas a cumplir un código de conducta;
- no exija un código de conducta pero que se reserve la facultad de establecer su obligatoriedad;

---

[7] Idem.

[8] Australian Communications and Media Authority, ***Optimal Conditions for Effective Self- and Co-regulatory Arrangements*** (2010), www.acma.gov.au/theACMA/About/The-ACMA-story/Connected-regulation/optimal-conditions-for-effective-self-and-coregulatory-arrangements

- exija al sector la elaboración de un código de conducta negociado con organizaciones de personas con discapacidad y estipule que, en su ausencia, los poderes públicos o la ANR impondrán un código de conducta o disposiciones reglamentarias;
- prescriba un código de conducta que se aplique sólo a los que se sometan a él voluntariamente ("códigos de conducta prescritos de sometimiento voluntario"); o
- prescriba un código de conducta obligatorio aplicable a todos los miembros del sector ("códigos de conducta prescritos obligatorios").

Las medidas voluntarias pueden contemplar la adopción de directrices, características, normas (cuando se disponga de ellas), hojas de ruta negociadas y códigos de conducta del sector y su cumplimiento. El modelo de código de conducta que figura en el Módulo 3 (Anexo A) es un ejemplo al respecto.

No obstante, las medidas voluntarias sólo pueden ser consideradas en países que disponen de un marco reglamentario y jurídico que apoya este enfoque. En esos países, la legislación proporciona un grado complementario de garantía de que con las medidas voluntarias se logrará la accesibilidad de las TIC. En muchos de esos países, sin embargo, esas medidas voluntarias no permiten en la actualidad el reconocimiento ni la participación de organizaciones de personas con discapacidad en las consultas públicas relativas a la adopción de normas o la selección de soluciones disponibles en el mercado y su implantación efectiva.

Recomendación de política sobre medidas voluntarias del sector: Los países cuyo marco jurídico permite medidas voluntarias del sector o la reglamentación conjunta pueden modificar sus marcos jurídicos para reconocer el papel de las organizaciones de personas con discapacidad en la elaboración de procesos voluntarios o de reglamentación conjunta.

d. Reglamentación tradicional para la accesibilidad de las TIC

En numerosos países la legislación de las TIC no prevé regímenes de autorreglamentación ni de reglamentación conjunta, cuyo cumplimiento podría observarse a través de "códigos del sector" o "códigos de conducta". La ley, por otra parte, no contempla el reconocimiento de asociaciones u organismos del sector, incluidas las organizaciones de personas con discapacidad.

Recomendación de política sobre reglamentación tradicional: En un enfoque a largo plazo, los países cuya legislación de las TIC no prevé enfoques basados en la autorreglamentación o la reglamentación conjunta pueden llevar a cabo una revisión de dicha legislación para autorizar ese tipo de regímenes reglamentarios moderados y reconocer el papel de las asociaciones u organismos del sector y de las organizaciones de personas con discapacidad en los procesos de reglamentación conjunta. Sin embargo, a corto plazo, la mejor opción disponible en esos países es una reglamentación más tradicional, (establecimiento de requisitos a través de disposiciones reglamentarias o condiciones estipuladas en la licencia), precedida por procedimientos de consultas. Para facilitar la aplicación de medidas de accesibilidad de las TIC en esos países, se presentan en este Informe, entre otros, un modelo de directrices sobre acceso público (véase el Módulo 2) y un modelo de política de accesibilidad relativo a las comunicaciones móviles (véase el Módulo 3).

2 Tecnología y normas

Las normas técnicas garantizan la interoperabilidad, por ejemplo, la compatibilidad de los subtítulos codificados de televisión y los aparatos de corrección auditiva, o la accesibilidad de la web para lectores de pantalla. Las normas técnicas también son importantes para fines normativos, para definir los equipos TIC accesibles destinados a la contratación pública o para establecer indicadores que evalúen la calidad de servicio de los programas de televisión y vídeo y de la telefonía, así como la fiabilidad y sincronización de los subtítulos.

Recomendaciones de política sobre normas técnicas

A la luz de la función que desempeñan las normas para garantizar la accesibilidad y con arreglo al Artículo 9.2 (a) de la Convención, los Estados Partes deberán establecer normas sobre la accesibilidad. Según el Artículo 4 (g) de la Convención, los Estados Partes se comprometen a "... promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad, dando prioridad a las de precio asequible." Por consiguiente, los gobiernos deberán promover normas sobre accesibilidad de las TIC y, en la medida de lo posible, adoptar normas internacionales para lograr economías de escala a un costo menor y, al mismo tiempo, garantizar la interoperabilidad. Convendría además que los gobiernos promovieran la incorporación del principio de accesibilidad en la elaboración de normas, comprendida la utilización de las orientaciones de diseño que figuran en las Recomendaciones UIT-T F.790 y F.703[9].

En consecuencia, las autoridades nacionales de reglamentación, en colaboración con los correspondientes organismos de normalización, pueden adoptar normas técnicas, comprendidas las normas internacionales pertinentes, con el propósito de garantizar la interoperabilidad de una variedad de productos y servicios TIC, como la descripción audio y el sistema de subtítulos codificados de televisión, así como la compatibilidad entre aparatos de corrección auditiva y teléfonos móviles, o la compatibilidad de lectores de pantalla en la web. Asimismo, pueden establecer normas de calidad de servicio para la telefonía, los programas de televisión y vídeo, y los servicios multimedios. Del mismo modo, los reguladores pueden definir normas de calidad de servicio en la radiodifusión, así como servicios convergentes para la precisión y sincronización de la descripción audio y los subtítulos codificados. Los gobiernos pueden asimismo formular orientaciones en materia de política destinadas a los organismos de normalización nacionales; o solicitar a dichas organizaciones que establezcan normas específicas, adopten normas internacionales o se ajusten a las especificaciones de organismos de normalización internacionales.

3 Revisión de definiciones relativas a las TIC actuales[10]

Las definiciones cumplen un papel fundamental en el discurso jurídico, dado que evitan la ambigüedad en la interpretación y justifican la aplicación de una ley a un caso concreto. Las definiciones en la ley pueden influir en cada premisa de una disposición reglamentaria o un código formulados desde el punto de vista de esa ley:

- **Recomendaciones sobre la revisión de definiciones relativas a la legislación actual de las TIC**: Las definiciones deben tener en cuenta el objetivo de facilitar la igualdad de trato de las personas con discapacidad, objetivo que convendría incorporar de manera explícita en la legislación básica de las TIC. Las ANR deberán pasar revista a las principales definiciones en vigor y modificarlas o añadir otras, según proceda. En ciertos casos, se recomienda incorporar definiciones (sólo si se utilizan en la ley); en otros, definiciones que ya existen y necesitan ser revisadas y armonizadas. A título de ejemplo, en el Recuadro 4 se presentan recomendaciones sobre modificaciones introducidas a las definiciones de acceso y servicio universal.

[9] La Recomendación UIT-T F.790 es la norma internacional que contiene orientaciones sobre la elaboración de normas accesibles que pueden ser utilizadas por todos los diseñadores de normas, en tanto que la Recomendación UIT-T F.703 es la norma internacional para la "Comunicación Total", concepto que apunta a que las comunicaciones deben utilizar *todos* los medios posibles de acceso, según las necesidades específicas de los usuarios. La Recomendación UIT-T F.790 se complementa con la *lista de control de accesibilidad* contemplada en el documento técnico del UIT-T, "Lista de control de accesibilidad de las telecomunicaciones FSTP-TACL" (2006).

[10] Algunos países utilizan la expresión "tecnologías de la información y la comunicación (TIC)", en tanto que otros optan por "comunicaciones electrónicas" o "telecomunicaciones" y "radiodifusión". En este Informe se utilizan las abreviaturas "TIC" o "las TIC".

- **Recomendaciones sobre nuevas definiciones relativas a la legislación de las TIC para promover la accesibilidad de estas tecnologías**: Además de modificar definiciones relativas a la legislación actual de las TIC, se deben incorporar nuevas definiciones para promover la accesibilidad. Las definiciones que aquí presentamos y que deben ser incorporadas en la legislación de las TIC, se aplican a todos los módulos del Informe. En los módulos se proporcionan nuevas definiciones, llegado el caso.

Recuadro 1: Definiciones que deben incorporarse en la legislación de las TIC

Las definiciones formuladas en este recuadro no figuran actualmente en un gran número de leyes sobre las TIC, y convendría incorporarlas para tener en cuenta las nuevas disposiciones legislativas propuestas en este Módulo y en otros. Se alienta a legisladores y formuladores de políticas a que confirmen, antes de incorporarlos en sus leyes, si estos términos se han utilizado y dónde.

"**Comunicación accesible**" - Definida en el Artículo 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, abarca todos los medios y formatos de comunicación (auditivos, visuales o táctiles), incluidos 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.

"**Formatos de publicación accesibles**" - - Se refiere a la información disponible en formatos de tipo Braille, cintas de audio, presentaciones orales, lengua de signos (incluidos a la luz de los medios avanzados que se utilizan en la publicación electrónica), o en forma electrónica para personas con problemas de lectura.

"**Publicación de fácil acceso**" - Información disponible en un formato de fácil acceso que puede incluir, aunque no exclusivamente, formatos de tipo Braille, cintas de audio, presentaciones orales o en forma electrónica para personas con problemas de lectura.

"**Tecnologías de apoyo**" - Todo producto, dispositivo, equipo y servicio conexo relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación utilizado para mantener, incrementar o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad o que tienen necesidades especiales.

"**Ayudas y servicios auxiliares**" - Hace referencia a las ayudas y los servicios que contribuyen a que las personas con discapacidad perciban y comprendan mejor las comunicaciones[11]. Entre ellos, pueden mencionarse los siguientes:

(1) Servicios calificados de interpretación de la lengua de signos; redactores de notas; servicios de transcripción asistida por ordenador; materiales escritos o intercambio de notas escritas; amplificadores telefónicos; dispositivos y sistemas de corrección auditiva; teléfonos compatibles con aparatos de corrección auditiva e implantes cocleares; decodificadores de subtítulos; subtítulos abiertos y codificados; productos y sistemas de telecomunicaciones de voz, texto y vídeo, en particular videoteléfonos y teléfonos con subtítulos, o dispositivos de telecomunicación de similar eficacia; pantallas de videotexto; tecnologías de la información y electrónicas accesibles; u otros métodos efectivos para que las personas sordas o con dificultades auditivas tengan acceso a la información de transmisión auditiva disponible;

(2) Lectores calificados; textos grabados; grabaciones audio; textos y pantallas en Braille; aplicación de lector de pantalla; software lupa o de aumento de tamaño; lectores ópticos; programas de audio auxiliares (*SAP*, *secondary auditory programmes*); publicaciones en grandes caracteres; tecnologías de la información y electrónicas accesibles; u otros métodos efectivos para que las personas ciegas o con problemas de visión tengan acceso a los materiales de transmisión visual disponibles;

(3) Adquisición o modificación de equipos o dispositivos; y

(4) Otros servicios y acciones similares.

"**Braille**" es una serie de puntos en relieve que pueden leer con los dedos las personas ciegas o cuya visión es insuficiente para la lectura de material impreso.

"**Comité sobre accesibilidad de las TIC**" - Comité establecido por una ANR para promover los intereses de los usuarios y procurar la participación de organizaciones de personas con discapacidad y de otros interesados (por ejemplo, representantes de proveedores de servicios TIC, vendedores de TIC y expertos en tecnologías de apoyo, como especialistas en rehabilitación y aparatos de corrección auditiva) en la elaboración, desde un primer momento, del conjunto de políticas, disposiciones reglamentarias y códigos del sector. Esos comités podrían crear subcomités destinados a esferas especiales, como la tecnología y los servicios (televisión, telefonía móvil, etc.). Véase el Recuadro 3.

"**Comunicación efectiva**" - Toda comunicación presentada de tal manera, o para la cual se conceden ayudas auxiliares, que permite que la información proporcionada sea igualmente accesible a personas con discapacidad, en particular a personas con discapacidades visuales, auditivas, cognitivas, de aprendizaje, del habla o motoras. Siempre que sea posible, se consultará a las personas con discapacidad para determinar qué tipo de ayuda auxiliar necesitan con miras a asegurar una comunicación efectiva.

"**Accesibilidad de las TIC**" - Grado en el que un producto o servicio puede ser utilizado por una persona con discapacidad con la misma eficacia con que puede utilizarlo una persona sin esa discapacidad, a los efectos de tener acceso a los productos, contenidos o servicios relacionados con las TIC, o de hacer uso de ellos. La accesibilidad de las TIC deberá lograrse en la medida de lo posible aplicando los principios del diseño universal y asegurando la compatibilidad con tecnologías de apoyo.

"**Lenguaje**" (Artículo 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad) - Comprende tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

"**Personas con discapacidad**" (Artículo 1 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad) - Personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. También se consideran personas con discapacidad las personas de edad avanzada con discapacidad funcional. En algunos países, como los Estados Unidos, la política en materia de discapacidad no hace una distinción entre personas con discapacidad temporal o a largo plazo. Corresponde a los países decidir de qué manera desea definir a las personas con discapacidad (véase www.infinitec.org/live/citizenship/adadefine.htm).

"**Servicios de retransmisión**" - Servicios telefónicos atendidos por intérpretes que permiten a personas sordas o con problemas de audición, o que padecen trastornos de locución, comunicarse por teléfono, a través de un intérprete, con una persona que puede escucharla en una forma "funcionalmente equivalente" a la capacidad de una persona sin discapacidad[12].

"**Diseño universal**" - Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, , en la medida de lo 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[13].

4 Fomento de la participación de personas con discapacidad en la elaboración de políticas – Recomendaciones

Los procesos de elaboración de disposiciones reglamentarias y políticas atraviesan un cierto número de etapas anteriores a la publicación del correspondiente proyecto o texto definitivo. Por consiguiente, es fundamental que la legislación prevea, desde un primer momento, la participación de personas con discapacidad y de sus organizaciones, así como de otros interesados[14], en todos los exámenes de políticas

[11] Según se define en las disposiciones del Departamento de Justicia de los Estados Unidos en el marco del Título III de la Ley sobre los ciudadanos con discapacidad (*Title III of the Americans with Disabilities Act*) relativa a lugares públicos, 28 C.F.R. 36.303(b), disponible en: www.ada.gov/reg3a.html#Anchor-97857.

[12] Adaptación de la definición extraída de la Asociación Nacional de Sordos (Estados Unidos); véase www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services. Para más información sobre servicios de retransmisión, véase *Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad* del G3ict: www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf. En un folleto informativo de la FCC (www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html) se describen algunas modalidades de estos servicios: servicios de retransmisión de texto a voz, servicios de retransmisión palabra a palabra, servicios de retransmisión codificados, servicios de retransmisión vídeo y servicios de retransmisión con protocolo Internet.

[13] Según se define en el Artículo 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

[14] Entre otros, operadores, proveedores autorizados de servicios de programas de vídeo, vendedores de TIC, especialistas en tecnologías de apoyo, las ONG y la sociedad civil.

y procesos de formulación de políticas y/o reglas. Ante todo, deberá facilitar la participación y las consultas con respecto a políticas de accesibilidad propias de las TIC y a políticas que inciden en la accesibilidad de esas tecnologías, como las políticas sobre tarifas y concesiones de licencias. La participación de personas con discapacidad en el procedimiento de consultas puede lograrse aplicando las tres etapas siguientes:

1. utilizar la comunicación efectiva y la publicación de todos los documentos en formato accesible (sección 4);
2. garantizar que la etapa de consultas públicas incluya a las personas con discapacidad (sección 4); y
3. establecer un procedimiento oficial de consultas con las personas con discapacidad, por ejemplo mediante consultas con organizaciones que representen a las personas con discapacidad o la creación de un comité sobre accesibilidad de las TIC (véase el Recuadro 3).

Como parte de la tercera etapa, Ministerios o reguladores quizás estimen también conveniente establecer un foro anual sobre accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad con objeto de dar a conocer las cuestiones relativas a la accesibilidad de estas tecnologías y promover la innovación y las nuevas soluciones en la materia disponibles en el mercado mundial de las TIC. Ese tipo de foros anuales podrían organizar exposiciones, concursos de innovación, seminarios y otras actividades. Los modelos de disposiciones para tener en cuenta estas etapas se presentan en el resto de la presente sección.

a. Documentos de fácil acceso para los procedimientos de consultas públicas – Recomendaciones

La práctica óptima para las ANR supone aplicar un procedimiento de consultas públicas previo a la promulgación de toda regla, política o disposición reglamentaria. Por lo general, los procedimientos de consultas públicas consisten en publicar documentos para que el público en general formule comentarios y recibir comunicaciones en forma escrita y oral en una audiencia pública. Para garantizar la participación de las personas con discapacidad, todos los documentos destinados a los procedimientos de consultas deben estar publicados en formatos de fácil acceso[15].

Recuadro 2: Publicación en formato de fácil acceso[16]

Referencias sobre comunicación efectiva y publicación de fácil acceso

El derecho a la lectura es un derecho fundamental de todas las personas en la era de la información. La capacidad de buscar, recibir e impartir informaciones e ideas es esencial para que todas las personas puedan participar productivamente en la vida cultural, científica y económica del país, en particular la capacidad de tener acceso al proceso de formulación de políticas y disposiciones reglamentarias, comprendidos los procesos destinados a la elaboración de políticas y disposiciones reglamentarias que puedan afectar a las personas con discapacidad. No obstante, hay varios grupos de personas que no tienen acceso a materiales impresos debido a una discapacidad física, sensorial o cognitiva (personas cuya capacidad para la lectura de textos impresos está disminuida). Puede tratarse de personas ciegas o con problemas de visión, personas disléxicas, personas con trastornos cognitivos o de aprendizaje o con una discapacidad física o motora que les impide sostener o dar vuelta las páginas de un libro o un documento. Es pues imprescindible que, para asegurar el carácter inclusivo de los procedimientos de consultas, los reguladores, formuladores de políticas y otros interesados procuren que todas las publicaciones sean de fácil acceso para esas personas. Los redactores de documentos electrónicos deben hacer todo lo posible para crear, publicar y difundir sus documentos de manera accesible.

b. Invitación a formular comentarios sobre proyectos de documentos – Recomendaciones

La participación de las personas con discapacidad en todos los procesos de elaboración de reglamentaciones es primordial. Sería conveniente que las ANR revisaran sus normas y disposiciones

[15] Véanse definiciones de "Publicación de fácil acceso" y "Comunicación efectiva" en el Recuadro 1.

[16] Fuente: e-accessibility Toolkit: www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/access_to_published_works

actuales en materia de consulta pública para que hagan expresa referencia a la inclusión de personas con discapacidad y de organizaciones que las representan, además de otros interesados, como representantes de proveedores de servicios TIC, vendedores de TIC y expertos en tecnologías de apoyo, como especialistas en rehabilitación y aparatos de corrección auditiva. Tendrían que procurar que las organizaciones que representan a las personas con discapacidad sean conscientes de las oportunidades que brinda participar en procesos públicos y puedan acceder a toda la documentación correspondiente utilizando formatos de publicación de fácil acceso y la comunicación efectiva con miras a una mayor participación de todos los sectores de la sociedad.

c. Representación y participación de personas con discapacidad – Recomendaciones

Las personas con discapacidad deben estar representadas y ser consultadas en todos los procesos reglamentarios y de adopción de políticas relativos a los servicios TIC o de accesibilidad de las TIC que las afectan concretamente. Esto puede llevarse a cabo a través de instituciones públicas, como el ministerio y la ANR, estableciendo relaciones con los organismos que representan a personas con discapacidad e invitándolos a participar en los procesos de reglamentación y de formulación de políticas.

Con miras a incorporar la accesibilidad de las TIC, la ANR podría establecer un comité ad hoc para promover los intereses de los usuarios y garantizar la participación de las organizaciones de personas con discapacidad en la elaboración del conjunto de políticas, disposiciones reglamentarias o códigos del sector. Ese comité sobre accesibilidad de las TIC podría servir de orientación, no sólo con respecto a políticas y disposiciones reglamentarias propias de la discapacidad, sino también a todas aquellas políticas y disposiciones reglamentarias que pueden tener repercusiones en dichas personas, desde la reglamentación de tarifas (que debería tener en cuenta tarifas especiales y/o tarifas con descuentos para ciertas categorías de usuarios; véase el Módulo 3, sección 7) hasta las condiciones estipuladas en las licencias (por ejemplo, condiciones sobre acceso público accesible, véase el Módulo 2, Anexo A) y la información sobre normas de accesibilidad[17]. Cuando un país no establece un comité de este tipo, se puede lograr el mismo objetivo mediante el examen periódico de las disposiciones vigentes sujetas a consulta pública, con participación de las personas con discapacidad.

El establecimiento de un comité para promover la accesibilidad de las TIC está en plena consonancia con el mandato de la mayoría de las ANR, que contempla:

- promover la prestación universal de redes y servicios TIC, así como su conectividad;
- proteger al consumidor;
- fomentar la competencia leal en el sector;
- estimular la inversión e innovación en el sector;
- garantizar el beneficio máximo para los usuarios en materia de opciones, precios y calidad;
- promover la normalización para asegurar la interoperabilidad o garantizar la previsibilidad y similitud de los medios de acceso en todas las plataformas; y
- fomentar la armonización internacional de las normas.

El comité establecido podría ser un comité permanente en países cuya legislación prevé esa posibilidad, o un comité asesor cuando no se dispone de ninguna disposición que permita la creación de un comité permanente oficial. Independientemente de su categoría, el comité, una vez establecido, debe incluir a representantes de organizaciones de personas con discapacidad y representantes de proveedores de servicios TIC, vendedores de TIC y expertos en tecnologías de apoyo, como especialistas en rehabilitación y aparatos de corrección auditiva. Podrán crearse subcomités en cada ámbito principal de las TIC en países donde el tamaño y la complejidad de cada sector requieren mayor atención y la participación de

[17] El establecimiento de un comité sobre TIC para personas con discapacidad puede ser de particular utilidad en aquellos países donde las organizaciones que representan a esas personas no participen activamente en la política de las TIC ni en el ámbito reglamentario , y donde tal vez no dispongan de los conocimientos ni recursos necesarios para responder a los proyectos de documentos o participar en los procesos de consultas.

interesados específicos (proveedores autorizados de servicios de programas de vídeo, proveedores de servicios móviles, etc.). En otros casos, la ley puede determinar la participación de representantes de organizaciones nacionales de personas con discapacidad, organizaciones no gubernamentales, operadores y departamentos gubernamentales encargados de supervisar el cumplimiento de los objetivos de accesibilidad.

Recuadro 3: Modelo de texto – Comité sobre accesibilidad de las TIC

Establecimiento de un comité sobre accesibilidad de las TIC

(1) [La ARN/El Ministerio] establecerá un comité asesor [permanente/ad hoc] sobre accesibilidad de las TIC [en adelante, el Comité) que prestará asesoramiento a la ANR sobre cuestiones vinculadas a las necesidades de las personas con discapacidad en el país.

(2) Se determinará la constitución del Comité, que incluirá a representantes de organizaciones de personas con discapacidad, proveedores de servicios TIC, vendedores de TIC, expertos en tecnologías de apoyo y otros expertos competentes en materia de accesibilidad, como especialistas en rehabilitación y aparatos de corrección auditiva.

(3) El Comité, entre otras cosas:

(a) formulará comentarios sobre los exámenes de políticas propuestos cuando estos incidan en la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad; esto abarca, entre otras cosas, las obligaciones de servicio universal, las condiciones estipuladas en las licencias y la reglamentación de tarifas;

(b) definirá los servicios y productos propuestos por fabricantes y proveedores de servicios TIC que responden a las necesidades de todos los usuarios y contribuyen al diálogo permanente mantenido entre la ANR y esos proveedores;

(c) garantizará la promoción en el país de productos TIC accesibles y disponibles a escala internacional, así como de normas internacionales de accesibilidad;

(d) identificará los problemas de accesibilidad de productos y servicios TIC para las personas con discapacidad;

(e) promoverá prácticas óptimas de los proveedores de servicios TIC con respecto al acceso a los servicios de atención al cliente;

(f) atenderá a las necesidades de los usuarios efectuando un examen de la eficacia de la política, la legislación y la reglamentación vigente de las TIC para dar respuesta a esas necesidades y recomendar mejoras y/o nuevos instrumentos jurídicos; y

(g) promoverá la integración de personas con discapacidad en los procesos de formulación de decisiones y políticas que afectan a la accesibilidad de las TIC.

(4) Pueden constituirse subcomités por esferas esenciales de servicios TIC para dar mayor prioridad a problemas y soluciones específicos de la accesibilidad (por ejemplo, los programas de televisión y vídeo, la telefonía móvil, etc.).

(5) [La ANR]/[El Ministerio] apoyará la labor de las personas con discapacidad que son miembros del Comité, lo cual supone, entre otras cosas, asumir los costes de las reuniones y la logística de los viajes, ofrecer una remuneración por el asesoramiento de expertos, llegado el caso, y garantizar el apoyo adecuado a los miembros facilitándoles ayudas auxiliares e información en formatos accesibles para que cumplan su mandato.

5 Marco relativo al acceso y servicio universal (ASU)

Para la mayoría de países, el acceso y servicio universal es uno de los principales objetivos de su política y su legislación en materia de TIC, lo cual se pone en evidencia en el mandato de la ANR. Los marcos relativos a la política de acceso y servicio universal se fundan por lo general en dos principios fundamentales: el aumento de la penetración gracias a una mayor implantación de la red a comunidades insuficientemente atendidas y el fomento de la asequibilidad. Aunque estos principios básicos siguen siendo válidos, no alcanzan para garantizar la accesibilidad de las TIC, dado que las personas con discapacidad necesitan

dispositivos y servicios TIC sin barreras para tener acceso a las comunicaciones en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. Para procurar que el gran número de personas con discapacidad y de edad avanzada esté incluido en los objetivos de servicio universal, hay que poner en práctica una serie de medidas de política con miras a la ampliación de los objetivos, las definiciones y los tipos de subsidios que se proporcionarán o de los proyectos cuya financiación se requiere.

a. Definiciones de ASU – Recomendaciones

Además de las nuevas definiciones que se añaden a la legislación de las TIC, hay otras que habría que modificar para que fueran más integradoras y tuvieran en cuenta la accesibilidad de las TIC de manera holística. Convendría definir en la legislación y las disposiciones reglamentarias o condiciones estipuladas en la licencia correspondientes los términos "servicio universal" y "acceso universal", armonizándolos con la legislación nacional y las facultades otorgadas al Ministerio, a la ANR o al fondo, para no centrarse únicamente en el acceso a la infraestructura y en la asequibilidad, sino también en la incorporación de disposiciones relativas a la accesibilidad de las TIC para los usuarios finales, en particular las personas con discapacidad. Del mismo modo, la definición de "comunidad insuficientemente atendida" debe modificarse de tal manera que las personas con discapacidad sean incluidas específicamente entre los beneficiarios.

Recuadro 4: Modificación de definiciones de servicio universal

Definición de términos fundamentales del servicio universal

"Comunidad insuficientemente atendida" - Grupos de la población definidos periódicamente por [el fondo de acceso y servicio universal/la ANR/el Ministerio], que pueden incluir a personas con discapacidad, personas de edad avanzada, mujeres y/o pobres.

"Acceso universal" - Utilización compartida de las TIC que abarca la disponibilidad prácticamente ubicua, la asequibilidad y la accesibilidad de infraestructuras, servicios y contenido TIC para todas las comunidades y todos los usuarios finales a través de puntos de acceso público en escuelas, bibliotecas, clínicas y otros espacios similares.

"Iconos universales" - Signos y símbolos del lenguaje neutro utilizables por todas las personas, en la medida de lo posible, sin necesidad de adaptación ni traducción.

"Servicio universal" - Acceso individual o personal a las TIC y su utilización, que requieren el suministro prácticamente ubicuo de infraestructuras, servicios y contenido TIC accesibles y asequibles a personas, hogares y empresas, especialmente en zonas insuficientemente atendidas y que formen parte de comunidades también insuficientemente atendidas.

"Obligación de servicio universal" - Requisito impuesto en una licencia para facilitar infraestructuras, servicios o contenido TIC, en particular productos y servicios TIC accesibles para personas con discapacidad, con objeto de cumplir los objetivos nacionales de acceso y servicio universal.

"Usuarios" - Particulares que son consumidores de servicios TIC, en especial las personas con discapacidad.

b. Alcance y utilización de los fondos de acceso y servicio universal - Recomendaciones

Muchos países han establecido entidades de servicio universal independientes y fondos de acceso y servicio universal (FASU) en virtud de una legislación elaborada principalmente para promover la implantación de redes en zonas insuficientemente atendidas, así como servicios TIC asequibles. Hay que modificar esas leyes para tener en cuenta el fomento de la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad. Con el fin de que los países puedan utilizar sus fondos de acceso y servicio universal para promover la accesibilidad de las TIC, se deben introducir las siguientes modificaciones:

- Si ya existe una legislación específica que establece un fondo de acceso y servicio universal, debe contener definiciones apropiadas sobre acceso y servicio universal (véase el Recuadro 4).

- Tal vez sea necesario poner en marcha un procedimiento de inscripción[18] destinado a las personas con discapacidad a efectos de la gestión de programas, subvenciones o fondos que puedan ponerse a disposición de las personas con discapacidad habilitadas para obtenerlos.
- Se debe incorporar el criterio de accesibilidad de las TIC para evaluar las disparidades en los servicios, además de los conceptos existentes de penetración, cobertura de las redes y asequibilidad[19].

Cuando un país dispone de un fondo de acceso y servicio universal resultado de la convergencia que se encarga de las telecomunicaciones y la radiodifusión, la ley debe estar redactada en términos bastante amplios para que el fondo pueda utilizarse en proyectos de radiodifusión relativos, por ejemplo, a:

- decodificadores accesibles a personas con discapacidad para facilitar la transición digital;
- planes de ayuda oficiales para el paso de la televisión analógica a la digital destinados a personas de edad avanzada (que pueden tener ciertas dificultades, como por ejemplo agacharse para efectuar algún ajuste en el televisor) y personas con discapacidad; y
- programas de televisión y vídeo accesibles que no deben serlo obligatoriamente en virtud de la ley y/o política de las TIC, al tiempo que se respeta la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

Si los FASU tienen un mandato concreto en materia de telecomunicaciones, la ley debe estar redactada en términos bastante amplios o determinar específicamente que el fondo podría ser utilizado además para:

- subvencionar teléfonos móviles accesibles y/o abonos mensuales;
- subvencionar la prestación de servicios de retransmisión;
- subvencionar la compra de herramientas tecnológicas de apoyo y de fácil acceso de los proveedores de servicios, incluidos telecentros y otros proveedores de acceso público, organizaciones de personas con discapacidad o usuarios finales con discapacidad;
- proveer fondos para la adaptación de herramientas tecnológicas de apoyo básicas, por ejemplo, a idiomas locales, en particular sistemas de conversión de texto a voz, sistemas de reconocimiento de la voz, aplicaciones de subtítulos y lectores de pantalla[20];
- ofrecer incentivos a la investigación y desarrollo de sistemas de ayuda como, por ejemplo, dispositivos de conversión de voz a texto en idiomas oficiales;
- facilitar el conocimiento y fomento de dispositivos móviles de diseño universal;
- impartir capacitación a personas con discapacidad en la utilización de TIC accesibles y a profesionales que ayudan a las personas con discapacidad a adoptar y utilizar esas tecnologías[21], en particular expertos de organizaciones de personas con discapacidad o que trabajan con ellas, como maestros, trabajadores de la salud y asesores de orientación vocacional; y
- facilitar la elaboración de planes de estudio sobre accesibilidad de las TIC móviles y la capacitación de profesionales de las tecnologías de la información en la materia.

---

[18] En ciertos países se permite que las personas soliciten directamente subsidios y subvenciones, lo que facilita su "inscripción" como beneficiarios y la prestación de los subsidios y ayudas correspondientes. Esto exige un esfuerzo institucional y administrativo adicional por parte del FASU para que pueda tramitar las solicitudes individuales de subvenciones.

[19] http://trace.wisc.edu/docs/framework/framewrk.htm

[20] Puede llevarse a cabo en coordinación con el Ministerio de Educación (se puede incluir un requisito explícito cuando el Ministerio o la ANR tienen facultades para hace participar a otros ministerios).

[21] Así lo dispone la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, Obligaciones generales: Artículo 4.1(i).

La utilización del FASU para un mayor acceso público a las TIC se examina con más detalle en el Módulo 2, *Marco de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público*; la utilización del FASU para la ampliación de los servicios móviles, en el Módulo 3, *Marco de una política de accesibilidad relativo a las comunicaciones móviles*; y la financiación para la accesibilidad de programas de televisión y vídeo, en particular a través del FASU, en el Módulo 4: *Marco de una política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo*.

c. Condiciones estipuladas en las licencias o acuerdos de nivel de servicio (SLA) del FASU – Recomendaciones

La no discriminación es un principio importante en la política de accesibilidad de las TIC y su reglamentación. Se debe dotar a las personas con discapacidad de niveles de acceso y calidad de servicio equitativos. En países en que las obligaciones de servicio universal forman parte de una obligación exigida por el regulador en la licencia, este principio de no discriminación debe ser una condición estipulada en la licencia. Este requisito también puede contemplarse en acuerdos de nivel de servicio o en acuerdos de financiación entre el FASU y sus beneficiarios.

6 Calidad de servicio para la accesibilidad de la TIC – Recomendaciones

Las disposiciones reglamentarias sobre calidad de servicio tienen por finalidad garantizar que los servicios y dispositivos proporcionados cumplan las normas de seguridad y de servicio establecidas. Por regla general, los proveedores de servicios deben procurar que estos sean accesibles a todos los sectores de la población y que se mantengan ciertas normas mínimas de servicio. Dada la posibilidad de que las personas con discapacidad tengan necesidades concretas en materia de calidad de servicio, al elaborar o modificar ese tipo de disposiciones y normas de calidad de servicio habría que tener en cuenta lo siguiente:

- Las personas con discapacidad podrían tener mayor confianza en un determinado servicio de comunicaciones y las disposiciones en materia de calidad de servicio tendrían que reconocer las consecuencias de, por ejemplo, la no distribución de mensajes de texto a usuarios sordos o con problemas de audición que se comunican exclusivamente a través de textos o de servicios de retransmisión para sordos de mala calidad.
- Las consecuencias de la mala calidad pueden revestir más importancia para unos usuarios que para otros (por ejemplo, las pantallas de televisión con imágenes borrosas para usuarios con problemas de visión o la mala calidad de la red para personas con pérdida de audición).

Para hacer frente a posibles problemas de la calidad de servicio, la reglamentación correspondiente debe tener en cuenta las necesidades específicas de las personas con discapacidad y establecer normas que evalúen la calidad del servicio prestado a esas personas, en particular la calidad de servicios accesibles como los servicios de retransmisión, los subtítulos y la descripción audio. Esa reglamentación debe ser puesta a disposición del comité sobre accesibilidad de las TIC[22] y revisada por él, una vez creado, o a través del examen periódico de las disposiciones relativas a la protección del consumidor. Todo examen de este tipo debe tener en cuenta consultas públicas en las que participen personas con discapacidad.

7 Servicios de emergencia – Recomendaciones

Los legisladores, los formuladores de políticas y las autoridades de reglamentación de las TIC deben pasar revista a la legislación, las políticas y las disposiciones reglamentarias de los servicios de emergencia para procurar que se tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad. Esto se aplica al examen de las necesidades de servicios TIC, incluidos los números del plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas de la UIT (E164)[23] utilizados para servicios de voz, códigos cortos o cualquier

[22] Véanse los Recuadros 1 y 3 y la sección 4 de este Módulo. Cuando un país no establezca un comité de este tipo, se podrá lograr el mismo objetivo mediante la revisión periódica de las disposiciones vigentes sin perjuicio de que se celebre una consulta pública en la que participen las personas con discapacidad.

[23] Véase la Recomendación UIT-T E.164: www.itu.int/rec/T-REC-E.164/en

otro tipo de números aplicables tanto a la radiodifusión como a las telecomunicaciones, según se indica en esta sección.

Con respecto a las telecomunicaciones, las disposiciones de la ley y la reglamentación deberían tener en cuenta lo siguiente:

- Las personas con discapacidad deben estar en condiciones de utilizar cada día sus medios de comunicación (terminales, equipos y servicios), y hacerlo de forma gratuita, para ponerse en contacto con los servicios de emergencia, cualquiera sea la tecnología o dispositivo que utilicen[24].
- Todas las campañas públicas de sensibilización tienen la obligación de proporcionar información sobre la manera en que las personas con discapacidad puedan ponerse en contacto con esos servicios y utilizarlos. Corresponde a la ANR, a los proveedores de servicios, a los centros de llamadas de emergencia y a los organismos públicos encargados de los servicios de emergencia dar a conocer a las personas con discapacidad la disponibilidad de los servicios de emergencia y el fácil acceso a ellos.
- La información sobre situaciones de emergencia puesta a disposición del público debe facilitarse también en formatos accesibles, como los mensajes de texto en teléfonos móviles.
- Las personas con discapacidad que utilizan las TIC deben estar en condiciones de ponerse en contacto con los servicios de emergencia marcando números de emergencia ordinarios. Dado que los números de emergencia pueden variar de un país a otro y según la discapacidad, se recomienda por lo general marcar los números de emergencia comunes "112" y/o "911"[25].
- Los centros de llamadas de emergencia deben tener la capacidad de recibir mensajes de texto (SMS) y llamadas de los servicios de retransmisión de llamadas de emergencia efectuadas por personas con problemas de audición o del habla, y de responder a ellos.

En cuanto a la radiodifusión, dichas disposiciones no deberían olvidar los aspectos siguientes:

- Es obligatorio facilitar al público información concreta sobre la manera en que las personas con discapacidad pueden utilizar los servicios de emergencia, y los anuncios de servicio público difundidos deben contemplar esa información. Corresponde a la ANR, a los proveedores autorizados de servicios de programas de vídeo y a los organismos públicos encargados de servicios de emergencia dar a conocer a esas personas la disponibilidad de los servicios de emergencia y el fácil acceso a ellos.
- La información sobre situaciones de emergencia puesta a disposición del público debe facilitarse también en formatos accesibles a las personas con discapacidad, como la lengua de signos y subtítulos para personas sordas y con problemas de audición, y los mensajes audio en los programas de televisión y vídeo para personas con problemas de visión.
- Las comunicaciones y los anuncios públicos difundidos en situaciones de catástrofes naturales deben ser accesibles para las personas con discapacidad en formas de transmisión adecuadas, aprovechando los principales canales de comunicación. Los proveedores autorizados de servicios de programas de vídeo deben procurar que esos anuncios y alertas se difundan en formatos de fácil acceso para todas las personas con discapacidad.

---

[24] Se observa que, actualmente, en la mayoría de los países, la ANR reconoce que los servicios de emergencia utilizados a través de servicios VoIP, por ejemplo Skype, son poco fiables y por lo tanto no se ofrecen. Cuando no sea técnicamente viable prestar servicios de emergencia de manera general, no se exigirá ningún requisito de atención a las necesidades de las personas con discapacidad.

[25] Véase la Recomendación UIT-T E.161.1: Explotación general de la red, Servicio Telefónico, Explotación del servicio y factores humanos - Explotación de las relaciones internacionales - Plan de numeración del servicio telefónico internacional / Directrices para seleccionar el número de emergencia en redes públicas de telecomunicaciones – www.itu.int/rec/T-REC-E.161.1

Recuadro 5: Modelo de texto – Servicios de emergencia accesibles

Ejemplo de texto que debe incluirse en la legislación de las TIC para asegurar que se tiene en cuenta a las personas con discapacidad cuando se trata de servicios de emergencia: *

"Los proveedores de servicios deben –

(1) en el caso de los servicios de comunicaciones electrónicas/telecomunicaciones, a menos que no sea técnicamente viable,

(a) dar a conocer la identidad del número automático (como la identidad de la línea llamante y la identidad de la ubicación automática) a los centros de emergencia;

(b) encaminar comunicaciones a los centros de emergencia; y

(c) poner a disposición las comunicaciones en formatos accesibles.

(2) en el caso de proveedores autorizados de servicios de programas de vídeo, poner a disposición del público anuncios sobre situaciones de emergencia en todas las redes y programas vídeo en formatos accesibles.

Y:

"La ANR debe formular disposiciones reglamentarias para garantizar el acceso del público, incluidas las personas con discapacidad, a los servicios de emergencia a través de comunicaciones electrónicas, redes de radiodifusión y la web, llegado el caso". **

Notas:

* (1) y (2) podrían definirse en la legislación resultado de la convergencia. En países cuya legislación no es producto de la convergencia (1) se aplica la ley de telecomunicaciones y en (2) se aplica la ley de radiodifusión.

** Se presentan ejemplos de reglamentación en el módulo sobre accesibilidad relativa a las comunicaciones móviles y un marco de aplicación en el módulo sobre accesibilidad relativa a los programas de televisión y vídeo.

8 Objetivos y requisitos relativos a la presentación de informes

En consulta con las personas con discapacidad y con arreglo al apartado 4 anterior, las ANR deberán establecer objetivos anuales cuantificables que implementarán todos los interesados pertinentes [26], publicar un informe público anual al respecto y adoptar las medidas de cumplimiento necesarias, llegado el caso.

Los ejemplos de objetivos de las TIC contemplan los siguientes aspectos:

- incorporación de la accesibilidad de las TIC en las normas;
- modificación de las definiciones existentes sobre las TIC y añadido de nuevas definiciones en la legislación de las TIC para fomentar la accesibilidad de estas tecnologías;
- establecimiento de un comité sobre accesibilidad de las TIC que prevé la participación de personas con discapacidad y de sus organizaciones, así como de otros interesados pertinentes;
- un marco de acceso y servicio universal que incluye el objetivo de accesibilidad de las TIC;
- calidad de servicio y otras disposiciones reglamentarias que tienen en cuenta las necesidades específicas de las personas con discapacidad;
- un marco jurídico y reglamentario de los servicios de emergencia que tiene en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, y
- una legislación actualizada sobre discapacidad que incluye las TIC en la definición de accesibilidad.

[26] En particular, operadores, proveedores autorizados de servicios de programación de vídeo, vendedores de TIC, especialistas en tecnologías de apoyo y servicios de intervención en situaciones de emergencia.

Por otra parte, se deben fijar etapas para evaluar los avances logrados con respecto a la aplicación de marcos jurídicos y reglamentarios o de códigos de conducta, a la capacidad de poner en práctica la política (por ejemplo, la creación de presupuestos y programas de capacitación necesarios) y a la disponibilidad de TIC accesibles para personas con discapacidad, incluidos el acceso a las TIC, su disponibilidad y su asequibilidad, sobre la base de un tipo de discapacidad por tecnología (acceso público, telefonía móvil, sitios web, programas de televisión y vídeo).

El acceso a la información sobre la accesibilidad de las TIC para personas con discapacidad es fundamental para garantizar que los futuros exámenes de las medidas de política en materia de accesibilidad sean eficaces y que las intervenciones al respecto estén basadas en datos empíricos. Para lograrlo, convendría que la ANR determinara los requisitos relativos a la presentación de informes para notificar a esas personas los requisitos de accesibilidad contenidos en las leyes y disposiciones reglamentarias conforme a dichas políticas. La ANR tendría que llevar a cabo un examen exhaustivo de *todos* los requisitos relativos a la presentación de informes para asegurar la recopilación correcta de datos con respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad, con un grado adecuado de detalle y una periodicidad razonable[27].

9 Cambios en la legislación sobre discapacidad y en los derechos de las personas con discapacidad – Recomendaciones

Una de las dificultades de incluir la accesibilidad de las TIC en el debate sobre la discapacidad, además de los cambios que es necesario introducir en las políticas, la legislación y la reglamentación de esas tecnologías, radica en que la legislación sobre discapacidad que contempla la accesibilidad no siempre hace referencia específica a las TIC, las comunicaciones móviles, las comunicaciones electrónicas, la radiodifusión y los servicios de programas de vídeo o el acceso a Internet[28].

Numerosos países disponen de una legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad de aplicación general que hace referencia al acceso no discriminatorio y a las oportunidades en toda la sociedad en esferas tales como la contratación pública, el empleo y la educación. Sin embargo, en muchos casos esa legislación no tiene en cuenta el gran número de bienes y servicios vinculados a las TIC que revisten una importancia esencial en la sociedad moderna, dado que estas tecnologías están presentes en casi todos los aspectos de nuestro modo de vida, de trabajo y de esparcimiento.

Hay que revisar y actualizar la legislación sobre accesibilidad de las personas con discapacidad para que se reconozca en ella que una proporción creciente de actividades se realizan en línea o por teléfono y no en "instalaciones" o "locales". Se debe también revisar la definición de ciertos términos como "local", "instalación", "lugar público" e "instalación comercial" para que incluyan bienes y servicios propuestos a través de las TIC que pueden no tener una ubicación "física". Esta cuestión se resolverá si se incorpora una definición sobre accesibilidad que contemple el texto del Artículo 9 de la Convención.

Los formuladores de políticas y los reguladores de las TIC podrían recomendar estos cambios en la legislación sobre accesibilidad de las personas con discapacidad con objeto de que otros servicios electrónicos, como cajeros automáticos, dispositivos para transacciones electrónicas y pagos, terminales informáticas públicas y quioscos electrónicos, incluidos los utilizados para el transporte, también sean accesibles para esas personas.

---

[27] Tal vez los requisitos relativos a la presentación de informes tengan que modificarse en las disposiciones reglamentarias, y ello dependerá de que la ley de las TIC contemple o no una sección específica al respecto.

[28] Hay avances en este sentido, como se indica en el *2013 UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities ICT Accessibility Progress Report* (Informe 2013 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad sobre los avances realizados en la accesibilidad de las TIC), según el cual mientras que en 2012 sólo el 31 por ciento de los países que la ratificaron disponía de una definición de accesibilidad que incluía las TIC en su legislación, esa cifra ascendía al 52 por ciento en 2013. Véase también el informe G3ict, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities 2013 Accessibility Progress Report*, un estudio realizado en colaboración con Disabled People's International (DPI): http://g3ict.org/resource_center/CRPD_2013_ICT_Accessibility_Progress.

10 Examen periódico

Debido a los rápidos avances tecnológicos y a las condiciones del mercado, esta política deberá examinarse, como mínimo, cada dos años.

Módulo 2: Marco de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público

Este Módulo tiene como finalidad servir de orientación a los formuladores de políticas, reguladores, operadores y empresarios que prestan servicios de acceso público para ayudarlos a procurar que los servicios y medios de comunicación de acceso público sean accesibles a las personas con discapacidad. El modelo de marco de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público prevé, por tanto, un modelo de condiciones estipuladas en las licencias, directrices y una lista de proveedores de servicios de acceso público. Este enfoque se funda en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (en adelante, la Convención) que, en su Preámbulo, establece que la incorporación de las cuestiones relativas a la discapacidad en todos los marcos es "parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible".

La Convención reconoce además las posibilidades que ofrecen las TIC para facilitar el acceso y la participación de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la sociedad. Estas tecnologías son cada vez más el medio preferido de comunicación y prestación de servicios en todos los sectores, en particular el empleo, la educación, la gobernanza y la banca.

Si bien los abonos personales a la telefonía y a Internet están en aumento, estos servicios de comunicación también se prestan por teléfonos públicos, 'tiendas de teléfonos" y puntos de acceso común a Internet equipados con computadoras de mesa o portátiles y tabletas. Muchos usuarios de Internet de los países en desarrollo dependen del acceso público para navegar por la web. Por otra parte, ciudadanos de todas las categorías acceden cada vez a ciberservicios comerciales y públicos por Internet para obtener diversos servicios esenciales.

El acceso público reviste particular importancia en los países en desarrollo, especialmente en los países menos conectados, en los cuales, según el Informe de la UIT, Medición de la Sociedad de la Información 2013[29], las tasas de penetración de la telefonía, Internet y la banda ancha siguen el paso de las registradas en los países desarrollados.

A la luz de la función de acceso público en la prestación de servicios al público en general y, concretamente, a toda persona que no tenga acceso personal a los servicios TIC, se debe alentar a los proveedores de teléfonos públicos y de puntos de acceso a Internet comunitarios públicos a que procuren que los teléfonos, las computadoras y las instalaciones donde se instalan sean accesibles a las personas con discapacidad, estén a su disposición en condiciones de igualdad y tengan en cuenta sus necesidades.

El Modelo de directrices de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público se aplica a todos los tipos de acceso público a esas tecnologías, tanto fijos como inalámbricos, facilitados por proveedores de servicios y operadores. Se aplica al acceso público ofrecido con carácter autónomo (es decir, cabinas públicas) o a través de dispositivos de acceso público ubicados en quioscos, tiendas de teléfonos, telecentros, centros comunitarios polivalentes e instalaciones TIC similares. Es importante tener en cuenta que en algunos países:

- los reguladores tienen competencia respecto del acceso público a las TIC facilitado por operadores y proveedores de servicios como obligación de servicio universal u otra condición estipulada en la licencia;
- los *cyberlabs* y los cafés Internet necesitan aún obtener una licencia -aunque este requisito tiende a desaparecer- y, en esos casos, los reguladores tienen autoridad legal para imponer disposiciones reglamentarias, directrices u otras medidas en materia de acceso público[30]; y
- cuando los *cyberlabs*, cafés Internet, telecentros, centros comunitarios polivalentes y otras formas de acceso público se establecen con fondos públicos, por ejemplo, con el fondo de acceso y servicio universal (FASU), las directrices pueden ser impuestas como parte del acuerdo de nivel de servicio o contrato entre el fondo y el proveedor de acceso público.

---

29 www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013_without_Annex_4.pdf

30 Véase el Anexo A a este módulo.

Se observa que en los casos en que empresarios y propietarios de pequeñas empresas no titulares de una licencia son los encargados de prestar acceso público, el regulador no puede imponer ninguna obligación al proveedor de acceso público. Sin embargo, se recomienda al organismo regulador nacional que publique directrices de accesibilidad que servirán de recomendaciones para los centros de acceso público de explotación comercial.

El modelo de directrices de acceso público puede publicarse como guía de orientación para quienes prestan servicios de comunicación de acceso público. Si es necesario, los organismos reguladores podrían incorporar esas directrices en las condiciones estipuladas en la licencia o las disposiciones reglamentarias, llegado el caso.

Este módulo contiene también una serie de modelos de condiciones estipuladas en la licencia y establece modelos de disposiciones que se incorporarán en las obligaciones de la licencia o en las disposiciones reglamentarias sobre accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad, presentes en la licencia, que pueden utilizarse en casos en que el acceso público se contempla en una condición de la licencia o se considera una obligación de servicio universal. El *Modelo de condiciones estipuladas en la licencia/obligaciones de servicio universal en materia de accesibilidad pública a las TIC para las personas con discapacidad* que figura en el Anexo A puede ser adaptado para la utilización del FASU cuando este fondo financia el acceso público.

Por último, el Anexo B presenta una lista sobre instalaciones de acceso público accesibles que puede servir de herramienta de información para los titulares de licencia; en otros casos, puede ser utilizada por todos los proveedores de servicios de comunicación de acceso público, sujetos o no a reglamentación, para ayudarlos a procurar que sus instalaciones sean accesibles.

Modelo de directrices de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público [31]

[Las directrices de accesibilidad de las TIC relativas al acceso público se aplican a todos los tipos de acceso público a esas tecnologías facilitados por proveedores de servicios y operadores. Por "acceso público" o "servicios de comunicación de acceso público" se entiende los servicios TIC proporcionados al público en general, comprendidas las personas con discapacidad, con carácter autónomo (a través de cabinas públicas) o compartido (a través de dispositivos ubicados en espacios públicos, como cyberlabs, cafés Internet, telecentros, centros comunitarios polivalentes, quioscos, puntos de acceso a Internet comunitarios públicos y tiendas de teléfonos). Concretamente, estas directrices están destinadas a:

- *los operadores y proveedores de servicios cuya prestación de acceso público responde a una obligación de servicio universal o a otra condición estipulada en la licencia;*
- *los proveedores de servicios de comunicación de acceso público que reciben fondos del FASU o de otro órgano de financiación público para prestar dicho tipo de servicios;*
- *los cafés Internet y cyberlabs titulares de una licencia (en casos excepcionales, en países donde aún se requiere la obtención de una licencia).]*

1. Mandato nacional

1.1 [País] es signatario de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("la Convención" o "CDPD"), que entró en vigor en mayo de 2008. La Convención reconoce la accesibilidad como condición para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos y libertades fundamentales y exige a los signatarios que adopten las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, a los servicios de emergencia y a los servicios de Internet en igualdad de condiciones con los demás.

1.2 La Constitución de [País] respalda el derecho a la igualdad ante la Ley. Esto supone el principio de que todas las personas deben gozar del pleno ejercicio de todos los derechos humanos y libertades en igualdad de condiciones. Para promover el logro de la igualdad, se requieren medidas legislativas y de otra naturaleza destinadas a proteger o favorecer a personas o categorías de personas que históricamente han estado en desventaja a causa de una discriminación debida a su discapacidad, con objeto de reparar esa situación.

1.3 A nivel nacional, un cierto número de instrumentos legislativos y en materia de política contienen disposiciones esenciales que respaldan el objetivo declarado de esta política, es decir, lograr que las TIC sean accesibles para las personas con discapacidad. Todo ello supone:

- [Política/legislación relativa a las personas con discapacidad, cita, breve descripción]
- [Política/legislación contra la discriminación, cita, breve descripción]
- [Política/legislación de contratación pública, cita, breve descripción]
- [Política/legislación relativa al acceso a la información, cita, breve descripción]
- [Política sobre acceso y servicio universal, cita, breve descripción]
- [Política/legislación relativa a la protección del consumidor, cita, breve descripción]
- [Otra política/legislación, cita, breve descripción]

[31] Si es necesario, [*la ANR*] podría incorporar este tipo de directrices en las condiciones estipuladas en la licencia o las disposiciones reglamentarias, llegado el caso. Para una información más completa, véase la sección 1 del Módulo 1, Opciones de reglamentación. En particular, esto podría ocurrir cuando el acceso público forma parte de las obligaciones de servicio universal del titular de una licencia. En el Anexo A figuran el modelo de condiciones estipuladas en la licencia. Estas Directrices podrían también formularse en las condiciones contractuales de las personas que proporcionan acceso público con fondos del FASU. El modelo de condiciones estipuladas en la licencia contemplado en el Anexo A puede servir de base para la elaboración de dichas condiciones.

2. Objetivos

2.1 El objetivo de estas directrices es proporcionar un marco propicio para respaldar el desarrollo de una cultura y prácticas de accesibilidad de las TIC, en particular el acceso público accesible, a través de:

- la definición de principios generales aplicables a la accesibilidad de las TIC;
- la puesta en práctica de medidas destinadas a procurar el acceso público de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, a dispositivos, servicios, aplicaciones y contenido TIC en zonas urbanas, suburbanas y rurales;
- la promoción, en las primeras etapas de diseño e implementación, de la accesibilidad de servicios TIC públicos para disminuir los costos derivados de la prestación de servicios TIC públicos accesibles;
- la promoción de servicios TIC públicos asequibles mediante subsidios e incentivos, llegado el caso;
- la identificación y reducción de barreras que impiden la prestación de servicios TIC públicos plenamente accesibles.

2.2 Reconociendo la importancia de la accesibilidad en el entorno físico, social, económico y cultural, así como en la salud, la educación, la información y la comunicación, para que las personas con discapacidad puedan gozar del pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, deben atenerse y servir de base a estas Directrices los siguientes principios:

- sensibilización;
- no discriminación;
- participación e integración plena y efectiva en la sociedad;
- igualdad de oportunidades;
- accesibilidad; y
- asequibilidad.

2.3 Con miras a alcanzar estos objetivos, deben adoptarse, entre otras, las siguientes medidas:

- definir los principios generales de accesibilidad de las TIC en políticas y disposiciones legislativas fundamentales relativas a la prestación de servicios TIC públicos;
- establecer consultas con las personas con discapacidad durante el proceso de formulación de políticas;
- procurar que las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan estén al corriente de políticas, instalaciones y servicios de acceso público accesible a las TIC;
- respetar los procedimientos de contratación pública de tecnologías accesibles, indicados en el Módulo 6: Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles, para asegurarse de que los equipos y servicios TIC adquiridos para instalaciones de acceso público sean accesibles, entre ellos:
  - actualización de TIC ya implantadas en instalaciones públicas, como cabinas públicas, quioscos y telecentros, para asegurarse de que un porcentaje razonable de dispositivos y servicios TIC sean accesibles a personas con diferentes tipos de discapacidad;
  - verificación de que todos los nuevos dispositivos y servicios TIC adquiridos para instalaciones públicas, como cabinas públicas, quioscos y telecentros, así como las instalaciones en los que están implantados sean accesibles para personas con diferentes tipos de discapacidad;

- utilizar fondos de acceso y servicio universal para financiar la adquisición de tecnologías de apoyo y capacitar personal en su utilización;
- propiciar un mayor conocimiento de las instalaciones de acceso público accesibles entre las personas con discapacidad, incluida la utilización de una señalización adecuada del emplazamiento de dichas instalaciones;
- capacitar personal para que preste asistencia a clientes con discapacidad, en particular con respecto a TIC accesibles puestas a disposición;
- procurar que las comunicaciones de emergencia previstas en instalaciones de acceso público sean accesibles para personas con discapacidad; y
- establecer objetivos cuantificables, informar anualmente sobre su aplicación y asegurar el cumplimiento de las disposiciones sobre accesibilidad, según proceda.

3. Sensibilización

3.1 Promover el conocimiento de estas Directrices y los derechos de las personas con discapacidad en el sector de las TIC incumbe a [la ANR /el Ministerio].

3.2 Dar a conocer a las personas con discapacidad de qué manera pueden utilizar las instalaciones de acceso público incumbe a [la ANR/el Ministerio] y a los correspondientes operadores y proveedores de servicios. La información destinada al público debe facilitarse en formatos de fácil acceso con la contribución y participación de personas con discapacidad y representantes de sus organizaciones.

3.3 Convendría que los proveedores de servicios de comunicación de acceso público:

3.3.1 instalaran en las proximidades de cabinas públicas, quioscos o puntos de acceso Internet comunitarios una señalización adecuada, comprendida la utilización de iconos, que indique la accesibilidad de esos dispositivos;

3.3.2 capacitaran personal para que preste asistencia a clientes con discapacidad y esté al tanto de todas las características de TIC accesibles de que se dispone para personas con diferentes tipos de discapacidad, en particular la configuración física y la utilización de tecnologías de apoyo.

4. Prestación de servicios de comunicación de acceso público

4.1 No discriminación

4.1.1 Los proveedores de servicios de comunicación de acceso público tienen el deber de evitar la discriminación, aunque sea involuntaria, contra las personas con discapacidad, debido a la falta de accesibilidad de sus instalaciones, productos y servicios. Esto se puede lograr mediante la aplicación de principios del diseño universal a su organización, la preparación de anuncios y programas de divulgación de tecnologías accesibles sobre opciones disponibles en materia de servicios y equipos para personas con discapacidad y la certeza de que la accesibilidad está garantizada de manera sistemática, desde un primer momento, en la oferta de lugares, servicios y productos de acceso público.

4.2 Disponibilidad de instalaciones, equipos y software accesibles

4.2.2 Los dispositivos de acceso público autónomos deberían ser accesibles para personas con diversos tipos de ceguera y discapacidad visual, personas sordas o con problemas de audición y personas con dificultades de movilidad.

4.2.2 Los teléfonos de acceso público, individuales o instalados en espacios públicos, deben ser accesibles. Los dispositivos del servicio de comunicación de acceso público accesibles incluirán los siguientes elementos:

(a) compatibilidad con aparatos de corrección auditiva;

(b) control del volumen;

(c) teclas referencia en teléfonos con teclado

(d) lectores de pantalla basados en gestos para dispositivos con pantalla táctil;

(e) fácil acceso para personas en sillas de ruedas [32]; y

(f) utilización de servicios de retransmisión (de video, texto y voz a voz) cuando es necesaria la interacción con un operador.

4.2.3 Las computadoras y otros dispositivos de acceso público con pantalla deberían:

(a) utilizar iconos universales;

(b) tener software de lectura de pantalla para usuarios ciegos, llegado el caso;

(c) disponer de un conector audio o un dispositivo audio situado en una zona privada si la información a la que se accede debe ser confidencial, como ocurre en las votaciones y transacciones financieras;

(d) utilizar softwares que permitan a los usuarios con problemas de visión aumentar el tamaño de fuentes e iconos;

(e) incluir la función de síntesis de la voz para efectuar la conversión de texto a voz cuando se disponga de esa tecnología en el idioma nacional o local;

(f) prever la utilización de otros dispositivos de entrada o salida accesibles, como mandos, conmutadores o dispositivos de seguimiento ocular, utilizando una cámara integrada o conectada;

(g) estar al alcance de las personas en sillas de ruedas[33]; y

(h) tener conectados [en un porcentaje razonable de ellos] lectores e impresoras Braille en función de la demanda.

4.2.4 Muchos objetivos indicados en los apartados 2.1 y 2.2 *supra* pueden lograrse si se respetan los procedimientos de contratación pública de tecnologías accesibles (puestos de relieve en el Módulo 6 del presente Informe: Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles), que reconocen el principio en virtud del cual el conjunto de adquisiciones de esas tecnologías financiadas por recursos gubernamentales deberán contemplar requisitos en materia de accesibilidad.

4.2.5 Con sujeción a las reglas que lo rigen, el [FASU] podría utilizarse para financiar:

(a) la compra e instalación de computadoras independientes actualizadas con software de tecnologías de apoyo para personas con discapacidad;

(b) la compra e instalación de equipos y software de apoyo, como amplificadores de pantalla, ratones-palanca, y equipos para que los movimientos oculares reproduzcan las acciones del ratón;

(c) la capacitación de personal del proveedor de acceso público en dispositivos y software para personas con discapacidad, y en la atención al cliente; y

(d) cumplimiento por parte de los proveedores de acceso público de los objetivos enunciados en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 *supra*.

---

[32] Los proveedores de acceso público deberán instalar un porcentaje razonable de teléfonos públicos a menor altura para que estén al alcance de personas que utilizan sillas de ruedas. Un punto de partida razonable sería lograr [un 10 por ciento en un plazo de dos años].

[33] Idem.

4.2.6 Si se necesitan características adicionales para que un teléfono público, una computadora de acceso público, un punto de acceso comunitario o la instalación en la que están implantados sean accesibles, el proveedor de servicios debe instalar teléfonos y/o computadoras accesibles en todas las comunidades en una proporción de [un teléfono público o una computadora accesibles por cada cinco teléfonos públicos y/o computadoras genéricos], o al menos [un teléfono público o una computadora accesibles cuando hay menos de cinco teléfonos y computadoras][34]. Los nuevos teléfonos públicos, las nuevas computadoras de acceso público, los nuevos puntos de acceso comunitarios y las nuevas instalaciones en las que están implantados deben ser accesibles.

5. Accesibilidad en el entorno físico

5.1 Todos los edificios que prestan servicios de comunicación de acceso público, incluidos servicios públicos de telefonía, quioscos de acceso a Internet comunitarios y otros servicios y dispositivos TIC a disposición del público deben ser accesibles. Siempre que sea posible, deben construirse rampas de acceso a los edificios en que están instalados esos servicios y ascensores cuando esas instalaciones no se encuentran en la planta baja:

(a) todos los nuevos edificios deben cumplir estas recomendaciones con efecto inmediato;

(b) los edificios ya construidos se deben reformar para responder a esas exigencias, en la medida de lo posible, en un plazo de [*tres*] años.

5.2 La altura y el alcance de los dispositivos accesibles instalados debe tener en cuenta la altura de las sillas de ruedas o tecnologías de apoyo a la movilidad similares [35] utilizadas por personas con discapacidad física.

5.3 Los dispositivos accesibles deben estar situados en lugares que aseguren la privacidad de los usuarios que utilizan servicios cuya comunicación requiere una lectura en voz alta y/o un enchufe audio.

6. Servicios de emergencia[36]

6.1 Los proveedores de servicios TIC que ofrecen acceso público por cable o inalámbrico tradicional deben proporcionar servicios de emergencia accesibles.

6.2 Las personas con discapacidad deben estar en condiciones de utilizar cada día sus medios de comunicación (terminales, equipos y servicios), y hacerlo de forma gratuita, para ponerse en contacto con los servicios de emergencia, cualquiera sea la tecnología o dispositivo que utilicen[37].

6.3 Es obligatorio facilitar al público información concreta sobre la manera en que las personas con discapacidad pueden utilizar los servicios de emergencia, responsabilidad que recae en los proveedores de servicios, centros de llamadas de emergencia y organismos públicos encargados de dichos servicios[38]. La información puesta a disposición del público debe proporcionarse en formatos de publicación accesibles.

---

[34] Esta proporción debe ajustarse para reflejar, como mínimo, el doble de la proporción de personas con discapacidad en el país, es decir, el 10 por ciento de las personas con discapacidad sería uno de cada cinco.

[35] Las tecnologías de apoyo no se limitan a las TIC y pueden también utilizarse para hacer referencia a tecnologías de apoyo a la movilidad, como las sillas de ruedas. El presente *Informe sobre un modelo de política de las TIC en materia de accesibilidad* ha definido tecnologías de apoyo únicamente con respecto a las TIC.

[36] En países con gran circulación de personas por las fronteras de países vecinos, este requisito es particularmente importante y debe ir acompañado de acciones encaminadas a armonizar los códigos y números cortos que se utilizan para tener acceso a servicios de emergencia transfronterizos. De este modo, los usuarios con discapacidad de la región tendrán conocimiento de los números de emergencia y códigos de acceso sin que ello suponga ningún esfuerzo.

[37] Se puede también otorgar fuerza jurídica a esta disposición si se incorpora en la Ley de las TIC, en la sección consagrada a Servicios de emergencia.

[38] Según proceda, y en virtud de la competencia de la ANR o el Ministerio, o disposiciones reglamentarias paralelas, estará a cargo de la autoridad responsable para asegurar la obligación de su cumplimiento.

6.4 Las disposiciones de los servicios de emergencia enunciadas en la sección 7 del Módulo 1: *Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario de la accesibilidad de las TIC*, de aplicación general para operadores y proveedores de servicios, se aplican también a las instalaciones de acceso público.

7. Capacitación

7.1 Los proveedores de acceso público deben procurar que los empleados o voluntarios encargados de la atención de los clientes y el público reciban una capacitación especial al menos una vez cada [*dos*] años. En dicha capacitación se facilitará, entre otras cosas, información sobre cultura, lenguajes y normas sociales de las personas con discapacidad, así como principios, soluciones y fuentes de información en materia de accesibilidad.

8. Objetivos y requisitos relativos a la presentación de informes

8.1 En consulta con las personas con discapacidad (con arreglo a la sección 4 del Módulo 1), las ANR deberán establecer objetivos anuales cuantificables que implementarán los proveedores de acceso público a las TIC, publicar un informe público anual al respecto y adoptar las medidas de cumplimiento necesarias, llegado el caso. Los objetivos cuantificables podrán armonizarse con los objetivos definidos en la sección 6 del Anexo A a este Módulo.

8.2 Por otra parte, deben fijarse etapas para evaluar los avances logrados con respecto a la aplicación de directrices o condiciones estipuladas en la licencia, a la capacidad de poner en práctica las directrices o condiciones estipuladas en la licencia (por ejemplo, la creación de presupuestos y programas de capacitación necesarios) y a la disponibilidad del acceso público a las TIC accesibles para personas con discapacidad.

8.3 El acceso a la información sobre la accesibilidad de las TIC para personas con discapacidad es fundamental para garantizar que los futuros exámenes de las medidas de política en materia de accesibilidad sean eficaces y que las intervenciones al respecto estén basadas en datos empíricos. Para lograrlo, convendría que la ANR determinara los requisitos relativos a la presentación de informes para notificar a esas personas los requisitos de accesibilidad contenidos en las directrices y condiciones estipuladas en la licencia adoptadas conforme a dichas políticas. La ANR tendría que llevar a cabo un examen exhaustivo de todos los requisitos relativos a la presentación de informes para asegurar la recopilación correcta de datos con respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad, con un grado adecuado de detalle y una periodicidad razonable[39].

8.4 Se alienta asimismo a [la ANR/el FASU] a evaluar y hacer cumplir a [los titulares de licencias/los beneficiarios] el respeto a las presentes Directrices mediante la vigilancia activa de la accesibilidad de los servicios y dispositivos de comunicación públicos para las personas con discapacidad a través de verificaciones *in situ*, pruebas y visitas a las instalaciones de acceso público, así como a adoptar las medidas de cumplimiento necesarias, llegado el caso.

9. Examen periódico

9.1 Debido a los rápidos avances tecnológicos y a las condiciones del mercado, esta política deberá examinarse, como mínimo, cada dos años.

[39] Quizá sea necesario modificar los requisitos relativos a la presentación de informes en las disposiciones reglamentarias, según la Ley de las TIC disponga o no una sección específica al respecto.

Anexo A: Modelo de condiciones estipuladas en la licencia/obligaciones de servicio universal en materia de accesibilidad pública a las TIC para las personas con discapacidad [40]

[Este Anexo establece modelos de disposiciones que se incorporarán en las obligaciones de la licencia o en las disposiciones reglamentarias sobre accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad. Las disposiciones podrían incorporarse en la licencia cuando el acceso público es un requisito, por ejemplo, una obligación de servicio universal]

1. Definiciones

- Se entiende por "acceso público" o "servicios de comunicación de acceso público" los servicios TIC con licencia proporcionados al público, comprendidas las personas con discapacidad, con carácter autónomo o compartido y que abarcan servicios ofrecidos por cabinas telefónicas o dispositivos de usuario ubicados en *cyberlabs*, cafés Internet, telecentros, centros comunitarios polivalentes, quioscos y puntos de acceso a Internet comunitarios públicos.

2. Consultas

2.1 El aporte de las organizaciones que representan a las personas con discapacidad deben tenerse en cuenta en la implantación de estas obligaciones de servicios de acceso público y para cuyo cumplimiento deben establecerse consultas con dichas organizaciones[41].

2.2 [El *titular de la licencia*] debe establecer consultas con las personas con discapacidad sobre la manera en que cumplirá con sus obligaciones en virtud de esa licencia y reunirse con ellas, como mínimo, una vez al año para comunicarles los avances logrados en la aplicación de las condiciones estipuladas en la licencia, en los servicios y productos introducidos así como en las campañas organizadas.

2.3 [El *titular de la licencia*] podrá llevar a cabo los procesos de consulta en forma conjunta, incluso a través de asociaciones comerciales del sector que lo representan, en la medida en que no se discutan en las reuniones cuestiones en materia de competencia o cuestiones prohibidas en el marco de la Ley sobre la Competencia o cualquier otra legislación.

3. Dispositivos de acceso público (autónomos y compartidos)

3.1 [El *titular de la licencia*], en la aplicación de sus obligaciones, debe guiarse por el modelo de directrices de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público

3.2 [El *titular de la licencia*] debe:

(a) procurar que [*al menos el 20 por ciento*] de sus dispositivos de acceso público puedan ser utilizados por personas que utilizan aparatos de corrección auditiva e implantes cocleares, de manera que no causen interferencia con dichos aparatos;

(b) ofrecer [*el 100 por ciento*] de teléfonos con amplificación;

(c) verificar que las partes o prestaciones activas del [10 por ciento] de dispositivos de acceso público estén a una altura de fácil acceso para personas en sillas de ruedas o personas de baja

[40] Deberá tenerse en cuenta el contexto del país en cuestión. El modelo de condiciones de la licencia será de aplicación cuando se exija al titular de la misma que ofrezca acceso público como parte del acuerdo de la licencia. Cuando se exija al titular de la licencia que ofrezca acceso público de conformidad con las condiciones de financiación, podrá modificarse este modelo de condiciones de licencia para ajustarlo al modelo de términos y condiciones del acuerdo, pudiendo sustituirse la expresión "titular de la licencia" por la palabra "beneficiario".

[41] Si el país hubiera establecido un comité sobre accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad, conforme a la recomendación del Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC (sección 4), deberá mencionarse dicho comité explícitamente.

estatura. En cada lugar donde se haya instalado más de un dispositivo de acceso público, uno de ellos, como mínimo, debe ser accesible para esas personas con discapacidad.

(d) procurar que [*el 20 por ciento*] de dispositivos de acceso público facilitados en cada lugar y, como mínimo, uno en cada lugar, sean accesibles para personas con deficiencias sensoriales;

(e) cuando sea necesario, construir una rampa de acceso para sillas de ruedas;

(f) si se utilizan tecnologías móviles, ofrecer servicios de datos, incluidos, como mínimo, servicios de mensajes breves (texto);

(g) proporcionar señalización en Braille y visible adecuada, y

(h) poner en conocimiento del público la disponibilidad de productos y servicios de emergencia de acceso público accesibles.

4. Capacitación

4.1 Cada titular de licencia debe procurar que todos sus empleados encargados de la atención de los clientes y el público reciban una capacitación especial periódica, al menos una vez cada [*dos*] años. En dicha capacitación se facilitará, entre otras cosas, información sobre cultura, lenguajes y normas sociales de las personas con discapacidad, así como principios, soluciones y fuentes de información en materia de accesibilidad.

5. Servicios de emergencia

5.1 Las disposiciones de los servicios de emergencia, que por lo general se aplican a los servicios de comunicación, deben ser respetadas en el marco de las disposiciones de los servicios de comunicación de acceso público enunciadas en el Modelo de directrices de accesibilidad de las TIC relativo al acceso público (sección 7 del Módulo 1).

6. Objetivos

Requisito	**Plazo (Titular de la licencia con acceso público ya existente)**	**Plazo (Nuevo titular de licencia)**
DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS ACCESIBLES		
Armonización de políticas en materia de adquisiciones	En un plazo de 12 meses	Inmediato
Dispositivos de acceso público accesibles instalados y puestos a disposición para que sean utilizados por las personas con discapacidad en armonía con la sección 3 del Anexo A de este Módulo	En un plazo de 12 meses	Inmediato
SENSIBILIZACIÓN		
Sensibilización pública de productos TIC accesibles y servicios de emergencia accesibles	En un plazo de 6 meses	Inmediato
Personal capacitado	En un plazo de 12 meses	Inmediato
SERVICIOS DE EMERGENCIA		
Servicios de emergencia accesibles disponibles	En un plazo de 6 meses	Inmediato
Servicios de emergencia que incluyen la capacidad de enviar textos y/o videos en armonía con la sección 8 del Módulo 3: Marco de una política de accesibilidad relativo a las comunicaciones móviles	Tan pronto como sea posible	Tan pronto como sea posible

7. Presentación de informes

7.1 Con objeto de asegurar el cumplimiento de estas condiciones, [el titular de la licencia] debe presentar un informe anual a la ANR que facilite, como mínimo:

(a) Información sobre el cumplimiento de las condiciones de esta licencia por [el titular de la licencia];

(b) Una lista completa, como se indica en el Anexo B a este Módulo, para cada una de las instalaciones del [titular de la licencia].

Anexo B: Lista de instalaciones de acceso público accesibles [42]

[Este Anexo presenta una lista sobre instalaciones de acceso público accesibles que puede servir de herramienta de información para los titulares de licencia. También puede ser utilizada por todos los proveedores de servicios de comunicación de acceso público, sujetos o no a reglamentación, para ayudarlos a procurar que sus instalaciones sean accesibles.

El cumplimiento de algunos requisitos establecidos en la lista podría ser financiado por el FASU, siempre que esos requisitos correspondan al mandato del FASU de un país. Por ejemplo, ciertos elementos de capacitación y algunos tipos de equipos pueden dar lugar a subsidios destinados al usuario o al operador[43]. Por lo general, los fondos del FASU no están disponibles en las zonas indicadas en gris en el cuadro infra. Si el FASU ha aportado fondos, se indicará el nivel de financiación.]

Requisito/Recomendación[44]	**Fondos del FASU recibidos[45]**	**Comentarios**
ESTRATEGIA, PLANIFICACIÓN, POLÍTICAS Y EVALUACIÓN		
¿Están las personas con discapacidad incluidas en la planificación y evaluación de productos y servicios de instalaciones de acceso público?		
¿Necesita usted que la accesibilidad se tenga en cuenta en el proceso de contratación pública de softwares y equipos informáticos? Consultar el Módulo 6 sobre contratación pública		
¿Se dispone de algún procedimiento que dé una respuesta inmediata al pedido de instalaciones adaptadas a las personas con discapacidad?		
ENTORNOS FÍSICOS Y SENSIBILIZACIÓN		
¿Pueden los visitantes de instalaciones de acceso público que padecen una discapacidad saber con facilidad qué equipos y softwares TIC y de apoyo accesibles están disponibles en esas instalaciones?		
Las zonas de estacionamiento, los senderos y las entradas a edificios, ¿son accesibles a las sillas de ruedas y están claramente indicadas?		
¿Están indicadas las instalaciones de acceso público con señales en grandes caracteres, bien claras y visibles? En el interior de las mismas, ¿se encuentran también esas señales, así como una señalización en Braille?		
¿Está al menos una parte de la ventanilla de servicio o mesa donde está instalado el correspondiente dispositivo a una altura de fácil acceso en posición sentada o para personas en sillas de ruedas?		
¿Se dispone de una mesa de altura regulable en algunas estaciones de trabajo situadas en la instalación de acceso público? ¿Es posible ajustar la altura en posición sentada?		

[42] Adaptación de la lista del Cumputer Lab de la Universidad de Washington, véase www.washington.edu/doit/Brochures/Academics/comp_lab_check.html

[43] Cada país deberá adaptar esta lista para atender a sus necesidades y modificarla para que contemple los requisitos que pueden ser financiados por el FASU. Si se puede aplicar la financiación, el bloque se indicará en "blanco", y si la financiación no está disponible, en "gris". Los países que no posean un FASU, suprimirán la columna.

[44] En los países donde la lista se defina en una condición estipulada en la licencia o en las disposiciones reglamentarias, será considerada "requisito". Cuando la lista sea utilizada por los proveedores de acceso público como directriz de cumplimiento voluntario, se considerará "recomendación".

[45] Los recuadros no sombreados pueden beneficiarse del FASU o de otro tipo de financiación pública. Indicar si se han recibido fondos del FASU o de otros fondos públicos.

Requisito/Recomendación[44]	**Fondos del FASU recibidos**[45]	**Comentarios**
¿Están los pasillos despejados y sin obstrucciones para que puedan desplazarse las sillas de ruedas y las personas con discapacidades visuales o de movilidad?		
¿Son los equipos accesibles para personas con deficiencias sensoriales, en particular personas sordas o con problemas de audición y personas ciegas o con problemas de visión?		
CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA INSTALACIONES DE ACCESO PÚBLICO		
¿Están los miembros del personal familiarizados con la disponibilidad y utilización de características de TIC accesibles, tecnologías de apoyo y otros formatos de documentos?		
¿Han recibido los miembros del personal capacitación especial sobre la utilización de TIC por personas con discapacidad?		
EQUIPOS		
¿Se cuenta al menos con un monitor de gran dimensión para que pueda visualizarse la mayor parte de la pantalla una vez que se ha aumentado su tamaño?		
¿Está el equipo marcado con etiquetas de grandes caracteres o etiquetas en Braille?		
¿Se puede tener acceso en posición sentada a los controles de computadoras, impresoras, escáneres y otras tecnologías de la información?		
¿Hay zonas de trabajo adecuadas para usuarios diestros y zurdos? ¿Son los equipos de fácil utilización para ambos tipos de usuarios?		
¿Se ofrecen otros tipo de dispositivos para sustituir el ratón y/o el teclado (por ejemplo, ratones de bola, palancas de mando, miniteclados, teclados “una sola mano”)?		
SOFTWARE		
¿Se ofrecen softwares especiales en beneficio de las personas con discapacidad (por ejemplo, lectores de pantalla)?		
¿Respetan los recursos electrónicos, incluidas las páginas web del proveedor de acceso público, las directrices o normas de accesibilidad en armonía con el Módulo 5: Modelo de una política de accesibilidad de la web?		

Módulo 3: Marco de una política de accesibilidad relativo a las comunicaciones móviles

El módulo correspondiente al marco de una política de accesibilidad relativa a las comunicaciones móviles, se ha elaborado para las instancias decisorias, organismos reguladores y otras partes activamente interesadas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los problemas de discapacidad, entre ellas las organizaciones no gubernamentales (ONG), las organizaciones de personas con discapacidad y los parlamentarios, dependiendo de las peculiaridades de cada país.

En este módulo se presenta un marco para que los países definan una política que promueva la accesibilidad de las comunicaciones móviles, que incluye un código de conducta concomitante para la industria de las comunicaciones móviles y un reglamento, pudiendo utilizarse cualquiera de ellos dependiendo del marco institucional del país de que se trate, como se expone en el Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC (véase la sección 1, Opciones de reglamentación).

En el Anexo A este módulo se presenta un Modelo de código de conducta sobre la accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad, y se anima a que lo utilicen aquellos países que dispongan de un marco jurídico de apoyo a las iniciativas industriales voluntarias o a los códigos de conducta. Cuando no exista dicho régimen, la Autoridad Nacional de Reglamentación (ANR) podrá utilizar el modelo de reglamento que figura en el Anexo B del presente módulo[46].

El modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles se ha elaborado de conformidad con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (denominada en adelante la Convención), y en consonancia con el Conjunto de Herramientas de Políticas de Ciberaccesibilidad para Personas con Discapacidad de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el G3ict (www.e-accessibilitytoolkit.org).

En la Convención se prevé que sean los signatarios los responsables de garantizar la accesibilidad de las TIC; por lo que este modelo de política y el código de conducta se han diseñado para ayudar a los países signatarios a elaborar un marco que permita lograrlo. Los países podrán adoptar o adaptar estas disposiciones políticas y reglamentarias aunque no sean signatarios de la Convención.

El éxito del logro de las metas definidas en la Convención depende de la diligencia en la adopción y aplicación de las políticas de accesibilidad de las TIC en el país en cuestión. Cada país deberá adoptar decisiones sobre las respectivas políticas y su calendario de aplicación conforme a sus circunstancias peculiares.

El modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles de este módulo servirá de ayuda para que los países comprendan los pasos y requisitos genéricos y orienta sobre las aspectos que podrían modificarse para adaptarlo a las circunstancias nacionales. Las metas de la política, la legislación flexible y los planteamientos normativos identificados en el presente módulo son crear un marco de política, legislación flexible y reglamentación que promueva la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Adopción de una política de accesibilidad de las comunicaciones móviles, ya sea como documento independiente o integrado en una política existente.
- Consulta a las personas con discapacidad sobre la elaboración de una política de accesibilidad de las comunicaciones móviles.
- Sensibilización acerca de la política, por parte del gobierno, y sobre las comunicaciones móviles accesibles, por parte de la industria, entre las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad, especialmente mediante la utilización de formatos accesibles.

[46] Véase asimismo el Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC, sección 1 – opciones de reglamentación.

- Análisis por parte del gobierno de los desequilibrios en cuanto a disponibilidad de tecnologías de apoyo (TA) en el país que puedan utilizarse con comunicaciones móviles, así como la identificación de ámbitos de actuación del gobierno para acabar con dichos desequilibrios e implantar las medidas oportunas, tales como el desarrollo de planes de incentivos y de financiación de la investigación y el desarrollo.
- Utilizar los Fondos para el Acceso y Servicio Universal (FASU) para subvencionar los costes de las comunicaciones móviles accesibles y las tecnologías de apoyo para las personas con discapacidad, así como para los profesores, educadores especiales e instructores de formación profesional que presten servicios a las personas con discapacidad.
- Garantía, por parte de los operadores móviles y vendedores minoristas, de amplia disponibilidad en sus tiendas de teléfonos accesibles y otros dispositivos móviles dotados de características de accesibilidad para las personas con diversos tipos de discapacidad, sin olvidar la modificación de sus políticas de adquisiciones a fin de que adquieran para sus clientes una gama de teléfonos accesibles y otros dispositivos móviles dotados de características de accesibilidad para las personas con diversos tipos de discapacidad.
- Garantía por parte de los operadores móviles y los minoristas de que sus tiendas sean accesibles a las personas con discapacidad.
- Formación de los vendedores de las industrias móviles para que atiendan a los clientes con discapacidad, les expliquen las características de accesibilidad y les faciliten información de interés sobre los productos.
- Habilitación de instalaciones especializadas de atención al cliente por parte de la industria móvil y personal de apoyo en las tiendas o en los centros de llamadas, preparados para atender a los clientes con discapacidad.
- Fomento, por parte de la industria móvil, del desarrollo y disponibilidad de aplicaciones accesibles (‘*apps*’) para las personas con discapacidad, así como de “tiendas de *apps*” accesibles.
- Garantía, por parte de los operadores móviles, de que se apliquen descuentos a las personas con discapacidad, tales como planes de sólo texto para las personas sordas o con discapacidad auditiva.
- Garantía, por parte de la industria móvil, de que las comunicaciones móviles de emergencia sean accesibles a las personas con discapacidad, y en particular de que se puedan enviar mensajes en tiempo real y efectuar retransmisiones de vídeo, así como sensibilización de las personas con discapacidad y de las organizaciones de personas con discapacidad acerca de estas comunicaciones móviles de emergencia accesibles.
- Definición por parte del gobierno de objetivos medibles, elaboración de informes anuales de su implementación y garantía de la aplicación de las disposiciones de accesibilidad, en su caso.

Dada la rapidez del progreso tecnológico, se invita a los países a que adopten procesos de revisión periódica de la política y del código o reglamento, una vez aprobados, para aprovechar al máximo estas oportunidades tecnológicas.

Modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles

1. Definiciones

1.1 En el marco de la política de accesibilidad de las comunicaciones móviles se utilizan las siguientes definiciones.

- **"Formatos accesibles"** – información disponible en formatos tales como el Braille, el sintetizador de voz, la presentación oral, los ficheros electrónicos compatibles con lectores de pantalla para las personas que tienen problemas de lectura, el vídeo con subtítulos o lengua de signos para las personas con discapacidad auditiva, y los iconos y animaciones para las personas con discapacidad cognitiva.
- **"Tecnologías de apoyo"** – todo producto, dispositivo, equipo y servicio afín, relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación, utilizado para mantener, incrementar o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
- **"Braille"** – serie de puntos en relieve que pueden leer con los dedos las personas ciegas o cuya visión sea insuficiente para leer material impreso.
- **"Dispositivo" o "dispositivo móvil"** – teléfono, teléfono inteligente, tableta o cualquier tipo de equipo de usuario conectado inalámbricamente mediante una tarjeta SIM expedida por un operador de red con licencia.
- **"Accesibilidad de las TIC"** – grado en el que un producto o servicio puede ser utilizado por una persona con discapacidad con la misma eficacia con la que pueda utilizarlo una persona sin la misma discapacidad, a efectos del acceso a los productos, contenidos o servicios relacionados con las TIC, o de hacer uso de ellos. La accesibilidad de las TIC debe lograrse en la medida de lo posible, por aplicación de los principios del diseño universal y garantizando la compatibilidad con las tecnologías de apoyo.
- **"Proveedor de servicios de Internet" o "ISP"** – compañía que ofrece acceso a Internet y al correo electrónico.
- **"Industria móvil"** – comprende a los operadores de red, los proveedores de servicios, los distribuidores y vendedores minoristas de dispositivos móviles[47].
- "**Servicios de retransmisión**"[48] – servicios telefónicos atendidos por intérpretes que permiten a personas sordas, con problemas de audición o con trastornos del habla, comunicarse por teléfono a través de un intérprete, con una persona que pueda oír de un modo "funcionalmente equivalente" a la capacidad de una persona sin discapacidad[49].

---

[47] Los fabricantes de teléfonos y los distribuidores de sistemas operativos móviles pueden incluirse en la definición de industria móvil siempre que existan fabricantes de teléfonos y distribuidores de sistemas operativos con sede en el país.

[48] Para más información sobre los servicios de retransmisión véase el informe de la UIT y el G3ict de 2012, Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad (www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf). Véase asimismo la ficha descriptiva de la FCC sobre los servicios de retransmisión en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html en la que se presentan los tipos de servicios de retransmisión, entre ellos los servicios de retransmisión con síntesis de voz, los servicios de retransmisión de voz a voz, los servicios de retransmisión con subtítulos, los servicios de retransmisión de vídeo y los servicios de retransmisión con protocolo Internet.

[49] Definición tomada y adaptada de la National Association of the Deaf (Asociación Nacional de Personas Sordas) de Estados Unidos; véase www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services. Comprende los servicios de retransmisión de vídeo, los servicios de retransmisión de texto (TTY), los servicios de retransmisión voz a voz, los servicios de retransmisión vocal con subtítulos y los servicios de mensajería instantánea. Para más información véase el informe Accesibilidad de los

- **"Paquetes de sólo texto"** – paquetes móviles sin servicios vocales, pero con servicios de datos, tales como la mensajería de texto, la mensajería instantánea, la mensajería de imágenes y la navegación por la web.
- **"Diseño universal"** – el de los productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas en la medida de lo posible, sin necesidad de adaptación alguna o diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá los dispositivos de asistencia destinados a grupos específicos de personas con discapacidad, cuando sea necesario[50].
- **"Proveedor de servicios de aplicaciones inalámbricas" o "WASP"** – tercero proveedor de servicios que gestiona aplicaciones y crea contenidos móviles que distribuye a los usuarios móviles a través de la red e infraestructura de un operador móvil con licencia.

2. Entrada en vigor y aplicación

2.1 Esta política podrá citarse como política de accesibilidad de las comunicaciones móviles y entrará en vigor tras la publicación de la misma en el [boletín oficial del Estado[51]].

2.2 La política de accesibilidad de las comunicaciones móviles se aplicará en la industria móvil y contemplará:

(a) Los servicios móviles (voz, datos, banda ancha) y, en particular, los servicios de emergencia y de directorio;

(b) Los servicios de soporte al cliente de la industria móvil, entre ellos los centros de llamadas, los centros de soporte al cliente, los sitios web y los puntos de venta; y

(c) Los dispositivos del usuario final, entre ellos los teléfonos básicos, los móviles básicos, los teléfonos inteligentes, las tabletas y las aplicaciones y servicios de asistencia.

2.3 [Insértese la disposición legislativa pertinente] estipula que [el Ministerio[52]] es el organismo responsable de que la política nacional fomente el servicio universal y el acceso universal en el sector de las TIC, y especialmente el acceso de las personas con discapacidad a los servicios, aplicaciones y dispositivos móviles.

Teléfonos y Servicios Móviles para las Personas con Discapacidad: www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf

[50] Definición del Artículo 2 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

[51] Insértese el nombre de la publicación pertinente.

[52] La política de accesibilidad deberá elaborarla el ministerio responsable de las comunicaciones (o, en aquellos países donde no exista dicho ministerio, la entidad responsable de las comunicaciones), normalmente con una contribución importante del organismo regulador que incluso puede llegar a la responsabilidad de la redacción de la misma. Como se indica en www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html, el ministerio puede adoptar una de las siguientes formas:

- telecomunicaciones;
- comunicaciones electrónicas (tales como la radiodifusión y otros medios de comunicación);
- tecnología de la información y la comunicación (o de la comunicación y la información);
- infraestructuras, entre ellas el transporte;
- integrado con el de industria o ciencia y tecnología; o
- integrado con el de otro sector, tal como el de asuntos económicos.

3. Mandato nacional

3.1 [El país] es signatario de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("la CDPD" o "la Convención"), que entró en vigor en mayo de 2008[53]. La Convención reconoce la accesibilidad como condición de que las personas con discapacidad disfruten plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales[54] y exige que los signatarios adopten las medidas adecuadas para que las personas con discapacidad tengan acceso a la tecnología de la información y la comunicación, los servicios de emergencia y los servicios de Internet, en pie de igualdad con otras[55].

3.2 La Constitución de [el país] respalda la igualdad ante la ley. Esto comprende el disfrute pleno e igualitario de todos los derechos y libertades. Para fomentar el logro de la igualdad, se diseñarán medidas de carácter legislativo, entre otras, destinadas a proteger a las personas o categorías de personas en condiciones de desventaja debido a una discriminación injusta, o a facilitar su progreso. La supresión de los obstáculos para el acceso a servicios esenciales tales como los de comunicaciones móviles, es condición necesaria para que las personas con discapacidad disfruten plenamente de sus derechos y libertades fundamentales y participen en la sociedad en pie de igualdad con las demás personas.

3.3 A nivel nacional, hay varios instrumentos políticos y legislativos que contienen disposiciones clave en apoyo del objetivo establecido en esta política: que las TIC sean accesibles a las personas con discapacidad. Entre éstos cabe citar:

(a) [Política/legislación sobre las personas con discapacidad, cita, breve descripción];

(b) [Política/legislación contra la discriminación, cita, breve descripción];

(c) [Política/legislación en materia de adquisiciones, cita, breve descripción];

(d) [Política/legislación relativa al acceso a la información, cita, breve descripción];

(e) [Política sobre acceso y servicio universal, cita, breve descripción];

(f) [Política/legislación de protección el consumidor, cita, breve descripción];

---

[53] Esta sección sólo se incluirá cuando sea de aplicación al país; es decir, cuando el país sea signatario de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

[54] Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Preámbulo, Sección (v)

[55] Entre los resultados que persigue el Artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad figuran los siguientes:

- La obligación que tienen los Estados Partes de garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a las tecnologías de la información y la comunicación;
- La obligación de garantizar que todos los contenidos, comunicaciones, hardware, software e interfaces sean obligatoriamente accesibles;
- La promoción de las tecnologías de apoyo y la información en formatos alternativos destinados a las personas con discapacidad para garantizar su acceso a la información;
- La distribución puntual al público de la información de carácter general en formatos y tecnologías accesibles a las personas con discapacidad sin coste suplementario alguno;
- La necesidad de que las entidades privadas que ponen a disposición del público en general instalaciones y servicios de cualquier tipo, consideren las diferentes necesidades de accesibilidad de las personas con discapacidad;
- La obligación de integrar los servicios de emergencia entre los servicios de información y comunicación accesibles que deban prestarse obligatoriamente;
- El fomento de la accesibilidad y la utilización de servicios y comunicaciones móviles, así como de Internet, entre las personas con discapacidad, especialmente en los países en desarrollo, teniendo en cuenta que se accede a los servicios TIC mediante teléfonos móviles, tabletas y otras tecnologías y plataformas emergentes.

(g) [Política/legislación sobre seguridad interior y emergencia nacional, cita, breve descripción]; y

(h) [Otra política/legislación, cita, breve descripción];

3.4 El objetivo de esta política es ofrecer un marco propicio al desarrollo de una cultura y práctica de accesibilidad de las TIC, y en particular de la accesibilidad de las comunicaciones móviles:

(a) Definiendo los principios generales que deben inspirar la accesibilidad de las comunicaciones móviles;

(b) Identificando y mitigando los principales obstáculos a las comunicaciones móviles plenamente accesibles;

(c) Fomentando la sensibilización acerca de las comunicaciones móviles accesibles entre las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad;

(d) Identificando las normas pertinentes, sin olvidar las normas internacionales, así como las economías de escala a nivel mundial para reducir los costes y fomentar la interoperabilidad;

(e) Fomentando la disponibilidad generalizada en el comercio de teléfonos y otros dispositivos móviles con características de accesibilidad integradas[56];

(f) Poniendo en práctica medidas que garanticen que las personas con discapacidad tengan un acceso equivalente al de las personas sin discapacidad, a las redes móviles, dispositivos, servicios, aplicaciones y contenidos puestos a disposición del público en las zonas urbanas, suburbanas y rurales;

(g) Fomentando el diseño accesible, el desarrollo, producción y distribución de dispositivos y servicios móviles accesibles, en una fase temprana de su desarrollo, de modo que los dispositivos y servicios móviles estén disponibles con características de accesibilidad a bajo coste, puntualmente;

(h) Fomentando la asequibilidad de los dispositivos y servicios móviles accesibles a través de requisitos de no discriminación, subvenciones e incentivos, siempre que sea posible; y

(i) Definiendo un marco institucional que garantice la supervisión transparente y la solución imparcial de controversias que contribuyan a impulsar la accesibilidad de las comunicaciones móviles.

3.5 Reconociendo la importancia de la accesibilidad en el entorno físico, social, económico y cultural, así como en la sanidad, la educación, la información y la comunicación, para que las personas con discapacidad puedan gozar del pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, deberán respetarse los siguientes principios como fundamento de estas políticas:

(a) No discriminación;

(b) Participación e integración plenas y efectivas en la sociedad;

(c) Igualdad de oportunidades;

(d) Accesibilidad;

---

[56] Aunque algunos de los teléfonos comercialmente disponibles en el mercado mundial están dotados de características de accesibilidad integradas, es posible que algunos operadores decidan poner a la venta únicamente los teléfonos más baratos sin características de accesibilidad integradas por problemas relacionados con el nivel adquisitivo de los clientes. Esta política no podrá impedir que los operadores continúen ofreciendo estos teléfonos baratos sin características de accesibilidad, pero sí garantizar que los teléfonos accesibles, comercialmente disponibles en el mercado mundial, formen parte de la oferta de venta del operador.

(e) Asequibilidad; y

(f) Sensibilización.

3.6 Reconociendo el profundo conocimiento que tiene la industria de las comunicaciones móviles de sus propios productos, servicios y estrategias, esta política de accesibilidad de las comunicaciones móviles invita a la industria a adoptar medidas para el fomento de la accesibilidad móvil. Por ello, se anima a la industria móvil a elaborar un código de conducta [autónomo o de reglamentación conjunta] sobre la accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad. Donde no se elabore tal código de conducta, la [Autoridad Nacional de Reglamentación] establecerá el reglamento que ponga en práctica esta política[57].

4. Ventas, comercios minoristas, atención al cliente y sensibilización pública

4.1 La sensibilización acerca de esta política y de la disponibilidad de productos y servicios móviles accesibles para las personas con discapacidad es indispensable para el fomento de la accesibilidad de las TIC. [La ANR, El Fondo para el Acceso y Servicio universal (FASU) y la industria de las comunicaciones móviles] son responsables de fomentar la sensibilización acerca de los productos y servicios móviles accesibles para las personas con discapacidad y de las ventajas de las tecnologías de apoyo para las personas con discapacidad y el resto de la sociedad. La información se facilitará al público en formatos accesibles, siempre que se solicite, y anunciarse por los canales oportunos utilizando medios de comunicación eficaces (en particular los subtítulos, la lengua de signos y el vídeo con descripción de audio, según se necesite), en beneficio de las personas con discapacidad.

4.2 Los operadores deberán garantizar que las organizaciones de personas con discapacidad estén enteradas de los productos y servicios móviles accesibles a su alcance, crear una base de datos de organizaciones de discapacitados que representen a personas con diversos tipos de discapacidad y enviarles periódicamente información sobre los servicios y productos móviles accesibles que ofrecen.

4.3 La sensibilización acerca de esta política y el [código de conducta o] [reglamento] relacionado serán responsabilidad del Ministerio y la ANR, respectivamente. Además, el [Ministerio responsable de las TIC o la ANR, dependiendo de las necesidades del país] realizará una encuesta anual para evaluar el grado de sensibilización del país acerca de los productos, servicios, dispositivos e iniciativas móviles accesibles.

4.4 La sensibilización pública acerca del modo de acceso de las personas con discapacidad a los servicios de emergencia accesibles con el teléfono móvil, será responsabilidad de las autoridades públicas, los proveedores de servicios, los centros de llamadas de emergencia[58] y los organismos públicos responsables de los servicios de emergencia[59]. Las partes deberán cooperar para garantizar la sensibilización. La información se facilitará al público en formatos accesibles, con la contribución e implicación de las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan. La información deberá transmitirse por los canales adecuados accesibles a las personas con discapacidad.

4.5 Cuando una persona con discapacidad notifique de la misma al operador móvil, proveedor de servicios o fabricante, éste deberá informar al consumidor, sin cargo alguno para el mismo y con el formato adecuado, de los servicios móviles, productos y características accesibles a su alcance, y le

---

[57] Véanse en el Anexo A las directrices sobre el código de conducta relativo a la accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad. Este código de conducta también podrá redactarse como reglamento de la ANR – véase en el Anexo B un modelo de reglamento de accesibilidad de las comunicaciones móviles. Véase asimismo la sección 1 del Módulo 1 sobre Opciones de reglamentación.

[58] Siempre que sean aplicables y competencia de la ANR o el Ministerio, o de lo contrario será necesario que la autoridad competente elabore un reglamento paralelo que garantice su aplicación.

[59] Siempre que sean aplicables y competencia de la ANR o el Ministerio, o, de lo contrario, será necesario que la autoridad competente elabore un reglamento paralelo que garantice su aplicación.

facilitará información de interés sobre el producto a fin de ayudar al consumidor en la búsqueda, adquisición y utilización de un servicio, producto o funcionalidad móvil accesible.

4.6 Los operadores móviles y los proveedores de servicios también deberán garantizar que los clientes con discapacidad sean conscientes de que pueden adquirir servicios, dispositivos y accesorios en comercios minoristas y centros de llamadas propiedad de la compañía o controlados por ésta, Internet y mediante venta directa por teléfono. Además, los operadores deberán informar a las personas con discapacidad de los productos y servicios móviles accesibles, especialmente mediante comercialización especializada para las personas con discapacidad utilizando modos de comunicación alternativos adecuados, cuando sea necesario.

4.7 Los operadores móviles y los proveedores de servicios deberán prestar una atención especializada a los clientes y contar con personal preparado para atender a los clientes con discapacidad, incluso en los centros de llamadas y en las tiendas designadas, y ofrecer comunicaciones a todos los clientes en formatos accesibles.

5. Productos, servicios y dispositivos

5.1 Los operadores móviles y los proveedores de servicios estarán obligados a ofrecer una gama de productos, servicios y dispositivos móviles accesibles con diversas características, funciones y precios para satisfacer las necesidades de los diversos tipos de discapacidad.

5.2 [La ANR y las instancias decisorias] tienen poca influencia en cuanto a políticas de adquisición de la industria móvil. Por consiguiente será responsabilidad de los operadores móviles, proveedores de servicios y fabricantes garantizar el cumplimiento riguroso de los principios del diseño universal en términos de todos los bienes y servicios que fabrican, adquieren y ofrecen al público.

5.3 [La ANR] llevará a cabo y publicará una encuesta anual en el país sobre disponibilidad de dispositivos y servicios móviles para las personas con diferentes tipos de discapacidad, proporcionados por los operadores y minoristas de telefonía móvil. Esta encuesta anual contemplará asimismo la disponibilidad de tecnologías de apoyo para ser utilizadas con las comunicaciones móviles en consonancia con la sección 9 *infra*, así como la sensibilización de las personas con discapacidad acerca de esta política, del [código de conducta o] [reglamento] asociado y de las comunicaciones móviles accesibles y de apoyo existentes.

5.4 [La ANR] podrá homologar[60] todos los dispositivos y equipos puestos a disposición del público. En el proceso de homologación se podrá tener en cuenta la adopción de medidas de fomento de la accesibilidad. Los operadores móviles, proveedores de servicios y fabricantes no deberán modificar los bienes ni servicios homologados.

5.5 [La ANR] podrá publicar unas normas mínimas de calidad de funcionamiento de la accesibilidad[61] para categorías específicas de bienes y servicios que deberá poner a disposición de los usuarios de su jurisdicción con tipos específicos de discapacidad. En estas normas de calidad de funcionamiento se especificarán los requisitos de accesibilidad que satisfagan las necesidades de los usuarios con discapacidades físicas, cognitivas, intelectuales o sensoriales, y se tendrá en cuenta la disponibilidad comercial de estas características, por ejemplo haciendo referencia a las bases de datos de

[60] La homologación se concederá a los productos que satisfagan un conjunto mínimo de requisitos técnicos y de seguridad reglamentarios. Se suele exigir la homologación de un producto antes de que se permita su venta en un país determinado. Por ello, los requisitos de un determinado producto varían de un lugar a otro del mundo. La conformidad con los requisitos de homologación suele venir indicada en la cubierta posterior del producto.

[61] Véase un ejemplo en www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards

dispositivos móviles accesibles, tales como la del Mobile Manufacturers Forum (foro de fabricantes de dispositivos móviles) (MMF)[62].

5.5.1 Estas normas mínimas de calidad de funcionamiento deberá prescribirlas la ANR en el plazo de [12 meses] de la publicación de esta política.

5.5.2 El cumplimiento riguroso de esta lista será obligatorio [18 meses] después de la entrada en vigor de la publicación de las normas mínimas de calidad de funcionamiento.

5.5.3 [La ANR] deberá examinar periódicamente la lista, previa consulta a los representantes de la industria de las comunicaciones móviles y a las organizaciones de personas con discapacidad.

5.6 La formación del personal, en particular de los que deban atender a los clientes, constituye un aspecto importante de la prestación de los servicios accesibles. La industria móvil deberá utilizar personal formado para impulsar y apoyar las opciones de accesibilidad con destino a las personas con discapacidad, facilitar información y dar soporte a este tipo de clientes en los idiomas oficiales.

6. Aplicaciones

6.1 Con la proliferación y la penetración de la banda ancha y la utilización de los teléfonos móviles, ha cobrado importancia el fomento de la accesibilidad de las aplicaciones móviles para las personas con discapacidad[63].

6.2 Las aplicaciones mayoritarias desarrolladas o precargadas en los dispositivos de los usuarios finales por los proveedores de servicios móviles deberán ser accesibles para las personas con discapacidad.

6.3 No será necesario que las aplicaciones con tecnología de apoyo preinstalada que se hayan diseñado para mejorar el acceso de las personas con una discapacidad específica, sean accesibles a todos los usuarios con diferentes tipos de discapacidad.

6.4 En la medida de lo posible, los operadores deberán garantizar que los proveedores de servicios de aplicaciones inalámbricas y los proveedores de servicios de Internet que utilicen sus redes, pongan en práctica medidas para fomentar el desarrollo de aplicaciones accesibles, garantizar la accesibilidad de sus "tiendas de *apps*" y sensibilizar acerca de la disponibilidad de aplicaciones accesibles[64].

---

[62] La base de datos GARI del MMF puede consultarse en: www.mobileaccessibility.info/. Actualmente está disponible en los sitios web de las asociaciones de la industria, operadores y organismos reguladores de las telecomunicaciones, en particular en Estados Unidos y Australia.

[63] [El país] es consciente de que los contenidos de aplicaciones suelen ser facilitados por terceros y de que [la ANR] no regula las actividades de los desarrolladores ni vendedores de aplicaciones. Por consiguiente, esta política no pretende definir las obligaciones de accesibilidad para los operadores móviles y proveedores de servicios con respecto a la venta y el soporte de las aplicaciones, y en particular del software de la tecnología de apoyo, que funciona en dispositivos vendidos por los operadores móviles y proveedores de servicios, en la medida en que dichas aplicaciones sean vendidas por terceros. Éste será el caso siempre que se encuentren fuera del control de los operadores móviles y proveedores de servicios, y no vengan preinstaladas por dichos operadores y proveedores de servicios ni se haya ordenado su instalación con el fin de permitir el funcionamiento de los servicios de los proveedores o lograr la accesibilidad por parte de las personas con discapacidad.

[64] En algunos países, los proveedores de servicios de aplicaciones inalámbricas y los proveedores de servicios de Internet pertenecen a asociaciones industriales que tienen acuerdos con operadores móviles sobre supresión de contenidos censurables o ilícitos, cuando hayan sido notificados de ello. Estos acuerdos podrán ampliarse para incluir la necesidad de que los proveedores de servicios de aplicaciones inalámbricas y los proveedores de servicios de Internet aborden la cuestión de la accesibilidad y por ello puedan utilizarse como herramienta de promoción de la accesibilidad de los sitios web y de las aplicaciones disponibles en los teléfonos móviles y las redes. Esto podrá examinarse periódicamente en consonancia con las novedades políticas, comerciales y tecnológicas en el campo de las aplicaciones móviles.

6.5 Los proveedores de servicios móviles deberán garantizar que sus propias tiendas de aplicaciones sean accesibles.

7. Planes y tarifas especiales y/o con descuento

7.1 Además de la accesibilidad y disponibilidad de productos, servicios y dispositivos de comunicaciones, la asequibilidad de los productos y servicios móviles accesibles puede plantear un problema fundamental para las personas con discapacidad: que tengan que pagar un paquete completo de servicios que tal vez no sean capaces de utilizar. Por ejemplo, es posible que los operadores no ofrezcan paquetes de sólo texto que sean adecuados para los usuarios sordos que utilizan datos, pero no voz; o que los operadores móviles puedan imponer cargos adicionales a los servicios de retransmisión, con la consiguiente desventaja para sus usuarios.

7.2 Para garantizar la asequibilidad y tener en cuenta las diferencias en cuanto a la forma en que las personas con discapacidad utilizan ciertos servicios de comunicaciones móviles, los operadores móviles y los proveedores de servicios deberán ofrecer a los usuarios con discapacidad planes y tarifas especiales y/o con descuento que se ajusten a sus necesidades[65]. El operador deberá notificar todos los años a la ANR estas tarifas y planes, y deberá consultar a las organizaciones de personas con discapacidad y al Comité sobre accesibilidad de las TIC[66] las cuestiones pertinentes a su diseño y desarrollo[67].

7.3 Los operadores móviles y los proveedores de servicios deberán informar al público de sus planes de tarifas y servicios especiales y/o con descuento en todas las plataformas, especialmente en las tiendas, sitios web, etc., donde se facilite información sobre tarifas y planes generales.

7.4 Los operadores móviles deberán hacer públicos los criterios de cualificación para dichos planes de tarifas especiales y/o con descuento.

8. Servicios de emergencia[68]

8.1 Los operadores móviles y los proveedores de servicios deberán prestar servicios de emergencia accesibles a las personas con discapacidad, que sean equivalentes a los disponibles para las personas sin discapacidad.

---

[65] Por ejemplo, planes de sólo texto para las personas sordas o las que padezcan discapacidad auditiva, requisito de que las personas que utilicen servicios de retransmisión no tengan que sufrir recargos que no se aplican a las llamadas sin retransmisión.

[66] Para generalizar la accesibilidad de las TIC, la ANR podrá crear un Comité sobre accesibilidad de las TIC que persiga sus objetivos estatutarios en beneficio de los intereses de los usuarios y garantice la implicación de las personas con discapacidad, las organizaciones de personas con discapacidad, la industria y otras partes interesadas en el desarrollo de todas las políticas, reglamentos y códigos industriales desde el principio. El comité sobre accesibilidad de las TIC ofrecerá orientaciones, no solamente sobre políticas y reglamentos en materia de discapacidad, sino también sobre todas las políticas y reglamentos que puedan repercutir en las personas con discapacidad. Esto puede ir desde el reglamento de las tarifas (que deberá tener en cuenta tarifas especiales y/o con descuento para ciertas categorías de usuarios), hasta las condiciones de la licencia (como, por ejemplo, condiciones de la licencia sobre acceso público accesible), hasta el asesoramiento sobre normas de accesibilidad. Esto se expone más detalladamente en la Sección 4 del Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC. En los países que no establezcan dicho comité, podrá lograrse el mismo objetivo mediante la revisión periódica de los reglamentos existentes sin perjuicio de la celebración de una consulta pública que incluya a las personas con discapacidad.

[67] El requisito es la notificación al organismo regulador para su información y NO para su aprobación. Cada país deberá considerar su régimen de regulación de precios y adaptar el requisito como mejor convenga.

[68] En los países donde el número de personas que cruzan las fronteras con los países vecinos sea considerable, este requisito reviste una importancia particular. Deberá combinarse con la labor de armonización de los códigos y números cortos que se

8.2 Las personas con discapacidad deberán poder utilizar medios de comunicación ordinarios, por ejemplo equipos terminales, modos de comunicación y servicios para acceder a los servicios de emergencia y deberán poder ponerse en contacto con los servicios de emergencia sin cargo alguno, con independencia de la tecnología o dispositivo móvil que utilicen.

8.3 En el plazo de [dos años] de la publicación de esta política, los operadores móviles habilitarán un servicio que permita a las personas sordas o a las que padezcan discapacidad auditiva enviar mensajes de texto con acuse de recibo mediante mensajes de texto en tiempo real[69] o enviar notificaciones de emergencia de vídeo a través de servicios de retransmisión de vídeo[70] a la línea directa del servicio de emergencia de la autoridad competente en tiempo real, siempre que sea posible, para facilitar que la respuesta sea rápida.

8.4 En el plazo de [dos años] de la publicación de esta política, los operadores móviles deberán facilitar a los organismos de protección civil información de geolocalización de quienes llamen[71] e indicar, cuando la información de geolocalización esté disponible, si quien llama es un abonado del que consta su discapacidad[72], [73].

8.5 En el plazo de [un año] [la ANR] se coordinará con los organismos nacionales de preparación ante catástrofes y emergencias para elaborar los requisitos de supervisión de las comunicaciones de emergencia, y con los operadores móviles para garantizar que las alertas de emergencia y seguridad pública se ofrezcan en formatos accesibles para las personas con discapacidad (por ejemplo, alarmas visuales para las personas sordas y vibratorias para los ciegos).

8.6 Para que los servicios de emergencia resulten eficaces, es indispensable que las personas con discapacidad estén enteradas de los servicios de emergencias disponibles y accesibles. Es obligatoria la labor de sensibilización del público específicamente acerca de cómo pueden utilizar los servicios de emergencia las personas con discapacidad, labor de la que deberán encargarse la ANR, los operadores móviles, los proveedores de servicios, los centros de llamadas de emergencias[74] y los organismos públicos con responsabilidad sobre los servicios de emergencia[75]. La información se facilitará al público en formatos accesibles, así como en los idiomas oficiales, cuando se solicite.

8.7 [La ANR] deberá garantizar la inclusión de estos requisitos mínimos, así como de otros requisitos razonables, para fomentar la accesibilidad en situaciones de emergencia en [el Reglamento de

utilicen para acceder a los servicios de emergencia. Esto garantizará que los usuarios de la región con discapacidad conozcan los números y códigos cortos de emergencia sin tener que hacer esfuerzos adicionales.

69 Véase el Real Time Text Task Force (Grupo de tareas especiales sobre mensajes en tiempo real) en www.realtimetext.org/ y el proyecto Reach 112 (Llamar al 112) en www.reach112.eu/view/en/index.html

70 Véase la definición de los servicios de retransmisión en el Recuadro 1 del Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC.

71 La información de geolocalización podrá obtenerse, por ejemplo, de la señal radioeléctrica del teléfono o utilizando las funcionalidades del Sistema mundial de determinación de la posición (GPS).

72 La obligación a la que hace referencia el presente párrafo sólo se podrá aplicar en los países donde no se infrinja la legislación en materia de privacidad.

73 Véase la implementación de la geoinformación de emergencia en Polonia: https://itunews.itu.int/en/3830-Polands-system-for-locating-emergency-calls-and-facilitating-number-portability.note.aspx

74 Siempre que sea aplicable y se esté bajo la jurisdicción de la ANR o del Ministerio. De lo contrario será necesario que la autoridad competente establezca un reglamento paralelo que garantice su aplicación.

75 Siempre que sea aplicable y se esté bajo la jurisdicción de la ANR o del Ministerio. De lo contrario será necesario que la autoridad competente establezca un reglamento paralelo que garantice su aplicación.

Protección del Consumidor] o código de conducta de la industria de la telefonía móvil en el plazo de [un año (12 meses)].

8.8 [La ANR] deberá garantizar la coordinación con los organismos nacionales de preparación ante catástrofes y emergencias, a fin de desarrollar y supervisar la implementación de las anteriores disposiciones. Esta coordinación deberá comprender, entre otras cosas, la integración de las redes móviles en los sistemas de alertas multimodales, regionales o nacionales, y la habilitación del acceso gratuito a aplicaciones que permitan que las alertas de seguridad pública activen señales visuales y sonoras en los teléfonos para que los usuarios de los teléfonos móviles, y particularmente las personas con discapacidad, perciban y comprendan dichas alertas en la medida de lo posible.

9. Tecnologías de apoyo

9.1 Tecnología de apoyo (TA) – Tecnología de apoyo es la denominación global de los dispositivos de asistencia, adaptables y de rehabilitación para las personas con discapacidad e incluye también el proceso utilizado en la selección, localización y utilización de aquéllos. La importancia de la tecnología de apoyo radica en la mayor independencia que promueve al permitir que las personas realicen tareas que antes no podían hacer, o tenían gran dificultad en llevar a cabo, mediante la mejora o modificación de los métodos de interacción con la tecnología necesaria para realizar dichas tareas. Para los fines de esta política, la tecnología de apoyo definida sólo se refiere a las TIC de apoyo[76]. [El país] cree que la [ANR y los FASU] deberán garantizar que las tecnologías de apoyo para ser utilizadas con los teléfonos o servicios móviles se encuentren disponibles en el mercado abierto adoptando para ello planes de incentivos para mejorar las economías de escala en la compra, producción, distribución y soporte de estas tecnologías.

9.2 En la medida en que una gran porción de tecnologías de apoyo se adquiera o financie con fondos públicos destinados a la educación especial, los servicios de rehabilitación, la adaptación del puesto de trabajo o la atención a la tercera edad, la ANR iniciará, de no haberlo hecho ya, la cooperación con otros organismos gubernamentales para optimizar las adquisiciones, la formación y el soporte a los usuarios, con carácter nacional.

9.3 La ANR, en cooperación con otros organismos gubernamentales, desarrollará un análisis de las disparidades existentes en cuanto a disponibilidad de las tecnologías de apoyo para las personas con discapacidad, a fin de identificar ámbitos susceptibles de intervención gubernamental, tal como la contratación pública de software de oficina con características de accesibilidad integradas, las tecnologías de acceso de descarga gratuita y la adquisición de tecnologías de apoyo subvencionadas[77].

9.4 Cuando la tecnología de síntesis de voz o de reconocimiento vocal no esté disponible en los idiomas oficiales del país, la [ANR] deberá colaborar con [el Fondo del Servicio Universal], los proveedores de servicios, los proveedores tecnológicos, y las instituciones académicas, para buscar propuestas de desarrollo, mantenimiento y atención de dichas soluciones.

10. Financiación e incentivos (Fondos para el Acceso y Servicio Universal)

10.1 Los Fondos para el Acceso y Servicio Universal (FASU) tienen como uno de sus objetivos clave la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad. El Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC, contiene disposiciones

[76] La tecnología de apoyo también comprende ayudas a la movilidad, tales como las sillas de ruedas, entre otras.

[77] Véase el programa de la Federal Communications Commission (FCC) para la distribución de equipos entre las personas ciegas y sordas de Estados Unidos. www.fcc.gov/guides/national-deaf-blind-equipment-distribution-program

fundamentales para la prestación de un servicio universal y la habilitación de un marco de acceso de forma eficaz, incluidas las definiciones, el alcance y la utilización de los FASU.

10.2 Dada la contribución que los operadores móviles han realizado al fondo, deberán utilizarse los Fondos para el Acceso y Servicio Universal en apoyo de esta política y del logro de los objetivos de accesibilidad de las comunicaciones móviles. Esta política apoya, en particular, los siguientes conceptos:

(a) todas las personas con discapacidad de [el País] podrán ser candidatas a ayuda financiera por parte del Fondo[78];

(b) los operadores móviles, los proveedores de servicios, los desarrolladores de software y los fabricantes de dispositivos, los profesores, los educadores especiales y los instructores de formación profesional que presten servicios a personas con discapacidad y organizaciones de discapacitados podrán ser beneficiarios de los Fondos a los efectos de garantizar la accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad;

(c) los Fondos podrán ser utilizados para impulsar la labor de sensibilización acerca de los servicios móviles disponibles y los beneficios de los dispositivos móviles y las tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras formas de apoyo, servicios de soporte e instalaciones destinadas a las personas con discapacidad y el resto de la sociedad[79]; y

(d) la [ANR/FASU] deberá colaborar con las personas con discapacidad, las organizaciones de discapacitados, los comités sobre accesibilidad de las TIC[80], la industria móvil, los defensores de las personas con discapacidad y las organizaciones gubernamentales, entre otros, a nivel local e internacional, para potenciar la disponibilidad y utilización de los dispositivos y servicios móviles accesibles.

10.3 Cuando un miembro elegible de la industria de las comunicaciones móviles pueda demostrar que la conformidad con esta política de accesibilidad de las comunicaciones móviles comporta una carga financiera desproporcionada o indebida, podrá solicitar a los FASU la subvención correspondiente para poder alcanzar la conformidad.

---

[78] Cada país deberá contar con un medio de identificar a las personas con discapacidad, es decir, a los destinatarios de las ayudas de discapacidad, y de notificarlo a los operadores (teniendo en cuenta las disposiciones legales en materia de privacidad), o a los beneficiarios de otros planes dirigidos a las personas con discapacidad. De no existir dichos planes, no deberá incluirse la presente cláusula en la política y la financiación sólo deberá canalizarse a través de grupos de discapacitados y/o proveedores y operadores a fin de reducir la carga administrativa sobre los FASU.

[79] Con arreglo a la definición de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Obligaciones Generales: 4.1(h).

[80] Para generalizar la accesibilidad de las TIC, la ANR podrá crear un comité sobre accesibilidad de las TIC en cumplimiento de sus objetivos estatutarios de promover el interés de los usuarios y garantizar la implicación de las personas con discapacidad, las organizaciones de discapacitados, la industria y otras partes interesadas en el desarrollo e implementación de todas las políticas, reglamentos y códigos de la industria, desde el principio. El comité sobre accesibilidad de las TIC ofrecerá directrices, no sólo sobre la política y reglamento en materia de discapacidad, sino sobre toda política y reglamento que pueda repercutir en las personas con discapacidad – esto podrá incluir, además, la reglamentación de las tarifas que deberá tener en cuenta la aplicación de tarifas especiales y/o descuentos para ciertas categorías de usuarios, como se ha expuesto en la sección 7 del presente módulo. El comité sobre accesibilidad de las TIC se describe en la sección 4 del Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC. Cuando un país opte por no crear dicho comité, podrá conseguir el mismo objetivo mediante la revisión periódica de los reglamentos existentes sin perjuicio de la celebración de una consulta pública que incluya a las personas con discapacidad.

10.4 El [Gestor de los FASU/ANR], además de celebrar una consulta pública[81], deberá establecer directrices en las que se contemplen las comunidades insuficientemente atendidas, que deberán incluir a las personas con discapacidad, y deberá orientar sobre los procesos y criterios aplicables para que las personas reciban subvenciones de los fondos.

10.5 Al utilizar los FASU en consonancia con el mandato establecido en la ley de las TIC, [el Gestor de las FASU/ANR] deberá considerar la utilización de las FASU para fomentar la accesibilidad de las comunicaciones móviles, especialmente mediante las siguientes acciones[82]:

(a) Subvencionando la adquisición de teléfonos móviles accesibles y/o los abonos mensuales, o un número determinado de minutos mensuales, a los usuarios que cumplan los requisitos necesarios para ser considerados personas con discapacidad;

(b) Subvencionando la compra de herramientas dotadas tecnológicas de apoyo por parte de los proveedores de servicios, las organizaciones de discapacitados y los usuarios finales con discapacidad[83];

(c) Financiando la adaptación de herramientas básicas dotadas de tecnologías de apoyo en los idiomas locales tales como los sintetizadores vocales, los sistemas de reconocimiento de voz, las aplicaciones de subtítulos y los lectores de pantalla para el entorno móvil[84];

(d) Ofreciendo incentivos a la investigación y desarrollo de sistemas de ayuda como, por ejemplo, dispositivos de conversión de voz a texto en los idiomas oficiales para el entorno móvil;

(e) Facilitando el conocimiento y la divulgación de los dispositivos y servicios móviles de diseño universal;

(f) Impartiendo formación a los profesionales que ayudan a las personas con discapacidad a que adopten y utilicen las TIC,[85] en particular a los expertos de las organizaciones de discapacitados y a las personas que trabajen con ellos, tales como profesores, trabajadores de la salud y asesores profesionales; y

(g) Facilitando la elaboración de planes de estudio sobre la accesibilidad de las TIC móviles y la capacitación de profesionales de las tecnologías de la información en la materia.

10.6 [La ANR/El Gestor de los Fondos] establecerá salvaguardas contra el uso indebido de los fondos, para evitar el fraude, el derroche y el abuso, de forma que puedan utilizarse los fondos para el fin previsto de garantizar el servicio universal y el acceso a las TIC de todos.

---

[81] Vease asimismo la sección 4 del Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC.

[82] La legislación primaria de un país deberá respaldar los objetivos definidos en la política. Los países deberán garantizar que las disposiciones siguientes se incluyan en el mandato sobre los FASU que figure en su legislación sobre TIC y/o el reglamento de los FASU.

[83] En ciertos países se permite a los individuos que soliciten directamente ayudas y subvenciones, facilitando de este modo su "inscripción" como beneficiarios y la entrega a dichos usuarios finales de ayudas y subvenciones. Esto exige un esfuerzo institucional y administrativo adicional por parte de los FASU, para poder dar respuesta a las solicitudes individuales de subvenciones.

[84] Esto podrá coordinarse con el Ministerio de Educación – pudiendo incluirse un requisito explícito cuando el Ministerio o la ANR tenga la autoridad necesaria para incluir otros ministerios.

[85] Véase el Artículo 4.1 (i) de las Obligaciones Generales de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

11. Objetivos y requisitos de presentación de informes[86]

11.1 Las ANR deberán establecer objetivos anuales medibles para la industria móvil, previa consulta a las personas con discapacidad (en consonancia con la sección 4 del Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC), presentar un informe público anual sobre su implementación y adoptar, en su caso, las medidas coercitivas necesarias. A continuación se presenta una muestra de los objetivos de la política de accesibilidad móvil.

[86] Las instancias decisorias tendrán que considerar los diversos idiomas que se hablen en cada país, las zonas de concentración de personas discapacitadas en cada país y asimismo la información y tecnología que ya existan cuyo objetivo principal sea facilitar la accesibilidad electrónica/móvil a las personas discapacitadas.

Objetivos de la política de accesibilidad móvil	
Disponibilidad de productos, servicios y dispositivos móviles	
Modificación de la política de adquisiciones de los operadores y minoristas de dispositivos móviles	En el plazo de 12 meses
Que los operadores y minoristas de dispositivos móviles ofrezcan una gama de terminales y servicios para diferentes tipos de discapacidad	En el plazo de 18 meses
Ventas, comercios minoristas, atención al cliente y sensibilización pública	
Que los puntos de venta sean accesibles y se utilice señalización para los discapacitados reconocida internacionalmente y señalización en Braille	En el plazo de 12 meses
Que se forme al personal de la industria móvil sobre los productos accesibles clave y la atención a los usuarios con discapacidad	En el plazo de 12 meses
Que existan instalaciones especializadas de atención al cliente, y que se forme a los vendedores de las tiendas o al personal de los centros de llamadas para que atiendan a los clientes con discapacidad	En el plazo de 12 meses
Que tengan formato accesible las comunicaciones con los clientes, entre ellas las facturas, los contratos y los términos y condiciones públicamente disponibles, así como la información sobre productos y servicios	En el plazo de 12 meses
Que se efectúe una revisión anual de la aplicación de la política/reglamento de accesibilidad de las comunicaciones móviles	En el plazo de 12 meses
Que se lleve a cabo en el país un estudio anual sobre accesibilidad de los dispositivos y servicios móviles, y en particular sobre la tecnología móvil de apoyo y la sensibilización entre las personas con discapacidad acerca de esta política y su [código de conducta o] [reglamento] asociado y la disponibilidad de comunicaciones móviles accesibles y de asistencia (por parte de la ANR)	En el plazo de 12 meses
Que la industria de los dispositivos móviles realice actividades de promoción y publicidad de los productos y servicios móviles accesibles y, en particular, de los servicios de emergencia accesibles	En el plazo de 6 meses una vez formado el personal
Financiación e incentivos	
Promoción pública y disponibilidad de planes de tarifas móviles especiales y/o con descuento destinados a las personas con discapacidad	En el plazo de 18 meses
Código de conducta o reglamento de la telefonía móvil	En el plazo de 12 meses Revisado cada dos años
Servicios de emergencia	
Disponibilidad de servicios de emergencia móviles accesibles	En el plazo de 12 meses
Que los servicios de emergencia móviles accesibles tengan la posibilidad de enviar textos y/o vídeo y facilitar a los organismos de protección civil información de geolocalización de quienes efectúan las llamadas en las que se indique si éstos están inscritos como abonados con discapacidad, de modo que las personas con discapacidad puedan utilizar sus teléfonos móviles ordinarios para realizar comunicaciones de emergencia	Tan pronto como sea materialmente posible
Inclusión de los requisitos de las comunicaciones de emergencia accesibles en [el código de conducta de la industria o] [su reglamento]	En el plazo de 12 meses
Que la [ANR] coordine con los organismos nacionales de preparación ante catástrofes y emergencias la elaboración y supervisión de los requisitos de las comunicaciones de emergencia, y con los operadores móviles la presentación de las alertas de emergencia y seguridad pública en formatos accesibles a las personas con discapacidad (por ejemplo, alarmas visuales para las personas sordas y vibratorias para los ciegos)	Tan pronto como sea materialmente posible

11.2 Además, deberán fijarse objetivos intermedios que permitan medir el progreso de la aplicación de la política, los códigos de conducta o reglamentos, la capacidad de aplicación de la política, los códigos de conducta o reglamentos (por ejemplo, la habilitación de los créditos presupuestarios y programas de formación necesarios) así como el progreso en cuanto a disponibilidad de las comunicaciones móviles accesibles para las personas con discapacidad, y en particular el acceso a las comunicaciones móviles, su disponibilidad y su asequibilidad en función del tipo de discapacidad.

11.3 El acceso a la información sobre accesibilidad de las comunicaciones móviles por parte de la comunidad de discapacitados es crítico para garantizar que la futuras revisiones de las medidas de la política de accesibilidad sean efectivas y que las intervenciones de la política se basen en evidencias. Para lograrlo, la ANR deberá determinar los requisitos de presentación de informes para notificar a la comunidad de discapacitados acerca de las necesidades de accesibilidad contempladas en las políticas, códigos de conducta y reglamentos adoptados. Las ANR deberán llevar a cabo un examen completo de *todos* los requisitos de presentación de informes para garantizar la recopilación de los datos correctos relativos a la accesibilidad de las personas con discapacidad, con el nivel de detalle adecuado y a intervalos razonables[87].

12. Revisión periódica

12.1 Debido a la rapidez del cambio tecnológico y de las condiciones del mercado, esta política deberá revisarse como mínimo cada dos años.

[87] Tal vez sea necesario modificar los requisitos de presentación de informes de los reglamentos, dependiendo de que la legislación de las TIC contenga una sección específica sobre presentación de informes.

Anexo A: Modelo de código de conducta sobre accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad[88]

[El modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles define el concepto y principios clave para el país con respecto al acceso por parte de las personas con discapacidad a los servicios, productos y dispositivos móviles. Esta política no tendrá carácter vinculante y, para que surta efectos legales, deberá apoyarse o bien en la legislación o en reglamentos o códigos de conducta, en los países con marcos jurídicos que soporten la "legislación flexible". Véase el Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC, sección 3 – Opciones de reglamentación.

El presente anexo respalda la política de accesibilidad de las comunicaciones móviles que debe formular la instancia decisoria correspondiente, es decir el Ministerio, y define un modelo de disposiciones que hace posible la implementación del modelo de política. El modelo de disposiciones aquí definido pretende formar parte de los códigos de conducta elaborados por la industria sobre habilitación de la accesibilidad móvil para las personas con discapacidad. El lenguaje de su redacción actual es adecuado para un código de conducta y se ha elaborado desde la perspectiva de un actor de la industria o signatario del código de conducta. El código de conducta deberá ajustarse a la legislación nacional y presentarse a la ANR o ser aprobado por ésta conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.]

1. Objeto del código de conducta[89]

En el presente documento se define un código de conducta sobre la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad en relación con la prestación de los servicios de comunicaciones móviles y sus productos. Está [armonizado con la política de accesibilidad de las TIC móviles y] diseñado para asesorar y ayudar a la industria móvil, en la que se incluyen los operadores de red, los proveedores de servicios y los minoristas, sobre las medidas que deban adoptarse para poner a disposición de las personas con discapacidad productos y servicios accesibles, reconociendo la amplia disponibilidad comercial de los teléfonos y otros dispositivos móviles con características de accesibilidad integradas[90].

2. Definiciones

En el presente código, cualquier palabra o expresión a la que se haya asignado un significado en la política de accesibilidad de las comunicaciones móviles, tendrá asignado dicho significado, salvo que el contexto indique lo contrario.

---

88 Deberá tenerse en cuenta el contexto nacional específico. Sería deseable que los compromisos definidos en este modelo de código los cumpliese la industria móvil con carácter voluntario una vez completada la política de accesibilidad. La eficacia de este planteamiento depende de la historia y cultura de la autorreglamentación en el país y de la presencia de una potente asociación de la industria que conciba su implementación. Cuando no exista un marco institucional de apoyo a la autorreglamentación o reglamentación conjunta (en cuyo caso el código final debería presentarse al organismo regulador) podrá modificarse el código para ser publicado como reglamento. En el Apéndice B se presenta un modelo de reglamento.

89 Este documento puede denominarse "Modelo de código de conducta sobre accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad". En el caso de que la ANR vaya a publicarlo como reglamento o directrices, deberá hacerse referencia al modelo de reglamento del Anexo B del Módulo 3.

90 Aunque algunos de los teléfonos que están a la venta en el mercado mundial van dotados de características de accesibilidad integradas, es posible que algunos operadores opten por poner a la venta únicamente los teléfonos más baratos sin características de accesibilidad integradas por problemas de capacidad económica de los clientes. Este código de conducta no impedirá que los operadores continúen ofreciendo estos teléfonos más baratos pero no accesibles, aunque sí garantizará que los teléfonos accesibles que están a la venta en el mercado mundial formen parte de la oferta de venta de los operadores.

3. Consulta

(a) Deberá tenerse en cuenta la contribución de las organizaciones que representan a personas con discapacidad, a las que se consultará sobre el desarrollo y la supervisión de la implementación del presente Código[91].

(b) Los operadores móviles consultarán a los grupos de discapacitados acerca del modo en el que tienen pensado cumplir sus obligaciones en virtud de este código de conducta, y se reunirán con dichos grupos al menos una vez al año para asesorarles sobre el progreso de la aplicación del Código, los servicios y productos pertinentes, y las campañas de sensibilización.

(c) Los operadores móviles podrán llevar a cabo el proceso de consulta conjuntamente, por ejemplo a través de organizaciones que representen a las personas con discapacidad, en la medida en que no se debatan en las reuniones cuestiones que afecten a la competencia ni cuestiones prohibidas por la legislación sobre competencia ni por ninguna otra legislación.

(d) Los operadores móviles y las organizaciones de personas con discapacidad podrán invitar a la [ANR/FASU] para que sirva de anfitrión y facilitador en este proceso consultivo.

4. Requisitos funcionales

(a) Los operadores móviles procurarán garantizar que sus productos y servicios sean accesibles, utilizables y estén al alcance de las personas con discapacidad.

(b) Los proveedores de servicios móviles fomentarán y ofrecerán, a través de sus propios canales de distribución o de los de un tercero, una selección de teléfonos con características y aplicaciones de accesibilidad integradas o precargadas, disponibles en los principales fabricantes de teléfonos, para dar soporte a los usuarios con diversos tipos de discapacidad[92].

(c) Además, los operadores móviles informarán detalladamente a sus clientes con discapacidad de las características y aplicaciones accesibles pertinentes a su discapacidad, además de ofrecer otras informaciones y servicios tales como los planes de tarifas especiales y/o con descuento, las opciones de facturación y los sitios web accesibles.

(d) Entre las opciones que incrementan la accesibilidad de los servicios cabe citar las siguientes[93]:

4.1 Usuarios sordos o con discapacidades auditivas

Los operadores móviles procurarán suministrar con criterios comerciales[94] lo siguiente:

- Planes de servicios especializados, tales como planes de sólo texto o planes de texto y datos, para garantizar que se cobran exclusivamente los servicios que puedan utilizar y para garantizar que se benefician de descuentos sobre dichos servicios;

---

[91] En el caso de que en un país se haya constituido un comité sobre accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad, conforme a la recomendación de la sección 4 del Módulo 1 (véase asimismo el Recuadro 3), deberá mencionarse explícitamente dicho comité.

[92] Existe sobrada documentación al respecto en la base de datos de accesibilidad móvil del Mobile Manufacturers Forum (Foro de fabricantes de dispositivos móviles). Para consultar la base de datos de accesibilidad móvil de los fabricantes de dispositivos móviles véase www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng

[93] Los operadores móviles deberán ofrecer alternativas en cada una de las categorías indicadas a continuación en cuanto a su pertinencia a productos, servicios y dispositivos accesibles disponibles en el mercado mundial.

[94] En los países donde se ofrezcan subvenciones a los operadores móviles a través de los Fondos para el Acceso y Servicio Universal (FASU) para que suministren dispositivos y servicios móviles accesibles, podrá subvencionarse por medio de los FASU.

- Sistemas diseñados para garantizar que las personas sordas o con discapacidades auditivas sean capaces de acceder a los servicios automatizados de atención al cliente del operador, como alternativa a los que requieren que los usuarios escuchen varias opciones automatizadas y seleccionen a continuación un canal de atención utilizando el teclado numérico;
- Servicio de soporte telefónico disponible mediante modos alternativos tales como el servicio de retransmisión o las comunicaciones de vídeo entre pares para comunicaciones en lengua de signos con personal capacitado;
- Servicios de emergencia que también suministren información de geolocalización de quien llama, indicando en particular si el abonado está inscrito como discapacitado y ofreciendo alertas de emergencia y anuncios de seguridad pública mediante alarmas visuales;
- Dispositivos móviles compatibles con los audífonos, que no interfieran con éstos[95];
- Dispositivos de banda ancha que puedan ofrecer videoconferencia y llamadas cara a cara como alternativa a los mensajes de texto; y
- Teléfonos móviles y tabletas que soporten la reproducción de vídeo y películas con subtítulos cerrados, subtítulos abiertos, descripción de audio y otros subtítulos[96].

Los operadores móviles anunciarán a los usuarios sordos y con discapacidades auditivas la disponibilidad de los dispositivos anteriores[97].

4.2 Usuarios ciegos o con discapacidad visual

Los operadores móviles procurarán ofrecer con criterios comerciales[98] dispositivos móviles que tengan las siguientes características[99]:

- Capacidad de ayudar al usuario a navegar por el teléfono móvil (por ejemplo, teléfonos que soporten teclados táctiles que sean compatibles con los de terceros y lleven integrado el soporte de lectura de pantalla completa);
- Respuesta sonora o táctil de los teclados y respuesta del ajuste de características y del sintetizador vocal para las pantallas táctiles de modo que permitan la descripción y utilización interactivas de iconos y aplicaciones;
- La opción de tamaño de letra ajustable, la capacidad de ajustar los controles de brillo y contraste de la pantalla, la posibilidad de cambiar el tamaño de la pantalla principal, retroiluminación de la pantalla, funcionalidad básica de sintetizador vocal, amplificación de la pantalla y lectores de pantalla en los idiomas oficiales, que estén integrados en los dispositivos móviles o sean compatibles con éstos;
- Navegadores web integrados que sean compatibles con las funcionalidades de lectura de la pantalla;

---

95 Véase www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones

96 Los países deberán considerar si especificarán el idioma de los subtítulos y el porcentaje que deba ofrecerse en un idioma pertinente o local.

97 El *informe de 2012 sobre Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad* de la UIT y el G3ICT, www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf contiene una amplia gama de opciones de accesibilidad para los usuarios sordos o con discapacidad auditiva.

98 En los países donde se ofrezcan subvenciones a los operadores móviles a través de los fondos para el Acceso y Servicio Universal (FASU) para el suministro de dispositivos y servicios móviles accesibles, podrá subvencionarse por medio de los FASU.

99 El *informe de 2012 sobre Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad* de la UIT y el G3ICT, www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf contiene una amplia gama de opciones de accesibilidad para los usuarios ciegos y con discapacidad visual.

- Teléfonos con características tales como indicaciones audibles, vibratorias o táctiles para notificaciones importantes, tales como baja carga de batería, llamada en espera y llamada entrante, etc., posibilidad de ajustar los controles de brillo y contraste de la pantalla, posibilidad de cambiar el tamaño de la pantalla principal, retroiluminación de la pantalla, funcionalidad básica de sintetizador vocal y ampliadores de pantalla.

Los operadores móviles anunciarán a los usuarios ciegos y a los que padezcan discapacidad visual la disponibilidad de los dispositivos anteriores. Además, los operadores móviles procurarán informar a los usuarios ciegos y a los usuarios con discapacidad visual, y poner a su disposición:

- El sitio web accesible del operador móvil y en particular la información sobre la cuenta accesible;
- La opción de recibir las facturas ya sea en caracteres de gran tamaño, en Braille o en formatos electrónicos accesibles;

4.3 Usuarios con destreza reducida o movilidad limitada

Los operadores móviles procurarán suministrar con criterios comerciales[100] dispositivos móviles que tengan las siguientes características[101] :

- Opción de reconocimiento vocal con funciones básicas tales como la marcación de números, la escritura de mensajes de texto, la apertura y cierre de aplicaciones, la anotación de entradas en el calendario, los recordatorios, la reproducción de música, y la navegación por la web;
- Teclados de texto automático o con texto predictivo;
- Compatibilidad con dispositivos de conmutación de terceros; y
- Compatibilidad con punteros manuales y bucales

Los operadores móviles anunciarán a las personas con destreza reducida o movilidad limitada la disponibilidad de los dispositivos anteriores.

4.4 Usuarios con discapacidad cognitiva

Los operadores móviles procurarán suministrar con criterios comerciales[102] dispositivos móviles con las siguientes características[103].

- Capacidad de texto predictivo;
- Facilidades de reconocimiento vocal;
- Aplicaciones o funciones de sintetizador vocal;
- Calendario integrado y recordatorios con alarmas auditivas, visuales y vibratorias;

---

[100] En los países donde se ofrezcan subvenciones a los operadores móviles a través de los fondos para el Acceso y Servicio Universal (FASU) para el suministro de dispositivos y servicios móviles accesibles, podrá subvencionarse por medio de los FASU.

[101] El *informe de 2012 sobre Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad* de la UIT y el G3ICT, www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf (o http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_books/subCat_1/id_191) contiene una amplia gama de opciones de accesibilidad para los usuarios con destreza reducida o movilidad limitada.

[102] En los países donde se ofrezcan subvenciones a los operadores móviles a través de los fondos para el Acceso y Servicio Universal (FASU) para el suministro de dispositivos y servicios móviles accesibles, podrá subvencionarse por medio de los FASU.

[103] El *informe de 2012 sobre Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad* de la UIT y el G3ICT, www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf (o http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_books/subCat_1/id_191) contiene una amplia gama de opciones de accesibilidad para los usuarios con discapacidad cognitiva.

- Pantallas de mayor tamaño y opciones de formato de texto que permita más separación entre palabras;
- Pantallas personalizables o con profusión de imágenes;
- Organización de los iconos orientada a la simplificación de la interfaz del usuario para adaptarla a sus necesidades;
- Utilización de iconos universales que sean fácilmente comprendidos por todos los usuarios; e
- Interfaces de usuario sencillas, claras y coherentes.

Los operadores móviles anunciarán a las personas con discapacidad cognitiva la disponibilidad de los dispositivos anteriores. Adicionalmente, los operadores móviles procurarán ofrecer a las personas con discapacidad móvil, e informarlas de cómo organizar los iconos para simplificar la interfaz del usuario y adaptarla a sus necesidades.

5. Dispositivos

(a) Los operadores móviles ofrecerán a sus clientes una selección de teléfonos con características accesibles para diversos tipos de discapacidades en consonancia con la sección 4 *supra*, con independencia de que vendan dichos teléfonos con un abono de pago previo o de pospago.

(b) Como parte de su política de adquisiciones, los operadores móviles animarán a los fabricantes de terminales y equipos a que[104]:

i. Desarrollen productos y servicios que puedan utilizar y sean accesibles para las personas con discapacidad, como parte de sus nuevos desarrollos de productos;

ii. Elaboren una estrategia de adquisiciones para hacer que los dispositivos accesibles estén al alcance de los usuarios con cualquier tipo discapacidad;

iii. Presenten las instrucciones en formatos accesibles, fáciles de seguir y utilizar por las personas con discapacidad;

iv. Impongan requisitos de accesibilidad a los fabricantes de teléfonos móviles y animen a los distribuidores a que ofrezcan una selección de teléfonos con características accesibles para diversos tipos de discapacidad.

6. Aplicaciones

(a) Los operadores móviles y los proveedores de servicios estarán obligados a que todas las aplicaciones que desarrollen o precarguen en los dispositivos que vendan a los clientes sean accesibles para las personas con discapacidad y a garantizar que su propia tienda de *apps* sea accesible.

(b) Los operadores móviles y los proveedores de servicios animarán a sus socios empresariales y a otros a desarrollar aplicaciones ("*apps*") accesibles y "tiendas de *apps*" accesibles para las personas con discapacidad.

7. Comercios minoristas

(a) Los proveedores de servicios deberán hacer accesibles en la medida de lo posible los puntos de venta existentes tales como las salas de exposiciones y los quioscos, inspirándose en los principios del diseño universal.

[104] Dado que los fabricantes de los equipos no están sujetos a reglamentos de esta índole, la solución más eficaz consistiría en obligar a los operadores móviles a que exigieran a a aquéllos que desarrollasen productos accesibles.

(b) Siempre que sea posible, los proveedores de servicios utilizarán señalización de discapacidad reconocida internacionalmente, así como señalización en Braille. Como ejemplos de señalización de discapacidad reconocida internacionalmente se puede citar el símbolo del ojo para indicar que hay ayudas disponibles para los ciegos y las personas con discapacidad visual, el símbolo de la oreja con una 'T' para indicar que se ha instalado un bucle de inducción de audio en un comercio minorista, y el símbolo de la silla de ruedas para indicar que en el comercio minorista hay un acceso con rampa o a nivel.

(c) También deberá utilizarse señalización de discapacidad reconocida en los embalajes y en el material publicitario cuando los productos se hayan diseñado, personalizado o adaptado de cualquier forma para ser utilizados por clientes con discapacidad.

(d) Los operadores móviles y los proveedores de servicios:

i. Formarán al personal sobre la atención a los clientes con discapacidad para que sean conscientes de todas las características accesibles disponibles para las personas con diferentes tipos de discapacidad o para que puedan acceder a recursos que ofrezcan esta información y puedan compartirlos.

ii. Procurarán garantizar la posibilidad de que los clientes con discapacidad adquieran servicios, dispositivos y accesorios en lugares que sean propiedad de la compañía, o explotados o controlados por ésta, utilizando una gama de canales alternativos – por ejemplo, comercios minoristas, centros de llamadas, Internet, y canales telefónicos de venta directa.

iii. Garantizarán que en los puntos de venta seleccionados en todo el país se ofrezca una gama completa de servicios de accesibilidad, y en particular instalaciones accesibles, medios de responder a las solicitudes de recepción de información en modos alternativos tales como documentación en Braille, y tengan personal cualificado para satisfacer las necesidades específicas de los usuarios con una amplia gama de discapacidades. Estos puntos de venta seleccionados deberán anunciarse de modo que las personas con discapacidad sean conscientes de su emplazamiento.

iv. Ofrecerán una gama de mecanismos de pago para que los clientes discapacitados o los de la tercera edad puedan recargar los teléfonos móviles de previo pago o pagar sus servicios telefónicos automáticamente (por ejemplo, por adeudo directo o con la tarjeta de crédito al final del periodo de facturación); y

v. Ofrecerán un medio que garantice a los clientes con discapacidad el acceso en tiempo real a información sobre utilización, tarifas y demás datos necesarios para controlar los costes, tales como las tarifas planas y otros planes de tarifas especiales.

8. Servicios de emergencia

(a) En el plazo de *[un año]* deberán estar disponibles los servicios de emergencia a través de mensajes de texto en todos los teléfonos que soporten los mensajes de texto, así como a través de servicios de retransmisión[105]. Las personas con discapacidad que necesiten asistencia de los servicios de emergencia deberán poder comunicarse mediante el servicio de mensajes cortos (SMS o mensajes de texto) y/o servicios de retransmisión con quienes presten servicios de emergencia, sin cargo alguno, y, cuando se encuentren fuera del alcance de la red de su proveedor de servicios, mediante cualquier red compatible que se encuentre disponible.

[105] Véase la definición de servicios de retransmisión en el Recuadro 1 del Módulo 1: Marco jurídico, de adopción de políticas y reglamentario relativo a la accesibilidad de las TIC.

(b) Cuando se utilicen los SMS y la mensajería de texto:

i. Los servicios de emergencia deberán ofrecer al remitente acuses de recibo accesibles para indicar que se ha recibido el contacto de emergencia, que la emergencia se está atendiendo y el momento en que se espera que los servicios de emergencia lleguen al lugar donde se les espera.

ii. En el caso de que no se pueda completar el SMS o la llamada de texto, los portadores del mensaje de texto devolverán, siempre que sea posible, un mensaje de "rebote" al remitente indicándole que el centro de servicios de emergencia no ha podido recibir la llamada.

(c) Los proveedores de servicios facilitarán a los centros de llamada de emergencias información de geolocalización de quienes llaman en la que se indique además si quien llama figura como abonado con discapacidad, siempre que esta información esté disponible para el operador y pueda comunicarla al centro de llamadas de emergencia sin vulnerar la legislación en materia de privacidad.

(d) Las alertas de seguridad pública y de emergencia se harán accesibles, especialmente mediante alarmas visuales para las personas sordas y vibratorias para los ciegos.

(e) La divulgación entre el público, específicamente sobre cómo pueden las personas con discapacidad ponerse en contacto con los servicios de emergencia y utilizarlos, tendrá carácter obligatorio y será responsabilidad de los operadores móviles, los proveedores de servicios, los centros de llamadas de emergencia y los organismos públicos encargados de los servicios de emergencias. Las personas con discapacidad deberán estar representadas en los foros para coordinar, planificar y evaluar la labor de sensibilización. La información que se facilite al público también deberá presentarse en formatos accesibles en los idiomas oficiales.

(f) Las personas con discapacidad deberán tener igual acceso a los servicios de emergencia. Esto se facilitará mediante voz, vídeo, texto, subtítulos y retransmisión, según sea el caso, en todas las plataformas móviles[106].

9. Atención al cliente

(a) Siempre que sea posible, los operadores prestarán asistencia y otros servicios en instalaciones especializadas, habilitadas para atender a los clientes con discapacidad o formando personal especializado en los centros de llamada para atender a los clientes con discapacidad. Estos centros de atención al cliente/personal especializados deberán ofrecer asistencia a los clientes con discapacidad facilitándoles apoyo e información en lengua de signos, mediante retransmisión y con otros medios accesibles de esta índole. La formación del personal del titular de la licencia deberá incluir la sensibilización acerca de la discapacidad, el protocolo aplicable al trato de las personas con discapacidad, la comprensión de los obstáculos al acceso a dispositivos y servicios, y los conocimientos especializados sobre las soluciones ofrecidas por el titular de la licencia.

(b) Los operadores móviles prestarán asistencia y otros servicios en sus centros de llamadas, en particular a los individuos que soliciten un servicio telefónico móvil, responderán a las consultas sobre utilización de los equipos o sobre las cuentas de los clientes, y ofrecerán explicaciones sobre los términos y condiciones de los contratos. Esta asistencia se facilitará en el formato solicitado por el cliente, por ejemplo verbalmente o en formato de correo electrónico, y con un plazo de respuesta comparable al propio de los clientes sin discapacidad.

[106] El régimen de los servicios de emergencia a través de la web deberá examinarse minuciosamente. En algunos países, se exige que los servicios basados en la web tales como el servicio de voz sobre IP declaren explícitamente que no prestarán servicios de emergencia debido a limitaciones de índole tecnológica; cuando éste sea el caso, esta notificación deberá realizarse en un formato accesible.

(c) Las facturas telefónicas, los contratos con los clientes, especialmente los términos y condiciones públicamente disponibles y la información sobre los servicios prestados para cumplir las condiciones de las licencias, deberán estar disponibles en formatos accesibles, y podrán ser orales, escritos (incluido el Braille), electrónicos (por ejemplo, el correo electrónico) y en el idioma oficial que entienda el cliente, cuando lo solicite.

(d) Cuando un operador móvil preste servicios de directorio, garantizará que todos los usuarios de sus servicios, y en particular las personas con discapacidad, puedan acceder gratuitamente a la información del directorio y a las facilidades de consulta del mismo en un formato adecuado que satisfaga sus necesidades. En el caso de que se aplique una tasa a estos servicios, las personas con discapacidad no deberán asumir un coste mayor que el de otras personas.

(e) Cuando el titular de una licencia preste un servicio de retransmisión, lo hará gratuitamente para los individuos con discapacidad que no puedan utilizar eficazmente teléfonos para cursar sus llamadas.

10. Sensibilización pública y publicidad

(a) [Los operadores móviles podrán utilizar en sus productos y servicios, o en sus espacios de comercio minorista, un sello que indique que son conformes con este código de conducta [107]].

(b) Los anuncios y promociones de los productos y servicios diseñados específicamente para las personas con discapacidad deberán tener formato accesible y ponerse a disposición de las organizaciones pertinentes de personas discapacitadas o que trabajen a favor de ellas en cada región, como mínimo cuando se lance el producto, con ocasión de actualizaciones importantes o en ocasiones posteriores cuando se solicite.

(c) Los proveedores de servicios deberán anunciar sus productos y servicios en publicaciones especializadas y mayoritarias.

(d) Los proveedores de servicios deberán:

i. informar a los clientes de la gama de productos y servicios especializados adecuados para ser utilizados por las personas con discapacidad;

ii. facilitar información sobre sus productos y servicios en formatos accesibles, por ejemplo Braille, en tipos de caracteres de gran tamaño, formatos electrónicos o de audio, así como en los idiomas oficiales, cuando se solicite;

iii. presentar los términos y condiciones en formatos accesibles a las personas con discapacidad visual antes de que los clientes formalicen un contrato jurídico con el proveedor de servicios, tras haberle notificado su discapacidad, durante la formalización o inmediatamente tras la misma, cuando se solicite;

iv. registrar el método de contacto preferido por el cliente[108] y el formato preferido para las comunicaciones, así como utilizar los formatos preferidos por el cliente para todas las comunicaciones, y en particular para las comunicaciones directas relacionadas con la accesibilidad por parte de las personas con discapacidad; y

v. adoptar una política de devolución flexible durante un plazo determinado en el que se considere que el producto ya no pueda ser utilizado por un cliente debido a una falta de características de accesibilidad que no se haya identificado en el proceso de la venta.

---

[107] Es posible que la industria de la telefonía móvil diseñe un sello/logotipo que demuestre la conformidad con este código de conducta como medio de fomentar la sensibilización e incentivar la participación de la industria. En el caso de que se diseñe dicho sello, deberá publicarse como apéndice al presente código de conducta.

[108] Esta información podrá registrarse en los sistemas de gestión de la atención al cliente de los proveedores de servicios con el acuerdo del cliente, siempre que sea viable y admisible.

11. Requisitos generales

(a) El operador móvil o el proveedor de servicios no podrán negarse a atender a una persona con discapacidad en razón de la incapacidad del operador de ofrecer los productos o servicios pertinentes.

(b) Cada uno de los titulares de licencia deberá garantizar que todos sus empleados que traten con clientes y con el público reciban periódicamente (por lo menos cada [dos] años) formación en materia de sensibilidad. Esta formación deberá incluir conocimientos sobre la cultura e idiomas pertinentes y sobre las normas sociales de las personas con discapacidad.

(c) Todos los operadores móviles deberán facilitar información sobre los productos y servicios ofrecidos en una gama de formatos accesibles tales como el Braille, audio o caracteres de gran tamaño, sin cargo adicional.

(d) Todos los operadores móviles deberán facilitar información sobre los productos y servicios puntualmente y en un idioma fácil de entender por las personas con discapacidad, ya sea verbalmente, a través de un centro de llamadas, mediante servicios de retransmisión o en un formato electrónico tal como el correo electrónico.

(e) Los sitios web de los titulares de licencias deberán diseñarse de modo que sean accesibles y deberán ser conformes con las normas definidas en el Módulo 5: Marco de una política de accesibilidad de la web.

(f) Podrá animarse a los clientes, dentro de unos límites razonables, a que informen a sus proveedores de servicios de sus necesidades peculiares, no pudiendo estos últimos registrar dichas necesidades con fines comerciales ni de atención al cliente, salvo autorización explícita de éste.

(g) Cuando sea una persona con discapacidad la que facilite dicha información, será conveniente conservar los registros de las peticiones de los clientes, siempre que la información se guarde con el permiso del cliente, de conformidad con las obligaciones de protección de datos y privacidad, pudiendo indicarse el formato en el que el cliente desea recibir la información de facturación o el material comercial especializado.

12. Hoja de ruta de la implementación

(a) Los operadores móviles garantizarán que las acciones necesarias en cuanto al presente código de conducta se efectúan en los plazos definidos a continuación:

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS OPERADORES MÓVILES SOBRE LA HOJA DE RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES MÓVILES	
Necesidades definidas en el código de conducta	Fecha de conformidad[109]
DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y DISPOSITIVOS MÓVILES ACCESIBLES	
Modificación de la política de adquisiciones de los operadores y minoristas de equipos móviles	En el plazo de 12 meses
Oferta de una gama de teléfonos y servicios accesibles para diferentes tipos de discapacidad por parte de los operadores y minoristas de equipos móviles	En el plazo de 18 meses

[109] Los plazos tienen la condición de propuestas que deberán acordar las partes cuando redacten el documento definitivo, a reserva de las consultas oportunas.

VENTAS, COMERCIOS MINORISTAS, ATENCIÓN AL CLIENTE Y SENSIBILIZACIÓN PÚBLICA	
Puntos de venta accesibles con señalización de discapacidad reconocida internacionalmente y señalización en Braille	En el plazo de 12 meses
Capacitación del personal de la industria móvil sobre productos accesibles clave y atención a los usuarios con discapacidad	En el plazo de 12 meses
Instalaciones de atención al cliente especializadas, soporte en la tienda o por parte del personal de los centros de llamada capacitados para atender a los clientes con discapacidad	En el plazo de 12 meses
Comunicaciones con los clientes, y en particular las facturas, los contratos con los clientes y los términos y condiciones públicamente disponibles, así como la información sobre los productos y servicios disponibles en formatos accesibles	En el plazo de 12 meses
Ofrecer la información solicitada como parte de la revisión anual de la implementación de la política/reglamento de accesibilidad de las comunicaciones móviles, efectuada por la ANR	En el plazo de 12 meses
Ofrecer la información solicitada para el estudio anual de ámbito nacional que lleva a cabo la ANR sobre accesibilidad de los dispositivos y servicios móviles, en particular las tecnologías de apoyo, así como la sensibilización por parte de las personas con discapacidad acerca de esta política y su código de conducta asociado y disponibilidad de las comunicaciones móviles de apoyo y accesibles	En el plazo de 12 meses
Promoción y publicidad por parte de la industria móvil de los productos y servicios móviles accesibles, y en particular de los servicios de emergencia accesibles	En el plazo de 6 meses una vez completada la formación del personal
FINANCIACIÓN E INCENTIVOS	
Disponibilidad y anuncio público de los planes de tarifas móviles especiales y/o con descuento con destino a las personas con discapacidad	En el plazo de 18 meses
Código de conducta móvil en vigor	En el plazo de 12 meses Revisado cada 2 años
SERVICIOS DE EMERGENCIA	
Inclusión de los requisitos de las comunicaciones de emergencia accesibles en el código de conducta de la industria	En el plazo de 12 meses
Disponibilidad de los servicios de emergencia móviles accesibles	En el plazo de 12 meses
Servicios de emergencia móviles accesibles con capacidad de efectuar retransmisión de texto y/o vídeo y centros de llamadas de emergencia dotados de información de geolocalización de quienes llaman en la que se indique si están inscritos como abonados con discapacidad, de modo que las personas con discapacidad puedan utilizar sus teléfonos móviles ordinarios para las comunicaciones de emergencia	Tan pronto como sea materialmente posible
Alertas de emergencia y de seguridad pública comunicadas en formatos accesibles para las personas con discapacidad (por ejemplo, alarmas visuales para las personas sordas y vibratorias para los ciegos).	Tan pronto como sea materialmente posible

13. Revisión del código de conducta

(a) Los operadores móviles deberán informar anualmente a la ARN del progreso de la implementación de este código de conducta.

(b) La industria móvil deberá revisar este código de conducta por lo menos cada dos años; las revisiones deberán ajustarse al proceso de consulta descrito en la sección 3 del presente código de conducta.

Anexo B: Reglamento pertinente a la sección [X] de la [ley de las TIC] sobre accesibilidad de las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad

[El modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles define el concepto y los principios clave que deben regir en el país con respecto al acceso a los servicios, productos y dispositivos móviles por parte de las personas con discapacidad. Esta política no tendrá carácter vinculante, por lo que para tener fuerza legal, deberá apoyarse o bien en legislación o en reglamentos. En los países en los que exista un marco jurídico que respalde la "legislación flexible" o regímenes de autorreglamentación, la política deberá apoyarse en códigos de conducta. Véase el Módulo 1, sección 3 – Opciones de reglamentación).

El presente anexo respalda el modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles que establezcan las instancias decisorias, es decir, el Ministerio, y define el modelo de disposiciones reglamentarias que permitan aplicar el modelo de política a los países que no utilicen códigos de conducta. El modelo de disposiciones aquí definido pretende ser incluido en los reglamentos que se elaboren en materia de accesibilidad de los dispositivos móviles para las personas con discapacidad. El idioma en el que se encuentre redactado actualmente será adecuado para el reglamento y la redacción corresponderá a la perspectiva de la ANR. La ANR podrá tener en cuenta el nivel de conformidad de los titulares de licencias en el momento de renovación de éstas e incluir referencias a idiomas específicos en este reglamento cuando adjudique licencias a nuevos operadores.]

1. Objeto

1.1 El modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles define el concepto y los principios clave que deberán regir en el país con respecto al acceso por parte de las personas con discapacidad a los servicios, productos y dispositivos móviles. Este reglamento apoya el modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles.

Este reglamento sobre la accesibilidad y las comunicaciones móviles para las personas con discapacidad se aplicará a la prestación de servicios y productos por parte de los operadores móviles con licencia.

2. Definiciones

2.1 En este reglamento, cualquier palabra o expresión a la que se haya asignado un significado en la legislación, la política, el marco reglamentario o el modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles, tendrá el significado asignado, salvo que se indique lo contrario en el contexto.

- **"Titulares de licencias"** quiere decir los operadores móviles con licencia, incluidos los proveedores de servicios[110].
- **"Comercio minorista"** significa el ámbito físico en el que se venden o alquilan los productos y servicios móviles. Esto incluirá las tiendas, los quioscos y los puntos de venta en general.

3. Consulta

3.1 Los titulares de licencias deberán consultar a los grupos de discapacitados sobre la forma de cumplir sus obligaciones en virtud del presente reglamento y reunirse con dichos grupos [anualmente] para asesorarles sobre el progreso de la implementación del reglamento, los servicios pertinentes, los productos y las campañas.

[110] El término titulares de licencias podrá definirse de forma diferente dependiendo de la jurisdicción. En ciertas jurisdicciones en las que existan marcos de adjudicación de licencias convergentes, los operadores móviles podrán tener dos o más licencias. Normalmente poseerán la licencia de la red (para la infraestructura) y la licencia de servicio (para la prestación de éste). Este reglamento se aplicará principalmente a la licencia de servicio y al negocio minorista o de atención al cliente del operador móvil. Las disposiciones relativas a los servicios de emergencia se refieren tanto a las redes como a los servicios móviles.

3.2 Los titulares de licencias podrán celebrar el proceso de consulta definido en el reglamento 3(1) conjuntamente, y en particular a través de organizaciones que representen a las personas con discapacidad, siempre que en las reuniones no se traten cuestiones que afecten a la competencia o que estén prohibidas por la legislación sobre competencia o por cualquier otra legislación. La ANR deberá convocar dichas reuniones siempre que sea posible.

4. Servicios básicos y requisitos funcionales

4.1 Los titulares de licencias deberán garantizar que sus productos y servicios sean accesibles y estén al alcance de las personas con discapacidad.

4.2 Los titulares de licencias deberán promover y ofrecer a sus clientes una selección de teléfonos con características de accesibilidad integradas o precargadas y aplicaciones que den soporte a los usuarios con diversos tipos de discapacidad y que por lo general puedan adquirirse a los principales fabricantes de teléfonos, a través de sus propios canales de distribución o de los de terceros[111].

4.3 Además, se exigirá a los titulares de licencias que informen a sus clientes con discapacidad de las características accesibles y que además ofrezcan información y servicios adicionales, tales como planes de tarifas especiales, alternativas de facturación y sitios web accesibles.

4.4 Los titulares de licencias deberán garantizar que se contemplen las necesidades de las personas sordas o con discapacidad auditiva y que se les asesore y se les faciliten los siguientes servicios y dispositivos, entre otros[112]:

4.4.1 Planes de servicio especializados, tales como planes de sólo texto y planes de texto y datos, para garantizar que sólo pagan los servicios que pueden utilizar y que a los individuos con necesidades específicas de comunicación no se les apliquen tarifas desproporcionadas por la prestación de la funcionalidad equivalente[113].

4.4.2 Medios o sistemas alternativos que garanticen que las personas sordas y las que padezcan discapacidad auditiva puedan acceder a servicios automatizados para el cliente donde los usuarios escuchen varias alternativas automatizadas y seleccionen posteriormente un canal de servicio mediante el teclado numérico.

4.4.3 Servicios de soporte telefónico disponibles mediante modelos alternativos accesibles, tales como el servicio de retransmisión, el soporte accesible en línea en tiempo real, o las comunicaciones de vídeo entre entidades pares en lengua de signos con personal capacitado;

4.4.4 Servicios de emergencia mediante texto, que estén disponibles en todos los teléfonos móviles que permitan el envío de mensajes de texto en el plazo de [*un año*] y a través de servicios de retransmisión de vídeo;

---

[111] Aunque hay características de accesibilidad integradas en algunos teléfonos que están a la venta en el mercado mundial, es posible que algunos operadores decidan poner a la venta únicamente los teléfonos más baratos sin características de accesibilidad integradas por problemas de capacidad económica de los clientes. Este reglamento no impedirá que los operadores continúen ofreciendo estos teléfonos más baratos pero no accesibles, aunque si garantizará que los teléfonos accesibles que están a la venta en el mercado mundial formen parte de la oferta de venta de los operadores. La disponibilidad de teléfonos accesibles se ha documentado sobradamente en la base de datos de accesibilidad móvil del Mobile Manufacturers Forum (Foro de los fabricantes de dispositivos móviles). Para consultar la base de datos de accesibilidad móvil de los fabricantes de dispositivos móviles, véase www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng

[112] El *informe de 2012 sobre Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad* de la UIT y el G3ICT contiene una amplia gama de opciones de accesibilidad para los usuarios sordos y con discapacidad auditiva.

[113] Por ejemplo, puede ser conveniente ofrecer a las personas sordas planes de tarifas especiales para los datos, si la oferta de vídeo fuera el equivalente funcional para quienes utilizan la lengua de signos, al igual que el servicio de voz básico lo es para quienes se comunican por voz.

4.4.5 Alertas de emergencia y de seguridad pública en formatos accesibles a las personas con discapacidad (por ejemplo, alarmas visuales para las personas sordas y vibratorias para los ciegos).

4.4.6 Dispositivos que sean compatibles con los audífonos y no provoquen interferencia sobre el usuario ni las personas que se encuentren en su proximidad[114];

4.4.7 Información que figure en los embalajes de los productos y los manuales de los equipos en la que se exponga detalladamente la compatibilidad de los productos con los audífonos.

4.4.8 Medio de que los consumidores comprueben la compatibilidad con los audífonos de los teléfonos en los comercios minoristas explotados por los titulares de licencias o que sean propiedad de éstos.

4.4.9 Dispositivos móviles de banda ancha que puedan ofrecer conferencias de vídeo interactivas y llamadas cara a cara como alternativa a los mensajes de texto; y

4.4.10 Teléfonos inteligentes y tabletas que soporten la reproducción de vídeo y películas con subtítulos cerrados, subtítulos abiertos y otros subtítulos[115].

4.5 Los titulares de licencias deberán garantizar que se contemplen las necesidades de los usuarios ciegos y de aquéllos que padezcan discapacidad visual, y que además se les asesore y se les ofrezcan los siguientes servicios y dispositivos, entre otros[116]:

4.5.1 Información y servicios a través de un sitio web accesible, y en particular información accesible sobre la cuenta;

4.5.2 Opción de recibir la facturación en caracteres de gran tamaño, en Braille o en formatos electrónicos accesibles;

4.5.3 Disponibilidad de dispositivos móviles dotados de punteros táctiles para los teclados o complementos que ayuden a navegar por el dispositivo; cuando éstos no estén disponibles deberán ofrecer dispositivos móviles compatibles con teclados de terceros;

4.5.4 Dispositivos móviles cuyos teclados proporcionen una respuesta audible o táctil, y características de ajuste y de respuesta del sintetizador de voz para las pantallas táctiles de modo que se permita la descripción interactiva de los iconos y las aplicaciones mediante la emisión de voz, y la compatibilidad con los dispositivos Braille siempre que sea posible;

4.5.5 Dispositivos móviles que tengan la opción de ajustar el tamaño de los caracteres, la posibilidad de ajustar los controles de brillo y contraste de la pantalla, la de cambiar el tamaño de la pantalla, activar la retroiluminación de la pantalla, y que dispongan de las funcionalidades básicas de sintetizador vocal y amplificador de pantalla;

4.5.6 Lectores de pantalla en los idiomas oficiales, integrados y/o compatibles con dispositivos móviles o software entregado e instalado con asistencia, cuando sea necesario;

4.5.7 Navegadores web integrados que sean compatibles con las funcionalidades de lectura de la pantalla; y

---

[114] Véase www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones

[115] Los países deberán considerar la especificación del idioma de los subtítulos y el porcentaje que debe ofrecerse en un idioma pertinente o local.

[116] En el informe de la UIT y el G3ICT de 2012 sobre Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad: www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf, figura una amplia gama de alternativas de accesibilidad para los usuarios ciegos y los que padecen discapacidad reducida, los usuarios con destreza reducida o movilidad limitada y los que padecen discapacidades cognitivas.

4.5.8 Características de los teléfonos tales como indicaciones audibles, vibratorias o táctiles para las notificaciones importantes, por ejemplo baja carga de batería, llamada en espera, llamada entrante, etc.; posibilidad de ajustar los controles de brillo y contraste de la pantalla, posibilidad de cambiar el tamaño de la pantalla, de retroiluminar la pantalla, funcionalidad básica de sintetizador vocal y amplificación de la pantalla mediante interacción directa con la misma.

4.6 Los titulares de licencias deberán garantizar que se contemplen las necesidades de las personas con destreza reducida o movilidad limitada y que se les asesore y ofrezcan dispositivos móviles que tengan, entre otras, las siguientes características:

4.6.1 La opción de reconocimiento vocal para funciones básicas, tales como la marcación numérica, la escritura de mensajes de texto, la apertura y cierre de aplicaciones, la anotación de entradas en el calendario, la grabación de recordatorios, la reproducción de música y la navegación por la web[117]; y

4.6.2 Funcionalidad de texto predictivo;

4.6.3 La capacidad de ser activados por un conmutador externo conectado al dispositivo ya sea mediante una interfaz integrada o a través de una aplicación de fácil obtención y descarga gratuita.

4.7 Los titulares de licencias deberán garantizar que se contemplen las necesidades de las personas con discapacidad cognitiva y que se les asesore y proporcionen dispositivos móviles dotados de[118]:

4.7.1 La funcionalidad de texto predictivo;

4.7.2 Reconocimiento vocal;

4.7.3 Aplicaciones o funciones de sintetizador vocal;

4.7.4 Calendario integrado y recordatorios con alarmas sonoras, visuales o vibratorias.

4.7.5 Pantallas de visualización de mayor tamaño y opciones de formateo de texto que permitan aumentar la separación entre palabras;

4.7.6 Pantallas de visualización adaptables o con profusión de imágenes;

4.7.7 Utilización de iconos universales de fácil comprensión para todos los usuarios; e

4.7.8 Interfaces de usuario coherentes, sencillas y bien definidas.

5. Adquisición de dispositivos

5.1 En cumplimiento de las obligaciones definidas en la sección 4 del presente reglamento, los titulares de licencia exigirán, con independencia de que ofrezcan teléfonos con abonos de previo pago o pospago, que los fabricantes y sus distribuidores faciliten las características de accesibilidad más novedosas del mercado mundial[119].

5.1 Como parte de su política de adquisiciones, los titulares de licencias procurarán animar a los fabricantes de terminales y dispositivos a que[120]:

---

[117] Ídem.

[118] Ídem.

[119] Las características de accesibilidad disponibles más recientes están sobradamente documentadas en la base de datos de accesibilidad móvil del Mobile Manufacturers Forum (Foro de fabricantes de dispositivos móviles). Véase www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng

[120] Dado que los fabricantes de los equipos no están sujetos a reglamentos de esta índole, la solución más eficaz consistiría en obligar a los operadores móviles a que exigieran a aquéllos que desarrollasen productos accesibles.

(a) desarrollen productos y servicios que puedan ser utilizados por las personas con discapacidad y sean accesibles a éstas como parte de su nueva política de desarrollo de productos;

(b) presenten las instrucciones en formatos accesibles y fáciles de comprender y utilizar por las personas con discapacidad;

(c) les ofrezcan una gama de teléfonos con características accesibles para diferentes tipos de discapacidad; y

(d) conserven los modos normalmente utilizados de comunicación accesible y no los supriman de los dispositivos y servicios de desarrollo posterior.

6. Comercios minoristas

6.1 En el plazo de [12 meses] de la promulgación del presente reglamento, los titulares de licencias deberán garantizar la accesibilidad de sus comercios minoristas y puntos de venta en la medida de lo posible, respetando los principios del diseño universal.

6.2 Siempre que sea posible, los titulares de licencias deberán garantizar que los proveedores de servicios utilicen señalización de discapacidad reconocida internacionalmente y señalización de Braille[121].

6.3 Deberá utilizarse señalización de discapacidad reconocida internacionalmente en los embalajes y en los materiales publicitarios correspondientes a los productos diseñados, adaptados o adecuados convenientemente para ser utilizados por los clientes con discapacidad, colaborando con las organizaciones de personas con discapacidad, el Comité sobre Accesibilidad de las TIC[122] y la industria móvil.

6.4 En el plazo de [12 meses], los titulares de licencias deberán:

(a) Formar al personal para atender a los clientes con discapacidad y documentarse o ser capaces de recuperar recursos e información sobre todas las características accesibles disponibles para las personas con diferentes tipos de discapacidad.

(b) Garantizar que los clientes con discapacidad puedan adquirir servicios, dispositivos y accesorios a través de una gama de canales accesibles alternativos, por ejemplo, comercios minoristas, centros de llamadas, Internet y canales de venta directa por teléfono.

(c) Garantizar que los comercios minoristas seleccionados en todo el país ofrezcan una gama completa de servicios de accesibilidad y en particular de facilidades accesibles, modos alternativos de comunicaciones tales como la documentación en Braille o interpretación en lengua de signos oportunamente, cuando se solicite. Estos comercios deberán emplear a personal cualificado formado para satisfacer las necesidades específicas de los usuarios con una amplia gama de discapacidades. Deberá anunciarse dónde se encuentran dichos centros.

---

[121] Como ejemplos se pueden citar el símbolo del ojo para indicar que hay ayudas disponibles para los ciegos y las personas con discapacidad visual, el símbolo del oído con una T para indicar que hay instalado un bucle de inducción de audio en un comercio minorista y el símbolo de la silla de ruedas para indicar que existe un acceso a nivel o con rampa en el comercio minorista.

[122] Para generalizar la ciberaccesibilidad, la ANR podrá establecer un comité sobre accesibilidad de las TIC en cumplimiento de sus objetivos estatutarios de promoción de los intereses de los usuarios y garantía de la implicación de las organizaciones de personas con discapacidad en el desarrollo de todas las políticas, reglamentos y códigos industriales, desde el principio. El comité sobre accesibilidad de las TIC ofrecerá pautas, no sólo sobre política y reglamentos en materia de discapacidad, sino sobre todas las políticas y reglamentos que puedan tener repercusión en las personas con discapacidad – por ejemplo, la regulación de tarifas (que deberán tener en cuenta los planes especiales y/o con descuento para ciertas categorías de usuarios, como se expone en la sección 7 del modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles, de este módulo). El comité sobre accesibilidad de las TIC se trata en la sección 4 del Módulo 1 del presente informe.

(d) Ofrecer una gama de mecanismos de pago para que los clientes con discapacidad o los de la tercera edad recarguen los teléfonos móviles de previo pago o abonen sus servicios telefónicos automáticamente, por ejemplo con la tarjeta de crédito o de débito al final del periodo de facturación, sin cargo adicional.

(e) Ofrecer un medio que garantice que los clientes con discapacidad tengan acceso en tiempo real a información sobre utilización, tarifas y demás datos necesarios para controlar los costes.

7. Servicios de emergencia

7.1 Los titulares de licencias deberán garantizar la posibilidad de que los ciudadanos con discapacidad que necesiten asistencia de los servicios de emergencia realicen llamadas por teléfono móvil o se comuniquen mediante SMS y retransmisión, gratuitamente y, si se encontraran fuera del alcance de la red de su proveedor de servicios, mediante cualquier red compatible que esté disponible.

7.2 En el plazo de [24 meses], los titulares de licencias deberán prestar un servicio de emergencia accesible que permita a las personas sordas o con discapacidad auditiva enviar SMS o mensajes de texto en caso de emergencia y deberán ofrecer:

(a) Acuses de recibo, mediante mensajes de texto en tiempo real, dirigidos al remitente; y

(b) Un mensaje de "rebote" en el que se indique que el centro de servicios de emergencia no ha podido recibir la llamada, en el caso de que el SMS o la llamada de texto no haya podido completarse.

7.3 Cuando esté disponible y sea factible, el titular de la licencia deberá facilitar a los centros de llamadas de emergencia información de geolocalización de quienes llaman en la que también se indique si éstos están inscritos como abonados con discapacidad, cuando esta información esté disponible para el operador y pueda comunicarla al centro de llamadas de emergencias sin infringir la legislación en materia de privacidad.

7.4 En el plazo de un año, los titulares de licencias deberán proporcionar las alertas de emergencia y de seguridad pública en formatos accesibles a las personas con discapacidad (por ejemplo, alarmas visuales para las personas sordas y vibratorias para los ciegos).

7.5 Se exigirá a los titulares de licencias que garanticen la sensibilización pública, específicamente acerca del modo en que las personas con discapacidad pueden ponerse en contacto con los servicios de emergencia y utilizarlos. La información comunicada al público deberá presentarse también en formatos alternativos, cuando se solicite.

8. Atención al cliente

8.1 Los titulares de licencias deberán prestar asistencia de operador y otros servicios estableciendo centros de atención al cliente especializados para asistir a los clientes con discapacidad o formando [123] personal especializado en los centros de llamadas. Deberán habilitar canales de comunicación de voz y en línea con soporte e información en lengua de signos, mediante retransmisión u otros medios accesibles. La formación del personal del titular de la licencia deberá incluir la sensibilización, el protocolo de trato con las personas con discapacidad, la comprensión de los obstáculos a los dispositivos y servicios de acceso y conocimientos especializados sobre las soluciones ofrecidas por el titular de la licencia.

8.2 Los titulares de licencias deberán prestar asistencia y otros servicios en sus centros de llamadas, comercios minoristas y centros de soporte, y en particular asistencia a los individuos que soliciten un servicio telefónico móvil, respuestas a las consultas sobre utilización de equipos o cuentas de cliente y explicaciones sobre los términos y condiciones contractuales. Esta asistencia deberá prestarse en el formato solicitado por los clientes, en particular verbalmente o con formato de correo electrónico, con un tiempo de respuesta comparable al propio de los clientes sin discapacidad.

[123] Especialmente para los operadores más pequeños.

8.3 Las facturas y los contratos de los clientes, en particular los términos y condiciones públicamente disponibles y la información sobre los servicios prestados, deberán presentarse en formatos accesibles, sin coste adicional para el cliente, entre ellos los formatos verbales, los escritos, incluido el Braille, y el lenguaje simplificado, cuando se solicite.

8.4 Cuando el titular de una licencia preste servicios de directorio, deberá garantizar que todos los usuarios finales de sus servicios, y en particular las personas con discapacidad, puedan acceder gratuitamente a la información del directorio y a las facilidades de consulta del mismo en un formato que sea adecuado para satisfacer sus necesidades[124].

8.5 Cuando el titular de una licencia preste un servicio de retransmisión, éste deberá ser gratuito para las personas con discapacidad que no puedan utilizar los teléfonos con eficacia para cursar sus llamadas.

9. Sensibilización pública y publicidad

9.1 Los anuncios y la promoción de los productos y servicios específicamente diseñados para las personas con discapacidad deberán realizarse en formatos accesibles para las organizaciones pertinentes de personas con discapacidad y para las propias personas con discapacidad de cada región, por lo menos cuando se lance el producto, con ocasión de actualizaciones importantes o en ocasiones posteriores, cuando se solicite.

9.2 Los titulares de licencias deberán:

(a) Anunciar sus productos y servicios en publicaciones especializadas y mayoritarias;

(b) Informar a los clientes sobre la gama de productos y servicios especializados adecuados para ser utilizados por las personas con discapacidad;

(c) Proporcionar información sobre sus productos y servicios en formatos accesibles, por ejemplo, Braille, tamaños de letra grandes, formatos electrónicos o de audio, cuando se solicite, puntualmente, así como en los idiomas oficiales;

(d) Presentar los términos y condiciones en formatos accesibles para las personas con discapacidad visual antes de la formalización del contrato jurídico por parte del cliente, durante la misma o inmediatamente tras ella, siempre que el titular de la licencia haya sido notificado de su discapacidad;

(e) Sin perjuicio del acuerdo con el cliente y la protección de su privacidad, se utilizarán los formatos preferidos para la información de comercialización directa enviada a los clientes que se hayan identificado ante los proveedores de servicios como personas que tienen dificultad para utilizar un determinado producto o servicio en razón de su discapacidad.

(f) Siempre que un producto se considere inutilizable por parte de un cliente debido a una falta de características de accesibilidad que no se haya identificado en el proceso de la venta, se aplicará una política de devoluciones flexible durante un periodo de tiempo determinado.

10. Subvenciones de los Fondos para el Acceso y Servicio Universal

10.1 Los titulares de licencias podrán solicitar apoyo de los [FASU] para satisfacer los requisitos definidos en este reglamento cuando puedan demostrar que la carga financiera es desproporcionada o indebida.

11. Requisitos generales

11.1 El titular de la licencia no podrá negarse a atender a una persona con discapacidad en razón de la incapacidad del titular de la licencia de facilitar los productos o servicios pertinentes.

[124] Esta cláusula podrá incluirse en la licencia del operador móvil en los regímenes en los que se exija al titular de la licencia, en los términos de ésta, la prestación del servicio de directorio.

11.2 Cada titular de licencia deberá garantizar que todos los empleados que traten con los clientes y el público reciban periódicamente formación en materia de sensibilidad, al menos cada [dos] años. Esta formación deberá incluir conocimientos sobre la cultura e idiomas pertinentes y normas sociales de las personas con discapacidad.

11.3 Todos los titulares de licencias deberán facilitar, sin cargo adicional, información sobre los productos y servicios ofrecidos en una gama de formatos accesibles tales como el Braille, audio, o caracteres de gran tamaño, cuando se solicite.

11.4 Todos los titulares de licencias deberán facilitar puntualmente a las personas con discapacidad la información sobre sus productos y servicios en un lenguaje sencillo y fácil de entender, ya sea verbalmente a través de un centro de llamadas, mediante servicios de retransmisión o en un formato electrónico tal como el correo electrónico.

11.5 Los sitios web de los titulares de licencias deberán diseñarse de forma que sean accesibles y se exigirá que sean conformes con las normas definidas en el Módulo 5: Marco de una política de accesibilidad de la web.

11.6 Los titulares de licencias podrán animar a sus clientes a que les informen de sus necesidades específicas y, siempre que estén autorizados, el titular de la licencia podrá tomar nota de dichas necesidades con fines de comercialización personalizada y atención especializada al cliente. Cuando esta información la facilite una persona con discapacidad, deberá guardarse con permiso del cliente de conformidad con las obligaciones de protección de datos y privacidad.

11.7 Los titulares de licencias deberán informar [cada seis meses] a la [ANR] sobre el progreso de la aplicación de este reglamento.

12. Infracciones y sanciones

12.1 En virtud de la [sección pertinente de la Ley de las TIC], la ANR podrá imponer sanciones por el incumplimiento de este reglamento[125].

13. Revisión del reglamento y normas de conformidad

13.1 Este reglamento deberá revisarse [cada dos años] como mínimo. Cuando la ANR lleve a cabo la revisión del mismo:

13.1.1 Deberá tener en cuenta los resultados que comunique el titular de la licencia a tenor de los procesos de consulta definidos en la secciones 3.1 y 3.2 del presente reglamento durante el periodo revisado; y

13.1.2 Deberá consultar a los grupos de discapacitados acerca de sus necesidades y del modo en el que los titulares de licencia deban satisfacer sus obligaciones en virtud de este reglamento.

[125] Las sanciones deberán ajustarse a lo dispuesto en la legislación del país en materia de TIC, pudiendo consistir en multas y penalizaciones. Es posible que la ANR desee incorporar una disposición genérica con arreglo a lo propuesto, o facilitar más detalles. En el caso de que se necesiten más detalles, la ANR deberá definir en esta parte del reglamento las sanciones aplicables por el incumplimiento del mismo (que variará de unas jurisdicciones a otras).

Módulo 4: Marco de una política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo[126]

El módulo Marco de política de accesibilidad de la programación de la televisión/vídeo[127] ha sido elaborado para las instancias decisorias, organismos reguladores y otras partes interesadas activas en cuestiones de radiodifusión y/o discapacidad, entre ellas las organizaciones no gubernamentales (ONG), las organizaciones de personas con discapacidad y los parlamentarios, dependiendo de las peculiaridades del país. En este módulo se presenta un marco para que los países establezcan una política que promueva la accesibilidad de la programación de televisión/vídeo. Se presta una atención especial no sólo a los contenidos sino también a la información y dispositivos que necesitan las personas para poder disfrutar de la televisión.

En este modelo de política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo se reconoce que hay ciertos países donde todavía no se ha migrado a la televisión digital y donde pueden existir marcos jurídicos y reglamentarios que sólo se refieran a la "televisión" y/o "radiodifusión". Sin embargo, la televisión se está migrando con rapidez a tecnología digital, utilizando una diversidad de plataformas. Por consiguiente esta política también utiliza el término "programación de vídeo", que hacen referencia a todos los tipos de transmisión de programación suministrada o distribuida por proveedores de servicios con licencia, a fin de permitir una aplicación más general de la política en los países que ya hayan migrado a las plataformas digitales o estén a punto de hacerlo. Los países podrán utilizar el término que más convenga a su propio entorno.

Esta política podrá utilizarse también en un entorno analógico, aunque el modelo de política hace hincapié en la accesibilidad de la televisión digital. También podrá incluirse la televisión por Internet en este módulo, siempre que se lea junto con el módulo de accesibilidad de la web del presente informe, lo que se pone de manifiesto en las áreas pertinentes del presente módulo, que ofrece directrices en los ámbitos donde puedan modificarse las propuestas de la política para adaptarse a las circunstancias nacionales.

El modelo de política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo ha sido preparado con arreglo a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en lo sucesivo, la Convención) y en consonancia con el Conjunto de Herramientas de Políticas de Ciberaccesibilidad para Personas con Discapacidad de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el G3ict (www.e-accessibilitytoolkit.org). La Convención prevé que los signatarios sean responsables de garantizar la accesibilidad de las TIC. Este modelo de política se ha diseñado para ayudar a los países signatarios a

[126] El modelo de módulo marco de política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo contempla todas las formas de programación de vídeo, ya sea el transmitido por la radiodifusión tradicional, la digital, la televisión con protocolo de internet (IPTV), la televisión por cable, la televisión por satélite, la radiodifusión de televisión de banda ancha híbrida (HBB TV) o las redes de sistemas de radiodifusión y banda ancha integradas (IBB). Este planteamiento es independiente de la tecnología, por lo que el objetivo de la política es garantizar que, con independencia de la plataforma utilizada, las personas con discapacidad no tengan que superar obstáculos para ver programas o utilizar guías electrónicas de programas (EPG), dispositivos de control remoto o dispositivos de televisión. Dependiendo del marco jurídico y reglamentario nacional, es posible que se desee adaptar el título y la terminología para hacer referencia a la política de accesibilidad de "la televisión", "la programación de vídeo", "los medios audiovisuales" o "la radiodifusión".

[127] A los efectos de la presente política, y teniendo en cuenta la jurisdicción de los ministerios de las TIC y las ANR, el alcance del módulo marco de política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo contemplará la radiodifusión tradicional, la televisión digital y la IPTV, la televisión por cable, la televisión por satélite así como la radiodifusión de televisión de banda ancha híbrida (HBB TV) y los sistemas de radiodifusión y banda ancha integradas (IBB) – todos ellos servicios reglamentados. Estas definiciones deberán modificarse para garantizar su conformidad con las definiciones de la programación de vídeo aplicables en el país en cuestión. El planteamineto del presente módulo es independiente de la tecnología. El objeto de la política es garantizar que las personas con discapacidad no tengan que superar obstáculos para ver programas ni utilizar guías electrónicas de programación (EPG), dispositivos de control remoto ni dispositivos de televisión, con independencia de la plataforma utilizada.

elaborar un marco de política que lo haga posible. Los países podrán adoptar estas disposiciones políticas y reglamentarias aunque no sean signatarios de la Convención.

El éxito de la implementación de los objetivos definidos en la Convención dependerá de la adopción e implantación temprana de las políticas de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo en el país. Cada país tendrá que adoptar decisiones sobre las respectivas políticas y el calendario de implantación, de conformidad con sus circunstancias peculiares.

El objetivo de este modelo de política es ayudar a los países a crear un marco de política que promueva la accesibilidad de la programación de televisión/vídeo para las personas con discapacidad, emprendiendo las siguientes acciones:

- Adoptando una política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo, ya sea como documento independiente o integrada en una política existente;
- Consultando a las personas con discapacidad sobre el desarrollo de una política de accesibilidad de la programación de la televisión/vídeo;
- Informando de esta política y de los servicios de acceso de la programación de televisión/vídeo a las personas con discapacidad y a las organizaciones de las personas con discapacidad [128];
- Haciendo que los proveedores de servicios con licencia presten servicios de acceso tales como la descripción de audio, los subtítulos en audio, los subtítulos cerrados y la lengua de signos;
- Garantizando que las guías electrónicas de programas (EPG) indiquen, mediante iconos de servicios de acceso reconocidos internacionalmente tales como “CC” para los subtítulos cerrados y “AD” para la descripción de audio, programas de vídeo que ofrezcan servicios de acceso;
- Estableciendo objetivos y requisitos de presentación de informes para la prestación de servicios de acceso por parte de los proveedores de servicios con licencia, dando prioridad a ciertos tipos de programas tales como las noticias;
- Invitando a los proveedores de servicios con licencia a que animen a los creadores de contenidos a que elaboren programas con servicios de acceso;
- Consiguiendo que los proveedores de servicios con licencia garanticen que la información de emergencia y los anuncios de seguridad pública se transmitan utilizando servicios de acceso;
- Adoptando normas técnicas para los servicios de programación de televisión/vídeo interoperables a fin de que los usuarios puedan recibir, decodificar y visualizar los servicios de acceso;
- Adoptando normas de calidad de servicio para los servicios de acceso;
- Formando al personal de atención al cliente sobre la forma de atender a los clientes con discapacidad, explicándoles en particular cómo pueden encontrar en las EPG información sobre los servicios de acceso y cómo utilizar y personalizar los servicios de acceso disponibles, y designando un único punto de contacto para buscar información y presentar quejas sobre los servicios de acceso;
- Proporcionando la adecuada financiación a los organismos públicos de radiodifusión a fin de que puedan ofrecer una programación de televisión/vídeo accesible; y
- Fomentando la representación justa y equitativa de las personas con discapacidad en los programas de vídeo.

Debido a la rapidez con que aparecen las novedades tecnológicas, se anima a los países a que emprendan procesos de revisión periódica de la política y de cualquier código o reglamento relacionado, para aprovechar al máximo estas oportunidades tecnológicas.

---

[128] Véase el enunciado de “servicios de acceso” en las definiciones siguientes.

Modelo de política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo

1. Definiciones

- **"Servicio de acceso" –** servicio tal como la descripción de audio, los subtítulos cerrados y la lengua de signos que mejore la accesibilidad de un programa de vídeo para las personas con discapacidad;
- **"Descripción de audio"** – característica de la radiodifusión que inserta descripciones de los elementos visuales clave narradas en audio en las pausas naturales entre los diálogos de los programas, normalmente una vez completada la producción del contenido de vídeo. Esta característica, que describe información ausente de la pista de audio, permite que el contenido de vídeo sea accesible a las personas con discapacidad visual. A veces se denomina "descripción de vídeo" o "vídeo descrito";
- **"Subtítulos de audio" –** característica de la radiodifusión desarrollada para los programas de televisión en idiomas extranjeros, las películas que vayan acompañadas de subtítulos en el idioma nacional del país de radiodifusión para hacerlos accesibles a los espectadores con discapacidad visual o problemas de lectura (por ejemplo, cuando un espectáculo de la televisión italiana se emita en Francia con subtítulos en francés). Los subtítulos de audio leen en voz alta los subtítulos del idioma nacional. Los subtítulos de audio se denominan también "subtítulos auditivos" o "subtítulos hablados[129]" y se utilizan principalmente en los países que emiten contenidos audiovisuales extranjeros.
- **"Subtítulos cerrados"** – medio por el que el diálogo en audio y las representaciones sonoras de un programa de vídeo se hacen visibles a petición del usuario mediante un texto en la pantalla sincronizado con el contenido de audio. Los subtítulos cerrados permiten que el contenido resulte accesible para quienes no pueden oír el audio. En algunas jurisdicciones se utiliza el término subtitulado para los sordos y discapacitados auditivos (*sub-titling for the deaf and hard of hearing* (SDH)). En este modelo de política de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo también se utiliza el término "subtítulos cerrados" para referirse al SDH.
- **"Política de protección del consumidor"** – consiste en las leyes, marcos y organizaciones diseñadas para proteger los derechos del consumidor así como la competencia de libre comercio y el flujo libre de información veraz en el mercado.
- **"Guía electrónica de programas" (EPG)** – aplicación destinada a enumerar los programas en curso y en proyecto en cada canal o que estarán disponibles en el mismo, más un breve resumen o comentario de cada programa e información sobre el mismo[130]. La EPG es el equivalente electrónico de una guía de programa de televisión en papel.
- **"Proveedor de servicio con licencia"** – se refiere a la entidad responsable de prestar el servicio de programación de televisión/vídeo de conformidad con el marco jurídico y reglamentario específico de cada país, entre ellos a los organismos de radiodifusión, los operadores de redes de cable y de satélites y otros servicios de programación de vídeo con licencia dirigidos al público.
- **"Subtítulos abiertos"** – son aquellos en los que el usuario no tiene que hacer nada para visualizar los subtítulos dirigidos a las personas sordas o con discapacidad auditiva ya que forman parte integral de la imagen y no pueden suprimirse.

---

[129] En los países donde se emita un gran número de programas en idiomas extranjeros con subtítulos en el idioma nacional, podrá ser necesario habilitar subtítulos de audio a fin de aumentar la disponibilidad global de los servicios de acceso de contenidos para las personas que padecen discapacidad visual o tienen problemas de lectura.

[130] Las Guías Electrónicas de Programas están disponibles en los países que tienen televisión por cable o por satélite y que han migrado a la televisión digital terrenal. La definición de la EPG y la sección dedicada a la misma sólo serán de aplicación en los países con televisión digital, por cable o por satélite.

- **"Información del programa"** – indicación de los programas de vídeo que van acompañados de iconos de servicios de acceso reconocidos internacionalmente tales como las siguientes letras mayúsculas – subtítulos cerrados (CC) (*closed captioning*), subtítulos para las personas sordas o con discapacidad auditivo (SDH) (*subtitling for the deaf and hard of hearing*), lengua de signos (SL) (*sign language*) y descripción de audio (AD) (*audio description*).
- **"Radiodifusión de televisión" o "Televisión"**[131] significa la transmisión, ya sea analógica o digital, por cable o por el aire, codificada o sin codificar, de programación de vídeo y de guías electrónicas de programas, o de ambas, dirigida al público][132];
- **"Programación de video"** todo tipo de transmisión de programación proporcionada o distribuida por un proveedor de servicios con licencia, entre ellos los organismos de radiodifusión, los servicios por cable y por satélite, así como la retransmisión de la programación de vídeo por Internet[133], dirigida al público.

2. Fecha de entrada en vigor y aplicación

2.1 Esta política podrá citarse como "política de accesibilidad de la [televisión o] [programación de vídeo], y entrará en vigor tras la publicación [en el boletín oficial del Estado] y en otros foros en formato accesible.

2.2 [Insértese la disposición legislativa pertinente] estipula que [el Ministerio y la ANR[134]] son organismos competentes para la definición de la política nacional de fomento del servicio universal y el acceso universal en el sector de la radiodifusión, con especial atención al acceso a la televisión por parte de las personas con discapacidad.

2.3 Esta política se aplicará a la difusión de la programación de vídeo, con independencia de la plataforma, y en particular a las redes de radiodifusión tradicional, la televisión digital y la de protocolo Internet (IPTV), la televisión por cable, la televisión por satélite y la radiodifusión de televisión de banda ancha híbrida (HBB TV) y el sistema de radiodifusión de banda ancha integrada, y además a la programación en línea (por Internet) tal como el vídeo a la carta y los servicios de programas atrasados, las guías electrónicas de programas, los servicios de información sobre

---

[131] La definición de "radiodifusión de televisión" o "televisión" puede diferir de un país a otro, dependiendo de las circunstancias específicas del mismo y de los objetivos de su política. Por ejemplo, según la UIT, **"radiodifusión"** se refiere a una forma de telecomunicación unidireccional destinada a un gran número de usuarios con instalaciones receptoras adecuadas, y transmitida mediante redes radioeléctricas o por cable. **"Servicio de radiodifusión"** se refiere a las radiocomunicaciones en las que las transmisiones están destinadas a la recepción directa por parte del público general. Entre estas se encuentran las transmisiones sonoras, las transmisiones de televisión y otros tipos de transmisiones. Sin embargo, hay otros países donde incluyen los servicios por satélite en su definición. Además, algunos países regulan también servicios más avanzados tales como el vídeo a la carta (VOD). En el texto deberá utilizarse la definición de "radiodifusión de televisión" que se haya adoptado en el país, o revisarla cuando sea necesario.

[132] Adaptado de S.I. No. 313/1999 – European Communities (Television Broadcasting) Regulations (Reglamento de la radiodifusión de televisión de las Comunidades Europeas), 1999.

[133] Este término abarca todas las formas de programación de vídeo. En los países cuyo marco jurídico y reglamentario utilice el término "televisión" y "programación de televisión", podrá adoptarse esta definición congruentemente.

[134] La Política de Accesibilidad deberá elaborarla el ministerio/ANR responsible de la radiodifusión, el contenido de la programación de vídeo o las comunicaciones (o, en los países donde no exista tal ministerio, por la autoridad responsable de las comunicaciones), a menudo con una contribución importante del organismo regulador, que podrá llegar a la responsabilidad de su redacción. Como se expone en www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html, el Ministerio podrá evidentemente constituirse de varias formas: Ministerio de Radiodifusión, Ministerio de Comunicaciones Electrónicas (entre ellas la radiodifusión y otros medios de comunicación), o Ministerio de la Tecnología de la Información y la Comunicación (o de la Comunicación y la Información).

programas, los equipos de usuario final relacionados y los servicios de comunicaciones de emergencia[135].

2.4 El eje de esta política no es solamente el propio contenido sino también la información y los dispositivos que necesitan las personas para disfrutar de la televisión. Cuando la televisión se reciba por equipos tales como ordenadores personales o dispositivos portátiles (por ejemplo, teléfonos inteligentes) mediante una aplicación de software o accediendo a un sitio web, esta política deberá leerse conjuntamente con el modelo de política de accesibilidad de las comunicaciones móviles (Módulo 3) y con el modelo de política de accesibilidad de la web (Módulo 5).

2.5 A nivel nacional existirán varios instrumentos políticos y legislativos que contendrán disposiciones clave para el soporte del objetivo establecido en esta política, es decir, que la televisión resulte accesible para las personas con discapacidad. Entre estos figurarán:

2.5.1 [Política/legislación de protección del consumidor, cita, breve descripción]

2.5.2 [Política/legislación contra la discriminación, cita, breve descripción]

2.5.3 [Política/legislación de adquisiciones, cita, breve descripción]

2.5.4 [Política/legislación relativa al acceso a la información, cita, breve descripción]

2.5.5 [Política/legislación sobre las personas con discapacidad, cita, breve descripción]

2.5.6 [Política/legislación sobre acceso y servicio universal, cita, breve descripción]

2.5.7 [Otra política/legislación, en particular la relativa al Defensor del Pueblo, cita, breve descripción]

3. Mandato nacional

3.1 [El país] es signatario de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("la Convención" o "la CDPD"), que entró en vigor en mayo de 2008. La Convención reconoce la accesibilidad como condición para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos y libertades fundamentales y exige a los signatarios que adopten las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, a los servicios de emergencia y a los servicios de Internet en igualdad de condiciones con los demás. Los medios audiovisuales tales como la televisión se contemplan en el Artículo 9 de la Convención en el que se declara que las personas con discapacidad deberán tener el mismo acceso que otros a "la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones…"

3.2 La radiodifusión de televisión se menciona explícitamente en el artículo 30(1)(b) de la Convención, en el que se declara que "los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: a) Tengan acceso a los materiales culturales en formatos accesibles; y b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles".

3.3 La repercusión del Artículo 30 es que la métrica de la accesibilidad de la programación de televisión/vídeo necesita contemplar no solamente la *sensibilización* de la prestación del servicio de acceso sino también su *utilización* y *beneficio*. Por último, en el artículo 9(2)(b) se estipula que los Estados Partes en la Convención deberán "Asegurar que las entidades privadas que proporcionen instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público, tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad". Esto abarca a las entidades de radiodifusión de televisión del sector privado y a otros proveedores de contenidos y productores de contenidos de televisión.

[135] Esta cláusula deberá adaptarse al marco legislativo específico del país y a las definiciones de los servicios de radiodifusión/contenidos.

3.4 Además de las disposiciones de la Convención, la constitución de [el País] respaldará el derecho a la igualdad ante la ley. Esto incluirá el disfrute pleno e igualitario de todos los derechos y libertades. Para fomentar el logro de esta igualdad, se han diseñado medidas legislativas y de otra índole para proteger o apoyar a las personas o categorías de personas en desventaja que padecen una discriminación injusta.

3.5 Por consiguiente, ninguna persona podrá discriminar injustamente, ya sea directa o indirectamente, a nadie por motivos de raza, género, origen étnico o social, orientación sexual, edad, discapacidad, religión, conciencia, creencia, cultura, idioma o nacimiento[136].

3.6 Entre las discapacidades de especial importancia para la programación de televisión cabe citar las siguientes[137]:

3.6.1 Las auditivas;

3.6.2 Las visuales;

3.6.3 Las cognitivas; y

3.6.4 Las físicas.

4. Objetivos

4.1 Reconociendo la importancia de la accesibilidad del entorno físico, social, económico y cultural, así como de la salud, la educación, la información y la comunicación, para que las personas con discapacidad puedan gozar del pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales[138], deberán respetarse y servir de fundamento a estas políticas los siguientes principios:

4.1.1 No discriminación;

4.1.2 Participación e integración plenas y efectivas en la sociedad;

4.1.3 Accesibilidad;

4.1.4 Disponibilidad;

4.1.5 Defensa de intereses; y

4.1.6 Asequibilidad.

4.2 El objetivo de esta política es proporcionar un marco favorable que respalde el desarrollo de una cultura y práctica de la accesibilidad de la programación de televisión/vídeo:

4.2.1 Definiendo los principios generales que deben inspirar la accesibilidad de la programación de vídeo para las personas con discapacidad, y en particular medio de financiación de dichos servicios;

4.2.2 Identificando y obviando los principales obstáculos a la programación de televisión/vídeo plenamente accesible que se hayan identificado, por determinación de las reglas, requisitos, normas y mecanismos de financiación pertinentes para superar dichos obstáculos;

4.2.3 Adoptando medidas que garanticen que las personas con discapacidad tengan acceso, en pie de igualdad con otras, a los contenidos, servicios, dispositivos, sistemas y aplicaciones de la programación de televisión/vídeo ofrecidos al público, con independencia del mecanismo, la plataforma o la tecnología de distribución o entrega sobre la que se suministra;

---

[136] En el caso de que un país ya tenga una constitución en la que se prescriba el derecho a la igualdad, el formulador de la política deberá remitirse a la misma.

[137] www.itu.int/dms_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BT.2207-1-2011-PDF-E.pdf

[138] Esto incluye la libertad de expresión y el acceso a la información, la pluralidad de medios, el fomento de la diversidad cultural, la protección de los datos personales y la protección del consumidor.

4.2.4 Definiendo un marco institucional que garantice una supervisión transparente y la resolución imparcial de controversias que fortalezcan la promoción de la ciberaccesibilidad.

5. Sensibilización y atención al cliente

5.1 [La ANR] deberá emprender acciones que garanticen que el público sea consciente de los requisitos de accesibilidad de la programación de televisión/vídeo, de las medidas que se hayan establecido para fomentar la accesibilidad y sus derechos en términos de legislación y reglamentos pertinentes. Para fomentar la sensibilización, la [ANR] deberá colaborar con las organizaciones que representen a las personas con discapacidad y/o el Comité sobre Accesibilidad de las TIC[139].

5.2 Se anima a los proveedores de servicios con licencia a emprender acciones eficaces para dar publicidad y crear conciencia de la accesibilidad de sus servicios de televisión, especialmente mediante anuncios periódicos en sus propios servicios u otros, haciendo publicidad de los programas accesibles en las guías electrónicas de programas, en las guías de programas impresas e insertando información en las publicaciones destinadas a las personas susceptibles de beneficiarse de los servicios de programación de televisión/vídeo accesibles. Además, deberán presentar informes anuales a [la ANR] demostrando su conformidad con este requisito.

5.3 Los proveedores de servicios con licencia deberán garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a los mismos, recopilando una base de datos de organizaciones de discapacitados, y en particular de organizaciones para los diversos tipos de discapacidad, y enviándoles periódicamente información sobre los servicios y productos ofrecidos[140].

5.4 Los proveedores de servicios con licencia deberán formar al personal de atención al cliente sobre el modo de atender a los clientes con discapacidad, explicándoles en particular cómo pueden localizar la información sobre los servicios de acceso en las guías electrónicas de programas (EPG) y cómo utilizar los servicios de acceso personalizables disponibles.

5.5 Los proveedores de servicios con licencia y la ANR deberán designar un único punto de contacto para facilitar información y recoger las denuncias sobre problemas de accesibilidad. Este punto de contacto designado será anunciado por el organismo de radiodifusión y la publicidad acerca de dicho punto de contacto deberá ser accesible para las personas con discapacidad. El proveedor de servicios con licencia deberá presentar a la ANR todas las denuncias, en el plazo de siete días de su recepción, con una indicación de las medidas adoptadas para resolverlas.

5.6 Se exigirá a las guías electrónicas de programas (EPG) que colaboren con los proveedores de servicios con licencia y los grupos de discapacitados para hacer publicidad en las EPG de la información y facilidades disponibles destinadas a ayudar a las personas con discapacidad. Deberá incluirse

---

[139] Para generalizar la accesibilidad de las TIC, la ANR podrá crear un comité sobre accesibilidad de las TIC o la programación de la televisión/vídeo a fin de perseguir sus objetivos estatutarios de promover los intereses de los usuarios y garantizar la implicación de las personas con discapacidad en el desarrollo de todas las políticas, reglamentos y códigos industriales desde el principio. Este comité ofrecerá orientaciones, no solamente sobre políticas y reglamentos en materia de discapacidad, sino también sobre todas las políticas y reglamentos que puedan repercutir en las personas con discapacidad. Esto se expone más detalladamente en el Módulo 1. En los países que no establezcan dicho comité, podrá alcanzarse el mismo objetivo mediante la revisión periódica de los reglamentos existentes sin perjuicio de la celebración de una consulta pública que incluya a las personas con discapacidad junto con otras partes interesadas tales como los proveedores de servicios con licencia, los distribuidores de programación de vídeo y los representantes de la industria de las TIC.

[140] En los países donde el marco institucional y el presupuesto lo apoyen, una entidad benéfica centralizada, financiada por el Estado, podría coordinar las iniciativas de sensibilización en representación del Ministerio; esta entidad actuaría además como coordinadora de iniciativas tales como la creación de un grupo de investigación de personas relevantes que se benificiaran de la programación de vídeo accesible.

información especializada en las publicaciones mayoritarias así como en las utilizadas por las personas con discapacidad. Además, esta información deberá destacarse periódicamente en las EPG.

5.7 Es indispensable que todas las personas puedan comprender los iconos de servicios de acceso reconocidos internacionalmente que se utilizan para informar sobre los programas, y su significado. Deberán adoptarse lenguajes y símbolos normalizados o conocidos y aceptados con carácter general, para informar al público de los canales y programas que sean accesibles. En su caso, la información pública sobre los servicios de accesibilidad de la televisión deberá utilizar los siguientes símbolos de accesibilidad – subtítulos cerrados (CC), subtítulos para las personas sordas o con discapacidad auditiva (SDH), lengua de signos (SL) y descripción de audio (AD)[141]. Donde sea pertinente y viable, también se ofrecerá la información sobre los EPG en audio para garantizar el acceso a la misma por parte de las personas con discapacidad visual. Los símbolos utilizados deberán divulgarse al máximo en las comunicaciones públicas y deberán explicarse en una parte adecuada de la EPG[142].

6. Acceso a la programación de televisión/vídeo

6.1 La programación de televisión/vídeo, con independencia de la plataforma de transmisión, es un medio de comunicación que informa, educa y entretiene. A la vista de su función sociocultural y de la repercusión en el país, deberá resultar accesible para el máximo de personas posible. Por consiguiente, es necesario que los proveedores de servicios con licencia ofrezcan subtítulos cerrados[143], lengua de signos[144], y descripción de audio[145] en programas específicos para garantizar el acceso a los mismos por parte de las personas con discapacidad[146].

---

[141] Este lenguaje/código común tiene carácter indicativo (en ciertas jurisdicciones podrán utilizarse códigos adicionales tales como el DV (vídeo descriptivo)). Estos símbolos también variarán de un país a otro por lo que el texto del presente párrafo deberá ser modificado congruentemente. Además, los símbolos de accesibilidad deberán diferenciarse con facilidad de otros que se utilicen para la clasificación de las películas y las publicaciones tales como S (sexo), L (lenguaje) y V (violencia). Los símbolos elegidos deberán ser facilmente comprendidos por todo el mundo y comunicados adecuadamente.

[142] Cada país deberá garantizar que la presenta cláusula se armonice con los códigos/símbolos utilizados en el mismo y en la sección de definiciones, en particular la definición de información de programación.

[143] Véase la sección 7 *infra.* Existen dos alternativas de presentar los subtítulos, una en formato "cerrado" y otra en "abierto". Debido a que los telespectadores no pueden evitar los subtítulos abiertos, ya que siempre están habilitados, se prefieren los subtítulos cerrados, que pueden activarse o desactivarse, por lo que se exigirán siempre que sea técnicamente posible. También deberán tenerse en cuenta las consideraciones idiomáticas al establecer las políticas nacionales. Por ejemplo, los países deberán considerar las capacidades técnicas de soporte de los idiomas nacionales de las cajas de adaptación multimedios. Es posible que haya que establecer exenciones o demorar la introducción de subtítulos en idiomas que no estén habitualmente soportado por las cajas de adaptación multimedios disponibles en el comercio (por ejemplo, el swahili o el urdu), sin perjuicio del apoyo que deba otorgarse a la investigación y el desarrollo de cajas de adaptación multimedios que soporten los idiomas nacionales. Además, en los países con varios idiomas, la ANR deberá organizar una consulta pública que incluya a las personas con discapacidad y otras partes interesadas pertinentes para acordar los idiomas que deban utilizarse en los subtítulos cerrados y la lengua de signos.

[144] Véase la sección 8 *infra*. Los países deberán tener en cuenta los niveles de alfabetización de las personas sordas o con discapacidad auditiva para establecer los servicios de acceso necesarios. Por ejemplo, los televidentes analfabetos sordos necesitarán servicios de acceso en lengua de signos mientras que los televidentes con discapacidad auditiva que sepan leer preferirán seguramente los subtítulos.

[145] Véase la sección 9 *infra*. La ANR podría plantearse eximir de la descripción de audio a los programas y servicios de los musicales y las noticias, cuando haya poco espacio entre el diálogo y la pista sonora para ofrecer la descripción de audio y donde sea menos necesario. Véase, por ejemplo, el código de Ofcom sobre los servicios de acceso de televisón, sección 21(a) en http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/. Además, las instancias decisorias y los organismos reguladores deberán garantizar que las cajas de adaptación multimedios y los dispositivos de televisión soporten las descripciones de audio. Esto podrá conseguirse mediante la adopción de las normas pertinentes previstas en la sección 6.6 *infra.*

[146] Los países identificarán los programas necesarios para prestar servicios de acceso específicos, definiendo un marco de implementación en consonancia con la sección 6.3 *infra*.

6.2 La ANR podrá establecer la obligatoriedad de las anteriores medidas de accesibilidad mediante reglamentos, condiciones de adjudicación de las licencias, objetivos de accesibilidad y códigos de buenas prácticas entre otras medidas pertinentes[147].

6.3 La ANR definirá en los reglamentos, condiciones de adjudicación de las licencias, objetivos de accesibilidad y códigos de buenas prácticas, entre otras medidas pertinentes, una hoja de ruta de implementación junto con los proveedores de servicios con licencia y las organizaciones de personas con discapacidad, identificando las fases de implementación progresiva de los servicios de acceso. Esta hoja de ruta deberá establecer un sistema de prioridades para la implementación de los servicios de acceso correspondientes a los diferentes tipos de programas, entre ellos las noticias, las retransmisiones en directo, las comunicaciones de emergencia y los programas pregrabados. Los objetivos fijados podrían diferir entre las diversas categorías de proveedores de servicios con licencia. Por ejemplo, los organismos de radiodifusión de servicio público podrán tener mayores responsabilidades que los proveedores de servicios comerciales, especialmente cuando sean beneficiarios de fondos públicos para el desarrollo de contenidos. Estos objetivos podrán establecerse como metas a corto, medio y largo plazo.

6.4 Los creadores y propietarios de contenidos son los responsables de crear los contenidos para estos servicios y entregarlos al proveedor de servicios con licencia. En esta política se reconoce la complejidad de la cadena de valor de la programación de vídeo y, por tanto, se anima a los proveedores de servicios con licencia a que fomenten, al amparo de la adquisición de sus contenidos, políticas de programación y políticas editoriales, la inclusión de servicios de acceso en los lotes de los productores de contenidos.

6.5 En esta política se reconoce que la migración de la televisión analógica a la digital y a la televisión con protocolo de Internet facilita la prestación de servicios de acceso con destino a las personas con discapacidad. Por este motivo, la presente política exige que los proveedores de servicios con licencia planifiquen los servicios de acceso como parte de su estrategia de migración.

6.6 [La ANR] deberá adoptar normas, y en particular normas internaciones[148] donde las haya, que garanticen la interoperabilidad de los servicios de televisión y los equipos que permiten que los usuarios reciban, decodifiquen y visualicen servicios de acceso para las personas con discapacidad, e imponer el cumplimiento de las mismas[149]. Deberá consultarse a las organizaciones que representen a las personas con discapacidad, los proveedores de servicios con licencia y los fabricantes/distribuidores de equipos antes de determinar las normas aplicables a éstos.

---

[147] Véase la sección 3 del Módulo 1 – Opciones de reglamentación.

[148] Las instancias decisorias, los legisladores y los organismos reguladores deberán conocer las normas de televisión adoptadas en su región o país (DVB en Europa, ATSC en América del Norte, RDSI en Japón y gran parte de América del Sur, y CMMB en la República Popular de China. Normalmente las normas de la televisión digital tienen disposiciones para los subtítulos y la descripción de audio. Por este motivo tiene sentido desde un punto de vista económico comenzar por las características que ya estén presentes en los receptores de la televisión digital en vez de arriesgarse a la fragmentación del mercado nacional y regional que se traduciría en un aumento de los costes de producción y de los equipos receptores.

[149] Observando la necesidad de esta normativa debido a que, en este momento, las cajas de adaptación multimedios existentes en el mercado no soportan determinados idiomas. La Plataforma Europea de Autoridades Reguladoras (EPRA) ha identificado siete países europeos que han adoptado normas técnicas que garantizan que las cajas de adaptación multimedios soportan servicios de acceso y ha citado un proceso oficial de elaboración de un Libro Verde sobre la Convergencia en la UE en el que se contemple la adopción de una norma adicional que forme parte de la Normativa Europea que cubre todos los problemas audiovisuales relativos a la accesibilidad.

Véase http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195

7. Subtítulos

7.1 Se exigirá a los proveedores de servicios con licencia que ofrezcan subtítulos cerrados siempre que sea técnicamente posible debido a que éstos permiten que los telespectadores decidan cuándo utilizarlos. La utilización de subtítulos cerrados es más fácil en las plataformas de televisión digital. Podrán utilizarse subtítulos "abiertos" hasta que se complete la migración de la televisión analógica a la digital.

7.2 Los subtítulos [abiertos o] cerrados deberán ofrecerse por lo menos en un idioma oficial. Los subtítulos deberán estar en el idioma de la porción de audio del programa y representar al sonido[150] [151].

7.3 La [ANR] deberá determinar previa consulta a todas las partes interesadas, y en particular a las organizaciones que representen a personas con discapacidad, los niveles mínimos de calidad o las tasas máximas de errores para que estos subtítulos garanticen la inteligibilidad y sincronización con la porción de vídeo de los programas en consonancia con la sección 10 *infra*[152].

8. Lengua de signos

8.1 La [ANR] deberá elaborar requisitos específicos para que los proveedores de servicios con licencia ofrezcan lengua de signos, previa consulta a las partes interesadas, y especialmente a las organizaciones que representen a las personas sordas[153], reconociendo que los requisitos de la lengua de signos son importantes para facilitar el acceso de las personas sordas, y especialmente de aquellas que lo son de nacimiento, y para las que el lenguaje signos no sea su primer o único lenguaje. Esto tiene graves repercusiones para las noticias y las comunicaciones de emergencia[154].

8.2 Cuando se ofrezca la lengua de signos, deberá animarse a los proveedores de servicios con licencia a que lo hagan de modo que el telespectador pueda ver no sólo las manos sino también, cuando sea conveniente, las expresiones faciales del intérprete.

8.3 Los proveedores de servicios con licencia deberán supervisar la eficacia del servicio mediante contacto periódico con las organizaciones que representen a las personas sordas.

---

[150] La representaciones de sonido indican la porción sin diálogo de la pista sonora (por ejemplo, suena el timbre). Los subtítulos sin representaciones sonoras se utilizan para ofrecer traducción en idiomas extranjeros y no tienen nada que ver con la accesibilidad de las personas con discapacidad.

[151] Cuando los canales estén dedicados a un idioma particular, los subtítulos deberán realizarse en el idioma del canal.

[152] Las alternativas relacionadas con la realización de subtítulos y lengua de signos deberán tener en cuenta los niveles de alfabetización de las personas sordas y de las que padecen discapacidad auditiva en el país, dado que los subtítulos sólo podrán ser utilizados por las personas que sepan leer.

[153] En los países monolingües o bilingües, la elección de la lengua de signos y su implementación tienen una importancia particular, por lo que deberá someterse a consulta pública.

[154] Es posible que los países consideren la utilización de lengua de signos "abiertos" o "cerrados" y revisen la presente Sección para especificar el que necesitan. Como ejemplos de soluciones de lenguajes de signos cerrados se puede citar el canal independiente de lengua de signos virtual (Dinamarca), la emisión de un programa de televisión con lengua de signos a través de Internet (para visualizarlo después en el televisor) y la utilización de un receptor de radiodifusión de banda ancha integrada (por ejemplo, HBB TV en Europa, Hybridcast en Japón) para ofrecer al telespectador un servicio de televisión en el que la señal se reciba en el televisor en banda ancha). Para más información véase la actualización de e-Access+ sobre la lengua de signos abiertos y cerrados en http://hub.eaccessplus.eu/wiki/Accessible_Digital_Television_for_the_Hearing_Impaired.

9. Descripción de audio y subtítulos de audio

9.1 Se exigirá a los proveedores de servicios con licencia que hagan programas de vídeo accesibles para los telespectadores ciegos o con discapacidad visual, mediante la inclusión de la descripción de audio en los idiomas oficiales del país debido a que los usuarios de programas de televisión/vídeo ciegos o con problemas de visión dependen de la descripción de audio para comprender el contenido visual de los programas.

9.2 El idioma de la descripción de audio deberá coincidir con el del audio del programa.

9.3 Los programas de televisión en idiomas extranjeros, en los países que utilicen subtítulos en los idiomas nacionales[155], deberán ser accesibles mediante la inclusión de subtítulos de audio[156] destinados a los telespectadores ciegos o con problemas de visión, así como para los individuos con discapacidad cognitiva o las personas que lean muy despacio[157]. Los telespectadores que sean ciegos o padezcan discapacidad visual necesitarán tanto descripciones de audio como subtítulos de audio para acceder a los programas de televisión en idiomas extranjeros subtitulados en los idiomas nacionales.

9.4 Los proveedores de servicios con licencia que creen programas de vídeo serán responsables de garantizar que los productores, los editores y los presentadores estén formados en técnicas de descripción de las imágenes en beneficio de las personas ciegas y de la audiencia con discapacidad visual y deberán presentar a [la ANR] una declaración anual de la formación que imparten[158].

10. Calidad de servicio

10.1 Las personas con discapacidad tienen requisitos específicos de calidad de servicio para la accesibilidad de la programación de televisión/vídeo.

10.2 La [ANR] deberá determinar previa consulta a las partes interesadas, y especialmente a las organizaciones de las personas con discapacidad, los requisitos específicos de calidad mínima de la descripción de audio, [subtítulos de audio cuando sean pertinentes], subtítulos cerrados y lengua de signos, así como la métrica aplicable al nivel de calidad de funcionamiento.

10.3 Las normas de calidad de servicio podrán incluir como mínimo los siguientes requisitos:

10.3.1 Normas que garanticen la legibilidad, precisión y comprensión de los subtítulos de modo que tengan sentido para las audiencias. Esto incluirá especificaciones sobre el tipo de letra, el tamaño de la misma, el contraste y la utilización de colores para facilitar el acceso por parte de las personas con discapacidad visual, y requisitos que garanticen el control del telespectador sobre los mismos.

10.3.2 Normas de calidad de servicio en la que se establezcan tasas máximas de errores y normas que garanticen la sincronización entre los subtítulos cerrados y el diálogo.

10.3.3 Normas de calidad de servicio relativas a la colocación y claridad de las descripciones de audio;

---

[155] Esta sección no será de aplicación en los países que utilicen doblajes en los idiomas nacionales.

[156] Esta sección solo será de aplicación en los países donde utilicen subtítulos. Los subtítulos de audio se realizan mediante los mismos mecanismos que la descripción de audio. Debido a que los subtítulos de audio también los utilizan las personas con problemas de lectura, y en particular las personas de edad, los disléxicos y los inmigrantes, el país también deberá tener en cuenta los niveles de alfabetización en el idioma nacional antes de confirmar la solución a adoptar.

[157] Este servicio se introdujo en los Países Bajos en 2002, y se está prestando actualmente en Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia. Su instalación es relativamente barata y los costes de funcionamiento son despreciables.

[158] Véase el código de Ofcom sobre el acceso a la televisión en http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/

11. Equipos

11.1 En esta política se reconoce que los equipos utilizados por las personas para ver la televisión dependen del medio de transmisión. Para la televisión por cable, por satélite y la terrenal, los equipos constan de un televisor, a veces de un receptor independiente en forma de "caja de adaptación multimedios" y de un mando a distancia. Para la Internet y la televisión móvil, los equipos son un PC o un dispositivo portátil sobre el que se ejecuta una aplicación de software o se accede a un sitio web. Con independencia del modo de acceso de las personas a la televisión, deberán utilizar una combinación de hardware (pantallas, botones, cables, mandos a distancia, etc.) y software (menús, guías de programas, funciones de pausa/rebobinado/grabación, etc.).

11.2 Los equipos de televisión de los usuarios finales deberán soportar los servicios de acceso[159]. Las instancias decisorias deberán encontrar el modo de animar a los minoristas de mandos a distancia de televisión a que garanticen que todos estos equipos y el software que se vende al público sea conforme con las normas de diseño universal aplicables y consideren las necesidades de las personas con discapacidad[160]. Aunque los minoristas y los fabricantes de equipos de televisión no sean objeto de reglamentación, las instancias decisorias deberán exigir que estas consideraciones se tengan en cuenta al definir las normas para los equipos en consonancia con la sección 6.6 *supra* o que la [ANR] tenga en cuenta las normas de accesibilidad de la televisión en el caso de que sean responsables de la homologación de equipos relacionados con la televisión.

11.3 A veces los equipos de televisión del usuario final pueden resultar muy difíciles de utilizar por las personas con discapacidades sensoriales y físicas, a este respecto:

11.3.1 Las instancias decisorias deberán garantizar que se tengan en cuenta estas consideraciones cuando adopten normas (véase la sección 6.6) u ofrezcan subvenciones u otro tipo de ayudas para la adquisición de equipos[161].

11.3.2 Los proveedores de servicios con licencia y los fabricantes de equipos de televisión de consumo deberán garantizar que los telespectadores sordos o con discapacidades auditivas que utilicen audífonos, puedan escuchar el programa con la ayuda de *conexiones inalámbricas* entre el televisor y el propio audífono o conexiones cableadas entre el televisor y la prótesis auditiva que haya seleccionado el telespectador.

12. Guías electrónicas de programas

12.1 Esta sección está dedicada a las guías electrónicas de programas (EPG), las opciones de grabación de vídeo digital y las opciones de vídeo a la carta.

---

[159] Este requisito podrá cumplirlo la ANR adoptando normas técnicas para los servicios y equipos de televisión interoperables a fin de que los usuarios puedan recibir, decodificar y visualizar servicios de acceso para las personas con discapacidad e imponiendo la utilización de dichas normas conforme a lo dispuesto en la sección 6.6 de este modelo.

[160] La radiodifusión de televisión exige que el usuario utilice una combinación de hardware (pantallas, botones, cables, etc.) y de software (menús, guías de programas, funciones de pausa/rebobinado/grabación, etc.). Tal vez las personas con discapacidades sensoriales y físicas encuentren difícil el manejo de estos equipos. Estas dificultades varían desde la incapacidad de ver las etiquetas de los mandos a distancia hasta la lectura de textos en la pantalla. Por ello, puede ser necesario que los mandos a distancia tengan botones de mayor tamaño y sean de colores, que se pueda aumentar el tamaño y el texto en pantalla, modificar su color o hacer que los lea un sintetizador vocal. Véase el conjunto de herramientas de ciberaccesibilidad de la UIT y el G3ict en www.e-accessibilitytoolkit.org/.

[161] Algunos países han subvencionado, por ejemplo, la adquisición de cajas de adaptación multimedios por parte de determinadas categorías de personas para sufragar el coste de instalación a fin de fomentar la migración de la televisión analógica a la televisión digital terrenal.

12.2 La [ANR] deberá incorporar en los códigos de buenas prácticas para las guías de programación electrónica, el reglamento pertinente o las condiciones de adjudicación de licencia, los requisitos siguientes: que los proveedores de EPG indiquen qué programas vienen acompañados de servicios de acceso, que utilicen iconos de servicios de acceso reconocidos internacionalmente, que ofrezcan información de usuario a las personas con discapacidad y que garanticen que la EPG sea accesible a los usuarios con discapacidades sensoriales, en particular a las personas ciegas y a las que padecen discapacidades visuales[162]. Esto incluirá los requisitos siguientes:

12.2.1 Cuando sea de aplicación, los proveedores de servicios con licencia deberán garantizar que los resúmenes de los programas que figuran en la EPG indiquen qué programas estén acompañados de servicios de acceso, utilizando los siguientes iconos de servicios de acceso reconocidos internacionalmente – subtítulos cerrados (CC), subtítulos para las personas sordas o con discapacidad auditiva (SDH), lengua de signos (SL) y descripción de audio (AD)[163]. Cuando sea viable, estas abreviaturas deberán explicarse en una parte adecuada de la EPG. En el caso de que se utilicen términos no convencionales en alguna parte de la EPG, y su supresión o sustitución por abreviaturas normalizadas exija una actualización del software o del hardware, ésta deberá llevarse a cabo en la primera oportunidad que se presente.

12.2.2 Los proveedores de servicios con licencia deberán garantizar la entrega de información precisa y puntual sobre los servicios de acceso a la televisión, a la EPG y a otros proveedores de listados de programas de televisión. Los proveedores de servicios con licencia deberán incluir en los resúmenes de programas que facilitan a dichos proveedores, la información relativa a los programas que incluyen servicios de acceso[164]

12.2.3 Los proveedores de servicios con licencia deberán garantizar que las EPG ofrezcan información sobre asistencia en relación con los programas (por ejemplo, cómo navegar por los listados de programas y cómo manejar los servicios de acceso a la televisión tales como los subtítulos cerrados, la lengua de signos y la descripción de audio) así como las facilidades que les permitan hacer uso de dicha asistencia[165].

12.2.4 Los proveedores de servicios con licencia deberán suministrar información[166] dirigida a las personas con discapacidad en una parte de la EPG fácilmente accesible (siempre que sea posible) o bien de otra forma accesible (por ejemplo, en sitios web o mediante servicios interactivos), sobre:

12.2.4.1 Cómo utilizar la EPG;

12.2.4.2 Cómo utilizar los servicios de acceso que acompañan a los programas;

12.2.4.3 Qué alternativas existen para personalizar la presentación de la EPG a fin de que resulte más fácil de utilizar; y

12.2.4.4 Qué fuentes adicionales de ayuda e información pueden conseguirse en otros lugares (por ejemplo, en sitios web o en los servicios de asistencia telefónica o por mensajería textual), ya sea del proveedor de la EPG o del proveedor de servicios con licencia.

---

[162] La European Platform of Regulatory Authorities (EPRA) (Plataforma Europea de Autoridades Reguladoras) ha identificado una iniciativa de colaboración voluntaria entre una compañía privada (Goodman) y el Royal National Institute of the Blind (RNIB) (Real Instituto Nacional de los Ciegos) para desarrollar la caja de adaptación multimedios Smart Talk que permite la síntesis vocal de la información de programas de la EPG.

Véase http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195.

[163] Los símbolos se modificarán para adaptarlos a los utilizados en el país en cuestión. Véase la sección 5 del presente módulo.

[164] Algunas ANR podrán ser autorizadas por la ley a desarrollar códigos con destino a los proveedores de EPG. Cuando reciban este mandato, las ANR deberán establecer requisitos semejantes para dichos proveedores en el código pertinente.

[165] Esta información podrá facilitarse a través de sus sitios web en los países donde la penetración de Internet sea importante.

[166] También se exigirá a los proveedores de servicios con licencia que formen a su personal de atención al cliente para que atiendan adecuadamente a las personas con discapacidad. Véase la sección 5.4 de este módulo.

13. Servicios de emergencia

13.1 La sensibilización pública acerca de la disponibilidad de servicios de emergencia accesibles para las personas con discapacidad tendrá carácter obligatorio. Será responsabilidad de la ANR, de los proveedores de servicios con licencia y de los organismos públicos con responsabilidad sobre los servicios de emergencia sensibilizar acerca de la disponibilidad y accesibilidad de los servicios de emergencia para las personas con discapacidad.

13.2 La información de emergencia dirigida al público también deberá presentarse en la programación de televisión/video con formatos accesibles a las personas con discapacidad tales como la lengua de signos, los subtítulos para sordos y personas con discapacidad auditiva y los mensajes de audio para quienes padezcan discapacidad visual.

13.3 En el caso de que ocurra una catástrofe natural, las comunicaciones públicas y los anuncios deberán ser accesibles a las personas con discapacidad en formatos adecuados de comunicación para suplementar los canales de comunicación convencionales. Los proveedores de servicios con licencia deberán garantizar que dichos anuncios y alertas se difundan en los formatos pertinentes accesibles a todas las personas con discapacidad.

14. Financiación

14.1 El gobierno deberá garantizar que las entidades de radiodifusión de televisión pública cuenten con la financiación adecuada para prestar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades de las personas con discapacidad.

14.2 Tal vez sea necesario conseguir financiación y educación a partir de los Fondos para el Acceso y Servicio Universal[167], el presupuesto del ente público de radiodifusión o cualquier otro mecanismo o plan de financiación[168], para prestar asistencia con los siguientes fines:

14.2.1 Planes oficiales de ayuda a la migración de la televisión analógica a la digital para las personas de la tercera edad que puedan tener dificultades tales como agacharse para ajustar las televisiones, y para las personas con discapacidad, que podrían incluir la prestación de asistencia para la instalación de equipos, la sintonización de los canales[169], el asesoramiento

[167] Sólo se aplicará en los países donde el fondo sea convergente, pudiendo utilizarse por tanto para subvencionar la programación, los servicios y los equipos de vídeo. Véase el Módulo 1, sección 5.

[168] Entre los diversos fondos que pueden utilizarse para impulsar la programación accesible, destacan los destinados al fomento de la industria cultural o la producción. Sería conveniente que dichos fondos sólo se utilizasen en la producción de contenidos accesibles. Un ejemplo de este tipo de fondos es el Broadcasting Accessibility Fund (fondo de accesibilidad de la radiodifusión) establecido en Canadá por la Canadian Radiotelevision (radiotelevisión de Canadá) en virtud de la Telecommunications Commission Broadcasting Regulatory Policy (política de reglamentación de la radiodifusión de la Comisión de telecomunicaciones) (CRTC 2012-430). Se prevé que este fondo:

- opere como organismo de financiación independiente e imparcial para apoyar y financiar proyectos innovadores que presenten soluciones independientes de la plataforma, para el fomento de la accesibilidad en todos los contenidos de radiodifusión de Canadá;
- financie proyectos que presenten soluciones prácticas que mejoren de forma tangible la accesibilidad en la radiodifusión a la mayor brevedad posible y que apliquen, siempre que sea factible, los principios del diseño integrador para fomentar la accesibilidad desde sus primeras fases y de la forma más rentable, en las nuevas tecnologías y aplicaciones de Canadá;
- contrate a un funcionario independiente que se encargue de los trámites financieros y se responsabilice de las operaciones cotidianas de la entidad bajo la autoridad del consejo de administración.

[169] Se efectúa una búsqueda de los canales de radiodifusión digital existentes que "recuerda" los encontrados. Existe un procedimiento denominado a veces "doble búsqueda de canales" que puede borrar los canales guardados en la memoria del

y la indicación de consejos prácticos cuando fueran necesarios para manejar los equipos, por ejemplo acerca del funcionamiento del mando a distancia o la activación de los subtítulos;

14.2.2 Dotar de accesibilidad a los programas de vídeo que no lo sean en virtud de esta política de accesibilidad;

14.2.3 Entregar cajas de adaptación multimedios accesibles a las personas con discapacidad para facilitar la migración digital; y

14.2.4 Cualquier otro asunto que mejore la asequibilidad del acceso de las personas con discapacidad.

15. Exenciones

15.1 Los proveedores de servicios con licencia que consigan un índice medio de audiencia inferior al [1%] de todos los hogares, promediado a lo largo de un período de 12 meses, quedarán exentos de la obligación de prestar los servicios accesibles estipulados en esta política. La [ANR] espera que dichos proveedores de servicios con licencia se inspiren en esta política y la cumplan voluntariamente, y además revisarán anualmente la pertinencia de las excepciones[170].

15.2 La [ANR] elaborará un reglamento en el que se definan los criterios para los objetivos y las exenciones[171].

15.3 La [ANR] elaborará los compromisos relativos a la prestación de los servicios y características de accesibilidad en la programación en línea (por Internet) de la entidad de radiodifusión tal como el vídeo a la carta y los servicios de programas atrasados.

16. Representación y presentación de las personas con discapacidad[172]

16.1 Cuando sea necesario, [la ANR] determinará las directrices, o fomentará e impulsará de otro modo, que la ética/normas editoriales de reglamentación conjunta o autorreguladas incluyan normas que promuevan la representación y presentación equitativas y justas de las personas con discapacidad por parte de los proveedores de servicios con licencia y de otros proveedores de contenidos en su programación.

convertidor digital para emplearlo cuando una búsqueda anterior pueda haber guardado información incorrecta sobre los canales.

[170] Es posible que los países deseen establecer un umbral mínimo de conformidad o decidan suprimir las exenciones por completo. Cuando exista un sistema de exenciones, el porcentaje umbral se establecerá en función de la población del país y del tamaño de la audiencia. Esta disposición pretende excluir a las estaciones de poca audiencia que tendrían que hacer frente a gastos relativamente elevados para cumplir los requisitos. En algunos casos, es posible que los beneficiarios de las exenciones tengan la obligación de contribuir financieramente a los planes de fomento de los servicios de acceso a la televisión del organismo. Por ejemplo, en el Reino Unido no se exige a los canales de poca audiencia que incluyan lengua de signos en la programación, pero se les exige una contribución económica a un fondo constituido para adquirir programación dotada de características de accesibilidad.

[171] Los criterios utilizados por Ofcom y la FCC, por ejemplo, tienen en cuenta factores tecnológicos, comerciales y de programación, entre ellos la naturaleza de los servicios (servicios de radiodifusión pública (PBS) o privados); cuota de mercado; plataforma (digital o analógica); formato/género del programa; capacidad técnica; y repercusión sobre las operaciones del proveedor del servicio.

[172] La inclusión de esta causa dependerá del marco legislativo y político general existente en cada país. En algunos de ellos (tal como Estados Unidos), la ANR no se implica en las directrices ni normas sobre contenidos editoriales debido a la protección que ofrece la Constitución. Sin embargo, en muchos otros, la ANR efectúa algún tipo de supervisión de las normas o códigos editoriales de reglamentación conjunta o autónoma (tal como en Canadá, donde las CRTC aprueba los códigos elaborados y aplicados por los organismos de la industria). Sin embargo hay otros (tal como Sudáfrica), donde la ANR está obligada a elaborar dicho código editorial y las políticas reglamentarias asociadas para aplicarlas a los posibles titulares de licencias que no pertenezcan a un organismo autorregulador.

16.2 Además, estos códigos editoriales deberán especificar explícitamente la obligatoriedad de que las cláusulas asociadas a la protección de las audiencias frente a la discriminación o los contenidos perjudiciales u ofensivos incluyan explícitamente la protección de las personas con discapacidad. Deberá animarse a los proveedores de servicios con licencia a que promuevan estas políticas en sus propios códigos y directrices para los productores y proveedores de contenidos.

16.3 Estos códigos/normas editoriales deberán desarrollarse previa consulta a una amplia gama de partes interesadas, y en particular a las organizaciones de personas con discapacidad. [La ANR] deberá garantizar la obligatoriedad de esta consulta en cualquier requisito que defina sobre el desarrollo de dicho Código.

16.4 Además se exigirá a los proveedores de servicios con licencia que fomenten la sensibilización acerca del Código y sus disposiciones mediante la inclusión periódica de información en el Código en todo su material publicitario. Este material publicitario deberá ser accesible a las personas con una gama de diferentes discapacidades para garantizar la máxima difusión posible de sus disposiciones. El material publicitario deberá incluir anuncios periódicos del servicio público acerca del Código así como información sobre cómo presentar denuncias de supuestas infracciones de las disposiciones.

16.5 Se deberá exigir a los proveedores de servicios con licencia que presenten anualmente informes a [la ANR] sobre todas las denuncias recibidas en relación con el Código y la forma de resolución de estas.

16.6 La ANR, u otro organismo responsable de la investigación, deberá llevar a cabo una investigación periódica sobre la representación y presentación de las personas con discapacidad en la programación de vídeo.

17. Objetivos y requisitos de presentación de informes

17.1 Las ANR, previa consulta a las personas con discapacidad, a los proveedores de servicios de programación de vídeo con licencia y otras partes interesadas pertinentes (en consonancia con las secciones 6 y 8 del Módulo 1), deberá establecer objetivos anuales medibles para los proveedores de servicios con licencia, y publicar un informe anual sobre la implementación y conformidad con esta política[173] y adoptar las medidas coercitivas necesarias, en su caso.

17.2 Entre los objetivos medibles cabe destacar los siguientes:

- Porcentaje de programación de vídeo, por tipo de programa, que ofrecen diferentes servicios de acceso, tales como los subtítulos cerrados, la lengua de signos y la descripción de audio;
- Que los proveedores de servicios con licencia emprendan acciones eficaces para dar publicidad y fomentar la sensibilización acerca de la accesibilidad de sus servicios de programación de televisión/vídeo;
- Que las EPG utilicen iconos reconocidos internacionalmente para indicar el tipo de servicio de acceso que se facilita;
- Que las emisiones de radiodifusión de emergencia se realicen en todos los formatos accesibles;
- El establecimiento de normas de calidad de servicio para la precisión y la sincronización de los subtítulos cerrados y de la descripción de audio.

17.3 Además, deberán establecerse objetivos intermedios para medir el progreso de la implementación de la política y de los eventuales códigos de conducta, reglamentos y condiciones de licencia asociados, la capacidad de implementar la política, los códigos de conducta, los reglamentos y las condiciones de la licencia (por ejemplo, estableciendo los presupuestos y programas de formación necesarios) y el progreso en cuanto a disponibilidad de programación accesible de televisión/vídeo con destino a las personas con discapacidad.

[173] Cuando se haya constituido un comité sobre las TIC o la programación de televisión/vídeo, será este comité el que examine el informe anual. Véase la sección 5.1 de este modelo.

17.4 El acceso a la información sobre accesibilidad de la programación de televisión/vídeo con destino a la comunidad de discapacitados es crítico para garantizar que el futuro examen de las medidas de la política de accesibilidad resulte eficaz y que las intervenciones sobre la política se basen en evidencias. Para lograrlo, la ANR deberá determinar los requisitos de presentación de informes para la notificación a la comunidad de discapacitados de los requisitos de accesibilidad contenidos en la política y códigos de conducta, reglamentos y condiciones de licencia asociados. Las ANR deberán llevar a cabo un examen completo de *todos* los requisitos de presentación de informes para garantizar la recopilación de datos correctos sobre accesibilidad de las personas con discapacidad con el nivel de detalle adecuado y a intervalos razonables[174].

18. Revisión periódica

18.1 Debido a la rapidez del progreso tecnológico y a los cambios de las condiciones del mercado, esta política deberá revisarse como mínimo cada dos años.

[174] Es posible que haya que modificar los requisitos de presentación de informes del reglamento, dependiendo de que la legislación en materia de TIC contenga una sección específica sobre la presentación de informes.

Anexo: Ejemplos de reglamentos[175]

Comisión Federal de Comunicaciones de EE.UU.: Órdenes de descripción de vídeo, anuncios públicos, anuncios, comunicados de prensa y fichas descriptivas.

Resumen: Fichas descriptivas, informes y reglamentos correspondientes a un desarrollo normativo de la FCC del año 2000, revocado en 2002, por el que se exigía a los organismos de radiodifusión de EE.UU. que describieran cuatro horas de programación semanales.

Referencia: www.fcc.gov/cgb/dro/video-description.html

Cámara de Representantes (EE.UU.): H.R.6320 Ley de accesibilidad de las comunicaciones y el vídeo del siglo 21, de 2008.

Resumen: Propuesta de legislación de EE.UU. obligando a la accesibilidad de los contenidos de la IPTV e Internet (subtítulos, descripciones) y las guías de menú e interfaces de usuario accesibles. Restablece los requisitos de descripción de televisión anulados.

Referencia: www.coataccess.org/node/32

Comisión de Radiotelevisión y Telecomunicaciones de Canadá (CRTC): Aviso público de radiodifusión: CRTC 2007-101

Resumen: Requisitos para los distribuidores de programas de televisión de Canadá (radiodifusión, cable, satélite) sobre el transporte de la descripción de vídeo en sus señales y la garantía de su transmisión a los consumidores.

Referencia: www.crtc.gc.ca/eng/archive/2007/pb2007-54.htm

Comisión de Radiodifusión y Televisión de Canadá (CRTC): Acceso a la TV de las personas con discapacidad visual.

Resumen: Sinopsis de la descripción, definición de los usuarios, proveedores de descripciones en Canadá y enlaces al reglamento.

Referencia: www.crtc.gc.ca/ENG/INFO_SHT/b322.htm

Oficina de Comunicaciones (OFCOM): Código de los Servicios de Acceso de Televisión

Resumen: Este Código define los requisitos de los subtítulos, lengua de signos y descripción de audio aplicables a los servicios de televisión. Comprende el incremento de los objetivos a lo largo de un período de diez años.

Referencia: http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/

Autoridad de Comunicaciones y Medios de Comunicación de Australia (ACMA): Norma (sobre subtítulos de televisión) para los servicios de radiodifusión de 2013

Resumen: En esta norma se establecen las obligaciones relativas a los servicios de subtítulos para televisión. Se fijan normas para garantizar la legibilidad de los subtítulos (colocación, tipo de letra, color, etc.), su precisión y comprensión (por ejemplo, identificación sin ambigüedad de los diferentes oradores, incluidas las voces en off)

Referencia:
www.acma.gov.au/~/media/Broadcasting%20Investigations/Issue%20for%20comment/pdf/Broadcasting%20Services%20Television%20Captioning%20Standard%202013.pdf

---

[175] Fuente: Conjunto de herramientas sobre ciberaccesibilidad, véase www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/television#regulations

Módulo 5: Marco de una política de accesibilidad de la web

El modelo de política de accesibilidad de la web se ha elaborado para las instancias decisorias, organismos reguladores y otras entidades gubernamentales activas en el desarrollo de la web gubernamental, las políticas de cibergobernanza y/o el impulso de la accesibilidad de los servicios gubernamentales y otras partes interesadas, entre ellas las organizaciones no gubernamentales (ONG), las organizaciones de personas con discapacidad y los parlamentarios, dependiendo de las peculiaridades del país.

Ofrece un marco para que los países pongan en marcha una política que garantice que toda la información y los servicios del gobierno en línea (incluidos, por ejemplo, las páginas web, las aplicaciones de los sitios web y los propios sitios web) sean accesibles a las personas con discapacidad. Esto incluirá tanto los sitios externos (abiertos al público o privados) como los internos (comunidades cerradas).

El modelo de política de accesibilidad de la web se ha elaborado de conformidad con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (la Convención), y en consonancia con el Conjunto de herramientas de políticas de ciberaccesibilidad para las personas con discapacidad (www.e-accessibilitytoolkit.org) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el G3ICT. LA Convención prevé que los signatarios sean responsables de garantizar la accesibilidad de las TIC; por ello este modelo de política se ha diseñado para asistir a los países signatarios a elaborar el marco de política necesario para conseguirlo. Los países podrán adoptar estas disposiciones políticas y reglamentarias aunque no sean signatarios de la Convención.

El éxito en el logro de los objetivos definidos en la Convención dependerá de la adopción e implementación temprana de políticas de accesibilidad de la web en los países. Cada país deberá adoptar decisiones sobre las políticas respectivas y el calendario de implementación de acuerdo con sus circunstancias peculiares. Este Modelo de política de accesibilidad de la web servirá de ayuda para que los países comprendan el procedimiento genérico y los requisitos y ofrecerá pautas en los ámbitos donde puedan modificarse las políticas existentes o desarrollar nuevas políticas que se ajusten a las circunstancias nacionales.

El objetivo de cualquier política de accesibilidad de la web será la supresión de los obstáculos a los que deban enfrentarse las personas con discapacidad cuando utilicen dichos sitios web. Por ejemplo, las personas ciegas o con discapacidad visual necesitarán sitios web que sean compatibles con lectores de pantalla dotados de sintetizador vocal; que ofrezcan textos sustitutivos de las imágenes y que las describan; que permitan modificar el tamaño del texto, de las imágenes y de las páginas y que ofrezcan ayudas alternativas a la navegación por la web. Las personas sordas o que padezcan discapacidad auditiva necesitarán subtítulos para los contenidos hablados, en particular los vídeos, los reproductores de medios y las aplicaciones web (*apps*). Es posible que las personas con discapacidad motriz necesiten un tiempo adicional para completar las tareas en un sitio web y mecanismos de navegación perfeccionados que sean compatibles con la utilización exclusiva del teclado, así como funcionalidades de página que permitan la utilización de dispositivos de entrada alternativos[176].

Las políticas sobre la Web podrá implementarlas un organismo gubernamental de coordinación, tal como el Ministerio de Comunicación y Tecnología de la Información[177], como parte de las medidas de cibergobernanza. Otra posibilidad es que los ministerios específicos de los sectores adopten políticas para la accesibilidad de la web en todos los sitios web de su competencia. Por ejemplo, el Ministerio de Educación podrá implementar una política de accesibilidad de la web para las universidades nacionales, mientras que el Ministerio de Finanzas podrá hacer lo propio con los sitios web de aduanas y de la administración fiscal. Además, los países podrán decidir la adopción de políticas de accesibilidad de las web independientes o su incorporación a las directrices generales de los sitios web del gobierno. Este Modelo

[176] Para más información sobre las necesidades de accesibilidad de los diferentes tipos de usuarios de la web, véase www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/diversity.html.

[177] La India es un ejemplo de país cuya política de accesibilidad de la web se ha incorporado a las directrices nacionales aplicables a los sitios web como parte de las medidas de cibergobernanza del país, bajo responsabilidad del Departamento de Tecnología de la Información del Ministerio de Comunicaciones y Tecnología de la Información.

de política de accesibilidad de la web se ha diseñado para tener la flexibilidad suficiente como para ser utilizado por una diversidad de partes interesadas del gobierno y marcos institucionales.

El objetivo de este modelo de política es ayudar a los países a crear un marco de política que impulse la accesibilidad de las web del gobierno para las personas con discapacidad emprendiendo las acciones siguientes:

- Adoptando una política de accesibilidad de la web, ya sea en un documento independiente o integrado en una política existente;
- Consultando a las personas con discapacidad sobre la elaboración de una política de accesibilidad de la web;
- Informando a las personas con discapacidad y a las organizaciones de las personas con discapacidad de esta política y de los sitios web del gobierno accesibles;
- Identificando la autoridad competente para supervisar y garantizar la implementación de esta política de accesibilidad de la web;
- Garantizando que los sitios web del gobierno cumplan las normas internacionales de accesibilidad de la web;
- Identificando todos los sitios web del gobierno y evaluando todos los sitios web contemplados por la política;
- Haciendo que los organismos gubernamentales actualicen sus políticas de adquisiciones para garantizar que en todos los contratos de servicios de desarrollo de sitios web se exijan sitios web accesibles;
- Impartiendo formación a los diseñadores web sobre accesibilidad de la web;
- Ofreciendo directrices sobre herramientas y procedimientos de prueba de la accesibilidad;
- Haciendo que los sitios web del gobierno resulten accesibles para las personas con distintos tipos de discapacidad;
- Supervisando y publicando informes sobre el progreso logrado en cuanto a accesibilidad de los sitios web del gobierno.
- Animando a las entidades privadas que ofrecen servicios, aplicaciones y contenidos para sitios web con destino al público a que tengan en cuenta con carácter voluntario todos los aspectos de la accesibilidad para las personas con discapacidad; y
- Ofreciendo directrices e incentivos a las instituciones educativas y sociedades profesionales para que organicen cursos destinados a los estudiantes de informática y los profesionales de la tecnología de la información sobre accesibilidad de la web.

Debido al rápido progreso del desarrollo tecnológico, se invita a los países a que adopten procesos de revisión periódica de la política, una vez aprobada, para aprovechar al máximo estas oportunidades tecnológicas.

Políticas de accesibilidad de la web nacional: marco institucional y legislativo

Los países necesitarán decidir dónde situar su política de accesibilidad de la web en su marco institucional, político y legislativo.

En aquellos países donde existe legislación sobre accesibilidad de la web, el contexto sectorial y tipo de instrumento legislativo utilizado varía considerablemente de unos a otros.

Entre las alternativas posibles figuran:

(a) Mencionar la accesibilidad de la web en el marco de una legislación específica, por ejemplo en una o varias de los siguientes: legislación sobre las TIC, el cibergobierno, las adquisiciones públicas, la sanidad, la educación y/u otras específicas de los sectores;

(b) Planteando la accesibilidad de la web, explícita o implícitamente, en el marco de la legislación contra la discriminación y a favor de la igualdad que contemple el acceso equitativo a bienes y servicios por parte de las personas con discapacidad en términos más generales. Esta solución puede ofrecer a las personas con discapacidad, ya sea individual o colectivamente, el derecho a solicitar compensaciones cuando un servicio público prestado por Internet no les sea accesible.

Políticas nacionales de accesibilidad de la web: normas nacionales y normas internacionales

El planteamiento adoptado por este modelo de política es aplicar las versiones actuales de las normas internacionales más acreditadas para evitar el "retraso normativo y los posibles problemas para la industria y los consumidores en el caso de que un país determinado estableciera requisitos peculiares, no armonizados, para la accesibilidad de la web. Esto se debe a que el desarrollo de normas reglamentarias específicas para el acceso a la web podría exigir la modificación previa de la ley de discriminación de la discapacidad del país o de la ley de las TIC para ampliar su alcance y otorgar la autoridad para establecer "normas de discapacidad". En el caso de que se modificara, por ejemplo, la ley de las TIC, el tiempo necesario para otros procesos de desarrollo normativo en virtud de la ley de las TIC y el marco institucional que suele implicar a la oficina nacional de normas competente en la homologación de equipos, plantearía problemas para la regulación de Internet – un ámbito que cambia vertiginosamente.

En lo que a normas internacionales se refiere, la presente política está relacionada con WCAG 2.0 y su equivalente ISO/CEI 40500:2012. Desde un punto de vista práctico, aunque la referencia ISO es esencial para armonizar las normas internacionales y nacionales, la referencia WCAG 2.0 permitirá que los organismos gubernamentales integren las últimas novedades en el campo de la accesibilidad de la web en un entorno de rápido cambio tecnológico.

Modelo de política de accesibilidad de la web

1. Definiciones

- **"Documento electrónico"** se refiere a los ficheros descargables que los usuarios pueden consultar, imprimir o rellenar en línea o fuera de línea.
- **"Nivel A"** se refiere al nivel mínimo de conformidad que un sitio web debe satisfacer en términos de las directrices WCAG, o el suministro de una versión alternativa conforme con el Nivel A.
- **"Nivel AA"** se refiere al nivel de conformidad intermedio que un sitio web debe satisfacer una vez satisfechos todos los criterios de los niveles A y AA en términos de las directrices WCAG, o al suministro de una versión alternativa conforme con el Nivel AA.
- **"Nivel AAA"** se refiere al máximo nivel de conformidad que un sitio web puede satisfacer una vez cumplidos todos los criterios de los niveles A, AA y AAA, en términos de las directrices WCAG, o que se suministra una versión alternativa que es conforme con el Nivel AAA[178].
- **"Sector público"** se refiere a los ministerios, departamentos gubernamentales del país, gobiernos locales y otros organismos gubernamentales o públicos que prestan servicios de cibergobierno y comunicación con el público, así como los recursos educativos a través de los sitios web, el correo electrónico, los SMS y otros medios de comunicaciones electrónicas[179].
- **"Sitio web"** se refiere a la colección completa de ficheros electrónicos accesibles a través de un nombre de dominio. Incluye todas las páginas iniciales de los sitios web y aquéllas (incluidas las aplicaciones y servicios web, y los contenidos generados dinámicamente) a las que se hace referencia desde las páginas de inicio de los sitios web, y las aplicaciones accesibles desde dichas páginas web.
- **"Directrices sobre accesibilidad de los contenidos web 2.0" o "WCAG 2.0"** se refiere a la normativa web elaborada por el World Wide Web Consortium (W3C) Web Accessibility Initiative (WAI) (Iniciativa de accesibilidad de la web del W3C)[180].

2. Preámbulo

2.1 La accesibilidad de la web es crítica para todos los miembros de la sociedad, y en particular para las personas con discapacidad. Los problemas de accesibilidad relacionados con Internet y los contenidos y servicios de la web afectan a una amplia gama de personas con discapacidad, y en particular a las personas con discapacidades auditivas, cognitivas, de destreza, vocales y visuales.

2.2 Las personas con discapacidad pueden conseguir acceder a la web y hacer uso de ella mediante la aplicación de normas para la web accesibles, aplicadas desde las primeras fases del diseño, pasando por el desarrollo de sitios web y continuando durante el mantenimiento y mejora de las páginas web.

2.3 El objetivo de esta política es que las personas con discapacidad puedan navegar por la web e interaccionar con ella. Éste es un imperativo importante de las políticas del servicio y acceso universal que pretenden potenciar la utilización e implantación de las TIC, y de la banda ancha en particular,

---

[178] Nota: ISO/CEI 40500:2012 no recomienda que se exija la conformidad con el Nivel AAA como política general de todo un sitio debido a que algunos contenidos no pueden satisfacer todos los criterios del Nivel AAA.

[179] La autoridad de reglamentación deberá enumerar todas las organizaciones gubernamentales a las que esto es aplicable o que utilizan una referencia a la legislación suponiendo que exista una legislación de servicios públicos aplicable.

[180] Esta norma se puede consultar en www.w3.org/TR/WCAG20/ y se presenta en www.w3.org/WAI/intro/wcag. Esta norma también tiene la referencia ISO/CEI 40500:2012. Las Directrices sobre accesibilidad de los contenidos web 2.0 se pueden consultar en: www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625.

con independencia de los dispositivos (ordenador portátil, teléfono móvil, tableta, etc.) y garantizar la integración digital de todos los grupos de población.

2.4 Esta política se apoya en los cuatro principios de accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad que se recogen en las Directrices sobre accesibilidad de los contenidos web W3C/WAI 2.0 (también ISO/CEI 40500:2012):

(a) **Perceptibilidad** – *Los componentes de información y las interfaces de usuario deberán presentarse a los usuarios en formas que éstos puedan percibir*. Esto significa que la información y la interfaz deberán hacer que los usuarios perciban la información que se les presenta (no puede ser invisible a todos sus sentidos);

(b) **Manejabilidad** – *Los componentes y la navegación de la interfaz de usuario deberán ser manejables.* Esto significa que todos los componentes de la información podrán ser manejados por el usuario (la interfaz no podrá exigir la interacción que un usuario no pueda ejecutar);

(c) **Comprensibilidad** – *La información y el funcionamiento de la interfaz de usuario deberán ser comprensibles*. Esto significa que la interfaz se presente de modo que permita al usuario comprender la información así como el manejo de la interfaz del usuario (el contenido o el manejo no podrán superar su comprensión); y

(d) **Robustez** – *El contenido deberá ser suficientemente robusto como para poder ser interpretado de una manera fiable por una amplia variedad de usuarios, entre ellos las tecnologías de apoyo*. Esto significa que los usuarios deberán poder acceder a los contenidos conforme avancen las tecnologías (aunque evolucionen las tecnologías y los agentes usuarios, el contenido deberá permanecer accesible).

2.5 WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) contiene doce directrices que se organizan con arreglo a estos cuatro principios. Para cada una de las directrices hay unos criterios de éxito que se pueden someter a prueba, y se encuentran en tres niveles: A, AA y AAA. Los niveles A y AA son aplicables a todos los sitios web, pero muchos de los criterios de éxito del nivel AAA no son aplicables ni convenientes a un gran número de sitios web, y en particular a muchos de los proporcionados por el gobierno. Estos criterios de éxito constituyen la base para determinar la conformidad con WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012). Los criterios de éxito se suele aplicar a diferentes tecnologías web (por ejemplo, HTML, CSS, JavaScript, etc.) y hay muchas formas de conformidad de los sitios web con WCAG 2.0. Sin embargo, el sector público deberá garantizar que cada página web de sus sitios web satisfaga los requisitos de conformidad de WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012)[181].

3. Fecha de entrada en vigor y aplicación

3.1 Esta política podrá citarse como "política de accesibilidad de la web con tecnologías de la información y las comunicaciones" o "política de accesibilidad de la web", y entrará en vigor tras la publicación en el [boletín oficial del Estado].

[181] Estrategia de transición de la accesibilidad de la web de Australia: www.finance.gov.au/publications/wcag-2-implementation/index.html

3.2 La política de accesibilidad de la web se aplicará a las tecnologías de las comunicaciones y la información (TIC) de los servicios públicos y por ello a los sitios web del sector público[182] y a los documentos electrónicos de libre acceso que se encuentren en los sitios web del sector público[183].

3.3 Por consiguiente, esta política será aplicable a todas las páginas web, aplicaciones de los sitios web y sitios web que contengan o faciliten el acceso a información y servicios del gobierno en línea bajo la autoridad de [la autoridad competente][184]. Se exigirá la conformidad a todos los sitios web que dependan de [la autoridad competente] [o sean explotados por [el gobierno]/ministerio del sector], [gobierno local], o [entidades públicas]] así como a los explotados en representación del [gobierno/ministerio del sector] por entidades no gubernamentales bajo cualquier dominio. Esto incluirá los sitios externos (abiertos al público o privados) e internos (comunidades cerradas). Es decir, se exigirá la conformidad a todos los sitios de Internet, de las intranets y de las extranets.

3.4 Esta política requerirá también que [la autoridad competente] fomente entre los organismos asociados y las entidades del sector privado la adopción con carácter voluntario de WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) mediante programas de sensibilización y formación, en cooperación con las asociaciones profesionales, las organizaciones de normalización y las organizaciones empresariales. Estos programas voluntarios deberán fomentar la conformidad, a semejanza de la contemplada en esta política para los sitios web del sector privado.

3.5 [Insértese la disposición legislativa pertinente] estipula que la [autoridad competente[185]] será la responsable de supervisar y fomentar la utilización eficaz de la Tecnología de la Información (TI) y

---

[182] Esto podría adaptarse a las políticas de accesibilidad de la web específicas de los sectores si se sustituye "sector público" por "[sanidad] [educación] [u otros sectores]" según convenga.

[183] WCAG 2.0 no es aplicable a los documentos electrónicos – véase en la sección 11 la definición de accesibilidad de los documentos.

[184] En consonancia con el objetivo de garantizar que esta política pueda ser adaptada por una gama de entidades dependiendo del marco reglamentario y jurídico del país, como se ha explicado en la introducción, el nombre de la "autoridad competente" aparece entre corchetes con el fin de identificarla adecuadamente. Análogamente, se presentan una gama de alternativas para identificar a la entidad competente en la explotación del sitio web. Obsérvese que WCAG 2.0 es aplicable a la navegación web móvil: véase www.w3.org/WAI/mobile/. Aunque la accesibilidad de las aplicaciones que residen en los dispositivos móviles no está contemplada en ninguna norma específica, deberán aplicarse los mismos principios utilizados en WCAG 2.0 y enumerados en el párrafo 2.4 a las aplicaciones móviles descargables puestas a disposición del público por el gobierno: los usuarios con discapacidad deberán poder percibir y comprender la información, y actuar al respecto, ya sea recuperada por la *app* móvil a través de Internet desde un servidor del gobierno o utilizando los datos generados por el dispositivo; y la *app* móvil deberá ser robusta. Esto podrá lograrse con mayor facilidad si se aprovechan al máximo las características de accesibilidad integradas de los principales sistemas operativos móviles.

[185] La "autoridad competente" dependerá del marco jurídico e institucional del país en cuestión. Hay varias alternativas, entre ellas la de que la política de accesibilidad de la web deba elaborarla el ministerio responsable de las comunicaciones, del cibergobierno y/o el ministerio responsable del servicio público y la administración (o, en los países donde no existan dichos ministerios, por la entidad responsable de las comunicaciones), con una contribución importante e incluso la responsabilidad de un organismo que la ponga en práctica tal como un organismo de TI estatal u otro organismo con competencia sobre todos los asuntos TI nacionales o bien un organismo con responsabilidad sobre la accesibilidad tal como la agencia responsable de la legislación en materia de discapacidad o contra la discriminación. La centralización facilita la coordinación del país con las organizaciones de normalización internacional, y en particular con W3C e ISO, así como el que se eviten las incongruencias legislativas o reglamentarias – por ejemplo, en la forma de tratar el acceso a los archivos. Por otra parte, cada ministerio sectorial podrá ser el responsable de la accesibilidad de los sitios web de su competencia, por ejemplo los Ministerios de Sanidad y Educación. En este caso, el país podrá tener varias políticas de accesibilidad de la web (y no una política nacional), cada una de las cuales será supervisada por un ministerio específico. La naturaleza de la "autoridad competente" repercutirá en el modo de publicación de la política de accesibilidad de la web, su rango jurídico y su obligatoriedad.

específicamente de soportar la prestación de servicios de cibergobierno a los ciudadanos, entre ellos el acceso a contenidos web por parte de personas con discapacidad[186].

3.6 [La autoridad competente] podrá examinar, actualizar y/o modificar esta política periódicamente inspirándose en las experiencias obtenidas de su implantación inicial, la evolución de las normas, la disponibilidad de nuevas tecnologías y las soluciones de accesibilidad de la web, así como el desarrollo de habilidades de accesibilidad entre los profesionales de las TI. Como mínimo, esta política deberá revisarse cada cinco años y actualizarse cuando sea necesario.

4. Mandato nacional para la accesibilidad de la web

4.1 [El país] es signatario de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("CDPD" o "la Convención"), que entró en vigor en mayo de 2008[187]. En este Convenio se reconoce la accesibilidad como condición para que las personas con discapacidad disfruten plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales y exige a los signatarios que adopten las medidas oportunas para el acceso de las personas con discapacidad a la tecnología de la información y la comunicación, los servicios de emergencia y los servicios de Internet en pie de igualdad con las demás personas[188]. Así pues, existe la obligación de garantizar que todos los sitios web públicos sean plenamente accesibles a todos los ciudadanos. Esto comprende:

4.1.1 "Facilitar a las personas con discapacidad la información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad" conforme a lo dispuesto en el Artículo 21 (a);

4.1.2 "Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el Braille, los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales" conforme se estipula en el Artículo 21 (b);

4.1.3 "Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, entre ellos Internet" conforme a lo estipulado en el Artículo 9.2 (g);

4.1.4 "Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo" conforme a lo estipulado en el Artículo 9.2 (h); y

---

[186] Deberá modificarse esta disposición para adaptarla al marco jurídico e institucional de cada país. El planteamiento idóneo es el de la centralización de la función y el que los países tengan un ministerio/organismo principal que dirija el proceso y dé soporte a todos los organismos gubernamentales. Los gobiernos de Australia y Corea del Sur han adoptado un planteamiento eficaz de accesibilidad de la web para el cibergobierno en todos sus organismos, bajo la dirección de un sólo equipo coordinador. No obstante, cuando el ministerio del sector sea la "autoridad competente" podrá modificarse la disposición del siguiente modo: "[Insértese la disposición legislativa pertinente] estipula que la [autoridad competente] sea el órgano responsable de la supervisión e impulso de la utilización eficaz de los servicios de [cibereducación] [cibersalud] [otros] prestados por el gobierno a todos los ciudadanos, y en particular el acceso a los contenidos de la web por parte de las personas con discapacidad.

[187] Cuando el país no sea signatario de la CDPD podrá utilizar su Constitución o legislación en materia de protección del consumidor, lucha contra la discriminación, contratación, acceso a la información, servicio y acceso universal, o cualquier otra pertinente (o combinación de ellas) como fundamento del mandato, conforme a lo dispuesto en las siguientes secciones.

[188] Conforme a la definición del Artículo 9 de la CDPD.

4.1.5 "Garantizar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad" conforme a lo estipulado en el Artículo 9.2 (b).

4.2 Esta política se ha diseñado para lograr la implementación progresiva de las antedichas disposiciones de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad conforme al párrafo 2 del Artículo 4 sobre las Obligaciones Generales.

4.3 La Constitución [del país] respalda el derecho a la igualdad ante la ley. Esto incluye el disfrute total e igualitario de todos los derechos y libertades. Para promover el logro de la igualdad, podrán adoptarse medidas igualitarias y legislativas, entre otras, para proteger o apoyar a las personas o categorías de personas en desventaja como consecuencia de una discriminación injusta[189].

4.4 Hay varios instrumentos políticos y legislativos que contienen disposiciones clave en apoyo del objetivo establecido en esta política, que es el de que los sitios web resulten accesibles a las personas con discapacidad. Entre estos cabe citar los siguientes[190]:

- [Política/legislación de protección del consumidor, cita, breve descripción]
- [Política/legislación contra la discriminación, cita, breve descripción]
- [Política/legislación de adquisiciones, cita, breve descripción]
- [Política/legislación de acceso a la información, cita, breve descripción]
- [Política/legislación sobre las personas con discapacidad, cita, breve descripción]
- [Otra política/legislación tal como la política/legislación específica de los sectores, cita, breve descripción]

5. Objetivos de la política de accesibilidad de la web

5.1 El objetivo de esta política es ofrecer una comunicación eficaz a través de la web para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a la información en pie de igualdad con otras personas, del siguiente modo:

5.1.1 Habilitando medidas obligatorias que garanticen que las personas con discapacidad tengan acceso, en pie de igualdad con otras personas, a los sitios web, aplicaciones y contenidos del sector público;

5.1.2 Animando a las entidades privadas a que ofrezcan al público servicios, aplicaciones y contenidos en el sitio web, que tengan en cuenta, con carácter voluntario, todos los aspectos de la accesibilidad para las personas con discapacidad[191];

5.1.3 Definiendo un marco institucional y administrativo que garantice la coordinación eficaz con las organizaciones internacionales de normalización para promover las normas de accesibilidad de la web entre todas las partes interesadas pertinentes;

5.1.4 Ofreciendo directrices e incentivos a las instituciones educativas y sociedades profesionales [192] para organizar cursos destinados a los estudiantes de informática y a los profesionales de la tecnología de la información sobre accesibilidad de la web.

---

[189] Esta cláusula relativa a la Constitución sólo deberá incluirse cuando sea de aplicación.

[190] Insértese/inclúyase cuando sea de aplicación.

[191] Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

[192] Véase, por ejemplo, la Asociación de Profesionales de la Accesibilidad, www.accessibilityassociation.org

6. Sensibilización

6.1 La sensibilización acerca de esta política y de los derechos de las personas con discapacidad en el sector de las TIC será responsabilidad de la [autoridad competente], que deberá, entre otras cosas, incluir una revisión y un informe de sus logros en el ámbito de esta política, con carácter anual, así como reuniones de revisión con personas con discapacidad[193].

6.2 La [autoridad competente] será responsable de la difusión de la sensibilidad acerca de las herramientas de accesibilidad de la web disponibles para las personas con discapacidad y los beneficios de las TIC accesibles para las personas con discapacidad y el resto de la sociedad en cooperación con las partes interesadas pertinentes del sector privado, el sector académico y las organizaciones de personas con discapacidad. La información que se haga llegar al público deberá estar en formatos accesibles (véase el Módulo 1, Recuadro 2).

7. Conformidad de los sitios web del sector público con las normas de accesibilidad

7.1 La norma aplicable a esta política será la WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) y sus revisiones subsiguientes[194].

7.2 La [autoridad competente] deberá impartir formación y prestar apoyo a las organizaciones del sector público[195] para garantizar la implementación de los requisitos para la accesibilidad de la web.

7.3 [La autoridad competente] deberá respaldar el nombramiento o contratación de personas con discapacidad como parte de la implementación de esta política[196].

7.4 [La autoridad competente] deberá ofrecer directrices sobre disponibilidad del desarrollo de la accesibilidad de la web, y editar y probar las herramientas que respalden la conformidad con esta política en el plazo [de tres meses]. Estas directrices se actualizarán de conformidad con las novedades de la tecnología web y las herramientas de edición y prueba disponibles en el mercado[197].

7.5 Reconociendo el hecho de que las pruebas y la supresión de los errores de accesibilidad de la mayor parte de los sitios web es una tarea compleja que exige que la implementación sea progresiva, la [autoridad competente] promoverá y ofrecerá directrices para efectuar pruebas, asignar prioridades y resolver los errores de accesibilidad de forma razonable.

---

[193] Cuando el Ministerio de las TIC o una ANR implementen esta política, la revisión anual podrá realizarse en un foro anual sobre TIC para las personas con discapacidad. Para más información acerca del foro anual, véase la sección 4 del Módulo 1.

[194] Véase en la explicación de la sección 1.2 por qué este modelo de política de accesibilidad de la web favorece las normas internacionales.

[195] En cada política se deberán identificar las organizaciones del sector público a las que proceda impartir formación. Esto incluiría, por ejemplo, a todas las organizaciones del sector público en el caso de una política de cibergobernanza bajo la responsabilidad del Ministerio de las TIC o a todos los hospitales públicos, clínicas y farmacias en el caso de una política del sector sanitario.

[196] En general, se fomenta la contratación de personas con discapacidad en todos los niveles de implementación, ya que aumenta significativamente la probabilidad de un seguimiento adecuado y del éxito – no sólo técnicamente, sino como factor de impulso interno.

[197] Hay varias herramientas de edición y prueba de la wev que pueden identificarse e incluirse como enlace en el sitio web de la autoridad competente para facilitar la conformidad por parte del gobierno y efectuar una labor de sensibilización lo más amplia posible. Hay ejemplos de estas herramientas en el sitio web de la Web Accessibility Initiative (Iniciativa de accesibilidad de la web) del Worldwide Web Consortium en: www.w3.org/WAI/RC/tools/complete.

7.6 Cuando un departamento gubernamental u organismo público haya subcontratado sus sitios web, o éstos se hayan concedido mediante ayudas del departamento u organismo, el departamento gubernamental u organismo deberá garantizar que los proveedores de servicios estén obligados por estos requisitos de accesibilidad de las TIC[198].

8. Evaluación de los sitios web del sector público existentes y planes de transición de la accesibilidad

8.1 Para facilitar la implementación de esta política, [el país] ha llevado a cabo una evaluación de los sitios web de cibergobierno y del sector público existentes y averiguado que el número de sitios web que ofrecen servicios de cibergobierno e información al público en el momento de la publicación de esta política de accesibilidad de la web es [insértese el número de sitios], y el número de sitios web del sector público no disponibles para el público es [insértese el número de sitios]. Hay una relación completa de estos sitios web y de los organismos responsables, así como del estado de la accesibilidad de cada sitio web, en el Anexo A: Relación de sitios web del sector público y organismos u organizaciones responsables contemplados por la política de accesibilidad de la web en el momento de su publicación, que será actualizada anualmente por la [autoridad competente][199].

8.2 A partir de la publicación de esta política, cada agencia que explote un sitio web de las relacionadas en el Anexo A deberá nombrar un experto en accesibilidad de la web que se encargue de supervisar la implementación de esta política en coordinación con la [autoridad competente].

8.3 En el plazo de [tres meses] de la publicación de esta política, las agencias y organizaciones que exploten los sitios web relacionados en el Anexo A deberán actualizar su política de adquisiciones[200] para garantizar que todas las compras de productos, software, tecnología y servicios relacionados con el desarrollo, diseño, producción, subcontratación o mantenimiento de sus sitios web incluyen criterios de accesibilidad coherentes con WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) o que, en la medida de lo posible, faciliten su conformidad con la misma. El [organismo competente] ofrecerá directrices sobre la actualización de dicha política de adquisiciones.

8.4 En el plazo de [tres meses] de la publicación de esta política, la [autoridad competente] determinará las metodologías y métricas de ensayo para evaluar la accesibilidad de los sitios web del sector público con arreglo a los niveles de conformidad de WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012). Esta métrica deberá permitir la comparación coherente de unas áreas gubernamentales con otras y, más adelante, la medición del progreso.

8.5 En el plazo de [seis meses] de la publicación de esta política, los departamentos, los organismos y las organizaciones que exploten los sitios web relacionados en el Anexo A deberán completar la evaluación sistemática de éstos y de su infraestructura, así como de la cualificación y conocimientos de su personal en cuanto a su capacidad para aplicar WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012). Deberá presentarse a la [autoridad competente] un informe de conformidad en el que se resuman los resultados de esta evaluación y en particular los resultados de las pruebas de conformidad con arreglo a las metodologías y métricas definidas por la [autoridad competente].

8.6 En el plazo de [nueve meses] de la publicación de esta política, la [autoridad competente] refundirá los informes que le hayan sido presentados en virtud del párrafo 8.5 a fin de presentar un análisis nacional de las disparidades en materia de accesibilidad de la web con una evaluación del tamaño y complejidad de las tareas necesarias para lograr la conformidad con WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012)

---

[198] Véase asimismo el Módulo 6: Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles.

[199] El requisito de la evaluación de la accesibilidad de los sitios web no deberá retrasar la adopción de esta política. Esta cláusula podrá adaptarse, por ejemplo, para estipular que dicha evaluación se complete en el plazo de [tres meses] de la adopción de la política. Se pretende como mínimo establecer con claridad a qué departamentos gubernamentales e instituciones públicas se aplicará la política. Podrá utilizarse además para supervisar la implementación progresiva de la política, y en este sentido debería adaptarse si fuera necesario, teniendo en cuenta el contexto específico del país.

[200] Véase el Módulo 6: Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles.

y para desarrollar planes de transición, formación técnica, soluciones y materiales destinados a ayudar a los organismos en su transición hacia la conformidad con WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012).

8.7 En el plazo de [12 meses] de la publicación de esta política, los departamentos, los organismos y las organizaciones que exploten los sitios web relacionados en el Anexo A, deberán finalizar sus planes individuales de transición hacia los niveles de conformidad necesarios, entre ellos objetivos intermedios con métricas de conformidad. Estos planes serán refundidos por la [autoridad competente] e intercambiados con las organizaciones implicadas en la implementación de esta política.

9. Niveles de conformidad para los sitios web públicos

9.1 La [autoridad competente], a partir de los planes individuales de transición, aprobará los niveles de conformidad y los plazos propuestos por los departamentos, organismos y organizaciones con los niveles de conformidad A o AA con WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012).

9.2 Estos requisitos de conformidad y estos plazos deberán tener en cuenta la naturaleza crítica de todos los contenidos y servicios prestados al público, el grado de complejidad de la adaptación de las arquitecturas y contenidos web heredados, así como de la capacidad de los organismos individuales para implementar sus planes de transición.

9.3 No obstante lo dispuesto anteriormente en 9.1 y 9.2:

(a) Todos los sitios web y páginas web del sector público creados con posterioridad a [12 meses] de la fecha de publicación de esta política deberán satisfacer el nivel A de conformidad de ISO/CEI 40500:2012;

(b) El plazo para alcanzar la conformidad del nivel A de todos los sitios web del sector público no superará [los dos años] de la publicación de esta política;

(c) El plazo para alcanzar la conformidad del nivel AA no deberá superar [los cuatro años] de la publicación de esta política.

(d) El nivel de conformidad AAA no tiene carácter obligatorio; sin embargo, se trata de un nivel de conformidad que los gestores de todos los sitios web podrían considerar. El nivel de conformidad AAA no puede exigirse a todos los sitios web debido a que no suele ser posible que ciertos contenidos satisfagan todos los criterios de éxito del nivel AAA.

9.4 La conformidad deberá ajustarse a los criterios de éxito normativos de WCAG 2.0, y no en documentos de apoyo de carácter informativo tales como las técnicas.

(a) La [autoridad competente] publicará anualmente [o con la frecuencia que se considere oportuna] un informe de situación del nivel de conformidad con ISO/CEI 40500:2012 de todos los sitios web públicos, recomendando las medidas que sean necesarias para alcanzar los objetivos de esta política.

10. Aplicación retroactiva y contenidos existentes de los sitios web públicos

10.1 Las organizaciones del sector público deberán identificar toda la información vigente en sus sitios web existentes y archivar la información obsoleta cuando así convenga. Para mejorar la transparencia de la información gubernamental, se instará a los organismos a que archiven información en línea, ya que los ciudadanos esperan mantener el acceso a la información electrónica.

10.2 Las páginas web archivadas deberán seguir disponibles al público en un sitio web del sector público que deberá identificarse con toda claridad como archivado. Esta disposición se aplicará al contenido de los sitios web clausurados, salvo que dichos contenidos se vuelvan a publicar en un sitio web, nuevo o no, del sector público.

10.3 No es necesario que los sitios web y los contenidos web creados antes de la publicación de esta política que se hayan archivado o se hayan clausurado antes de [un año] de la publicación de esta política, satisfagan WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012).

10.4 Las organizaciones del sector público seguirán siendo responsables de la conformidad de todos los contenidos web que no sean accesibles, con independencia del hecho de que los elementos de la misma puedan archivarse, y deberán adoptar las medidas necesarias para poner remedio a esta situación. No obstante, los contenidos archivados podrán ser accesibles, cuando sea necesario, y dependiendo de cada caso en particular.

11. Documentos electrónicos disponibles en los sitios web públicos

11.1 La accesibilidad de los documentos electrónicos disponibles en los sitios web del sector público es crítica para garantizar que las personas con discapacidad puedan tener acceso en pie de igualdad con otras personas. Esto comprende toda la información pública disponible en los documentos electrónicos o a cualquier formulario necesario para completar cualquier trámite administrativo.

11.2 Todos los departamentos y organismos públicos que gestionen los sitios web relacionados en el Anexo A deberán garantizar que todo el personal que cree documentos sea consciente, esté formado y sea competente para crear documentos accesibles utilizando las comprobaciones de accesibilidad integradas en el software de productividad de oficina mayoritario, por ejemplo en los procesadores de texto, las hojas de cálculo, las presentaciones y otros instrumentos de creación de documentos comúnmente utilizados.

11.3 Todos los nuevos documentos creados con herramientas de productividad de oficina comúnmente utilizadas descritos en el párrafo anterior 11.2 deberán ser accesibles como mínimo [12 meses] después de la publicación de esta política.

11.4 Cada departamento u organismo público deberá definir, en su plan de transición, un proceso de verificación de la accesibilidad de los documentos electrónicos vigentes utilizados por el público en el curso normal de su interacción con sus sitios web y reeditarlos en un formato accesible, cuando sea necesario, antes de [24 meses] de la publicación de esta política. Los documentos marcados como archivados, quedarán exentos de esta disposición.

12. Disposiciones para el sector privado y la sociedad civil

12.1 [La autoridad competente] deberá animar al sector privado y la sociedad civil a que implementen la accesibilidad de la web y a que observen las normas presentadas en este modelo de política de accesibilidad de la web:

(a) Promoviendo, en cooperación con las asociaciones de la industria y las entidades de la sociedad civil, y en particular con las asociaciones de discapacitados, los beneficios para el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil, de la adopción de WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012).

(b) Coordinando y prestando apoyo a los programas de sensibilización y capacitación en accesibilidad de la web organizados por las sociedades profesionales, la sociedad civil, los centros de enseñanza privados y el sector académico.

(c) Facilitando el intercambio de conocimientos técnicos, experiencias y metodologías de lograr la conformidad con WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) entre el sector público y privado y las entidades de la sociedad civil.

(d) Animando al personal de los sitios web del sector público a integrarse en las sociedades profesionales u otras organizaciones de la sociedad civil que promuevan la accesibilidad de la web.

12.2 [La autoridad competente] procurará animar a las asociaciones profesionales de la industria a que publiquen códigos de conducta voluntarios en los que se recojan objetivos de conformidad y plazos semejantes a los estipulados en esta política para los sitios web del sector público.

12.3 [La autoridad competente] deberá respaldar la creación de capacidades y los programas de formación para las organizaciones de la sociedad civil implicadas en la promoción de la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad e implicarán a dichas organizaciones, en la medida de lo posible, en todos los aspectos de la implementación de esta política, en particular mediante actividades periódicas y revisiones anuales de los progresos efectuados.

13. Responsabilidad de implementación de la política

13.1 La [autoridad competente] es responsable de lo siguiente:

(a) Predicar con el ejemplo y mantener como mínimo los requisitos técnicos de accesibilidad de la web;

(b) Refundir los planes de transición de todos los sitios web del sector público identificados en el Anexo A a fin de orientar la implementación de esta política en todos los organismos;

(c) Impartir formación y orientaciones sobre la interpretación de esta política;

(d) Evaluar y promover en todos los departamentos y organismos gubernamentales, soluciones técnicas y plantillas web que sean efectivas y eficientes al máximo para garantizar la accesibilidad de los sitios web;

(e) Facilitar orientaciones sobre las herramientas de prueba de la accesibilidad y los procedimientos de prueba de modo que todas las partes utilicen herramientas compatibles con las directrices de prueba aprobadas a fin de producir resultados y métricas uniformes;

(f) Establecer objetivos medibles tras consultar a las personas con discapacidad, a los responsables de las páginas web del gobierno y a otras partes interesadas pertinentes (en consonancia con las secciones 6 y 8 del Módulo 1), supervisando y publicando los progresos realizados por los sitios web del sector público medidos por las pruebas de accesibilidad y recomendando las medidas necesarias para alcanzar las metas de esta política;

(g) Promoviendo la formación y el empleo de personas con discapacidad para los proyectos y actividades relacionados con la accesibilidad de la web; y

(h) Organizando una reunión [anual] de revisión sobre la accesibilidad de la web para todas las partes interesadas implicadas en la implementación de esta política a fin de intercambiar información sobre los progresos logrados, buenas prácticas y soluciones.

13.2 El departamento de sistemas de información y los responsables de las web de las agencias relacionadas en el Anexo A serán responsables de:

(a) Garantizar la conformidad con esta política;

(b) Elaborar planes de transición hacia la accesibilidad;

(c) Elegir e implementar soluciones que resuelvan los problemas del diseño de los sitios web y la falta de adecuación de los sistemas de gestión de contenidos;

(d) Garantizar la disponibilidad de herramientas de creación de webs que soporten la producción de contenidos web accesibles;

(e) Automatizar en la medida de lo posible la verificación en tiempo real de la accesibilidad existente para los editores;

(f) Impartiendo formación interna a los usuarios y al personal sobre accesibilidad de la web;

(g) Organizando las pruebas continuas de la accesibilidad de sus sitios web; y

(h) Solucionando los problemas de accesibilidad identificados en relación con los contenidos web que ellos gestionan.

13.3 Los departamentos y demás entidades que aporten contenidos web y documentos electrónicos para su inclusión en los sitios web públicos serán responsables de:

(a) Garantizar que su personal de edición tenga la formación necesaria para producir páginas web y documentos accesibles, a ser posible utilizando software que soporte la producción de contenidos accesibles con planteamientos descritos en las Pautas de Accesibilidad para las Herramientas de Autor (ATAG) 2.0;

(b) Garantizar que los contenidos que publican se ajusten a esta política;

(c) Solucionar los problemas de accesibilidad de los contenidos web que creen o produzcan; y

(d) Buscar ayuda interna o externa para la creación y/o prueba de los contenidos.

14. Objetivos y requisitos de presentación de informes

14.1 Además de la supervisión y evaluación realizadas por [la autoridad competente] en consonancia con la sección 13.1 *supra*, deberán establecerse objetivos intermedios para medir la capacidad de implementación de la política de accesibilidad de la web (por ejemplo, estableciendo los presupuestos y programas de formación necesarios).

14.2 El acceso a la información sobre accesibilidad de las TIC para la comunidad de discapacitados es crítico para garantizar que la futura revisión de las medidas de la política de accesibilidad resulten eficaces y que las intervenciones de la política se basen en evidencias. Para lograrlo, la ARN deberá determinar los requisitos de presentación de informes para notificar a la comunidad de discapacitados los requisitos de accesibilidad que figuren en la política. Deberá llevarse a cabo un examen completo por parte de la [autoridad competente] de *todos* los requisitos de presentación de informes a fin de garantizar que se recopilen los datos correctos relativos a la accesibilidad de las personas con discapacidad, con el grado de detalle necesario y a intervalos razonables.

15. Revisión periódica

15.3 Debido a la rapidez vertiginosa del desarrollo tecnológico y las condiciones del mercado, esta política deberá revisarse cada dos años como mínimo.

Anexo A: Relación de sitios web del sector público y organismos u organizaciones responsables contemplados en la política de accesibilidad de la web en el momento de su publicación

[Insértese aquí la relación]

Organismo	**Sitio web**	**URL**	**Fecha de creación**	**Información de contacto**	

Anexo B: Recursos para la implementación de la política y referencias técnicas[201]

Introducción a la accesibilidad de la web

Resumen: Introducción a la accesibilidad de la web
Referencia: www.w3.org/WAI/intro/accessibility
Palabras clave: Accesibilidad de la web
Audiencia objetivo: Diseñadores web; instancias decisorias sobre accesibilidad; todo el mundo

---

Resumen: Cómo utilizan la web las personas con discapacidad
Referencia: www.w3.org/WAI/intro/people-use-web
Palabras clave: Discapacidad, acceso de la web; tecnología de apoyo
Audiencia objetivo: Todo el mundo

Resumen: Introducción a la accesibilidad de la web para las instancias decisorias
Referencia: www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/websites
Palabras clave: Accesibilidad de la web, formulación de políticas
Audiencia objetivo: Instancias decisorias

Resumen: Argumentación en favor de la accesibilidad
Referencia: www.w3.org/WAI/bcase/
Palabras clave: W3C; accesibilidad; argumentación
Audiencia objetivo: Diseñadores web; ejecutivos de las TI; activistas

---

Normas y directrices

Resumen: Directrices sobre accesibilidad de los contenidos web (WCAG) 2.0 (norma)
Referencia: www.w3.org/TR/WCAG/
Palabras clave: Accesibilidad de la web, WCAG
Audiencia objetivo: Diseñadores web; formuladores de la política de accesibilidad; todo el mundo

---

Resumen: Cómo cumplir WCAG 2.0: Consulta rápida personalizable para los diseñadores web
Referencia: www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/
Palabras clave: Accesibilidad de la web, WCAG
Audiencia objetivo: Diseñadores web; formuladores de la política de accesibilidad; todo el mundo

---

Resumen: Introducción a las Directrices sobre accesibilidad de los contenidos web
Referencia: www.w3.org/WAI/intro/wcag
Palabras clave: W3C; WCAG; WAI; directrices de accesibilidad
Audiencia objetivo: Diseñadores web; formuladores de la política de accesibilidad

---

Resumen: Recursos W3C-WAI para la implementación de la accesibilidad de la web:
Referencias:
Diseño para la integración www.w3.org/WAI/users/

---

[201] Adaptación del Conjunto de herramientas para las personas con discapacidad de la UIT y el G3ict:www.e-accessibilitytoolkit.org

Plan de implementación de la accesibilidad de la web www.w3.org/WAI/impl/
Implicación de los usuarios en los proyectos web para mejorar y facilitar la accesibilidad www.w3.org/WAI/users/involving
Evaluación de la accesibilidad de la web www.w3.org/WAI/eval/
Demostración previa y posterior (BAD) www.w3.org/WAI/demos/bad/
Palabras clave: Accesibilidad de la web, WCAG, herramientas de accesibilidad de la web, métodos de accesibilidad de la web
Audiencia objetivo: Diseñadores web; formuladores de la política de accesibilidad; todo el mundo

---

Resumen: Pensando en la accesibilidad de la web – formación, artículos y material
Referencia: www.webaim.org/
Palabras clave: Accesibilidad de la web; formación; artículos
Audiencia objetivo: Diseñadores web

Resumen: Recursos W3C sobre accesibilidad móvil, y en particular las aplicaciones de la norma WCAG 2.0 a los contenidos y aplicaciones móviles y aplicación de las Directrices de accesibilidad de los agentes de usuario (UAAG) 2.0 a las interfaces de usuario de las aplicaciones móviles.
Referencia: www.w3.org/WAI/mobile/
Palabras clave: móvil; accesibilidad; discapacidad
Audiencia objetivo: Diseñadores web

Resumen: Material de formación sobre accesibilidad del W3C
Referencia: www.w3.org/WAI/training/
Palabras clave: Formación en accesibilidad de la web
Audiencia objetivo: Formadores sobre accesibilidad de la web; diseñadores web

---

Resumen: Estudio internacional de las políticas de accesibilidad de la web
Referencia: http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_whitepapers/subCat_7/id_150
Palabras clave: Estudio de política de accesibilidad; reglamentación
Audiencia objetivo: Instancias decisorias

Novedades y tendencias

Resumen: Prácticas óptimas de la web móvil (MWBP)
Referencia: www.w3.org/TR/mobile-bp/ ; www.w3.org/TR/mwbp-wcag/#contents
Palabras clave: Web móvil; accesibilidad; prácticas óptimas
Audiencia objetivo: Diseñadores web

Resumen: Introducción a las directrices de la especificación técnica *Accessible rich Internet applications*
Referencia: www.w3.org/WAI/intro/aria
Palabras clave: W3C; WAI; ARIA; rich media
Audiencia objetivo: Diseñadores web

Anexo C: Directrices para la Accesibilidad de los Contenidos Web 2.0

Las Directrices para la Accesibilidad de los Contenidos Web (WCAG 2.0)[202] – (ISO/CEI 40500:2012) definen cómo hacer que los contenidos web resulten más accesibles para las personas con una amplia gama de discapacidades, así como a las personas de la tercera edad que padecen problemas propios del envejecimiento. Estas directrices suelen mejorar posibilidades de utilización para todos los usuarios. Aunque en estas directrices se contemple un gran número de problemas, no es posible abordar las necesidades de las personas con todos los tipos, grados y combinaciones de discapacidades.

La norma WCAG 2.0 contiene 12 directrices organizadas con arreglo a cuatro principios (perceptibilidad, manejabilidad, comprensibilidad y robustez). En el cuadro siguiente se indica el modo en que estas 12 directrices pueden mejorar la accesibilidad para los usuarios con distintos tipos de discapacidad. Para mayor información sobre la forma en que las disposiciones específicas de WCAG 2.0 (los "criterios de éxito") ayudan a las personas con diversos tipos de discapacidad, consúltese "Beneficios específicos de los criterios de éxito" seguidos de varios *Success Criterion* (criterios de éxito) en "*Understanding WCAG 2.0* (Entendiendo la norma WCAG 2.0)"[203].

Ejemplos de incapacidad o discapacidad contemplada en los cuatro principios y las 12 directrices de la norma WCAG 2.0	**Visual**	**Física**	**Auditiva**	**Cognitiva**	**Vocal**	**Neurológica**	**Del lenguaje**	**Del aprendizaje**
Perceptibilidad								
Suministrar textos alternativos para contenidos no textuales.	X		X	X			X	X
Suministrar subtítulos y descripciones de audio para vídeos y otras alternativas para los multimedios.	X		X	X		X	X	X
Crear contenidos que puedan presentarse de diversas formas, y en particular mediante tecnologías de apoyo, sin menoscabo de su significado.	X		X	X		X	X	X
Facilitar a los usuarios la visión y escucha de los contenidos, especialmente por separación del primer plano y el segundo.	X		X			X		X
Manejabilidad								
Hacer que todas las funcionalidades estén disponibles desde el teclado.	X	X			X	X	X	X
Facilitar a los usuarios el tiempo suficiente para leer los contenidos y utilizarlos.	X	X	X	X	X	X	X	X
No diseñar contenidos que provoquen convulsiones.				X		X		
Ayudar a los usuarios a navegar y encontrar contenidos.	X	X	X	X		X		X
Comprensibilidad								
Hacer el contenido textual legible y comprensible.	X			X	X		X	X
Hacer que las páginas web aparezcan y funcionen de forma predecible.	X	X		X			X	X
Ayudar a los usuarios a evitar errores y a corregirlos.				X		X	X	X
Robustez								
Maximizar la compatibilidad con las herramientas de usuario actuales y futuras, y en particular con las tecnologías de apoyo.	X	X	X	X	X	X	X	X

[202] www.w3.org/TR/WCAG/

[203] www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/

Módulo 6: Marco de una política de contratación pública de TIC accesibles

Este modelo de política tiene por objeto orientar a todos los organismos gubernamentales en la contratación pública de equipos y servicios de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) accesibles. Las políticas de contratación pública que exigen que los organismos gubernamentales adquieran equipos y servicios TIC accesibles atienden a dos objetivos. En primer lugar, al adquirir los equipos y servicios TIC más accesibles, los organismos gubernamentales pueden facilitar un entorno de trabajo accesible a sus empleados y servicios públicos accesibles a sus ciudadanos. En segundo lugar, la contratación pública de TIC accesibles crea un mercado para las TIC accesibles. Se incentiva a los fabricantes y los proveedores de servicios la producción de TIC accesibles y a los proveedores el almacenamiento de TIC accesibles. Todo esto genera una mayor competencia, reduce los costes y promueve una mayor disponibilidad de productos y servicios TIC accesibles en el mercado. La contratación de TIC accesibles tiene una gran importancia, dado que el 15% de la población mundial convive con alguna forma de discapacidad y que en muchas naciones tienen poblaciones cada vez más ancianas que deben soportar las discapacidades propias de su edad. Además, la contratación pública de TIC accesibles está en consonancia con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Obligaciones de los Estados Partes en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad en cuestión de contratación

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante denominada la Convención) reconoce la accesibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tanto como un derecho de la personas (Artículo 9) como un elemento habilitador de otros derechos humanos prescritos en otros artículos de la Convención.

Los Artículos 4(a) a 4(d) de las "Obligaciones generales" exigen además que los signatarios adopten las medidas adecuadas de carácter legislativo y administrativo, entre otras, para garantizar la obtención de dichos derechos y para reprimir cualquier actuación o práctica incoherente con la Convención. Se exige especialmente a las autoridades e instituciones públicas que actúen de conformidad con la Convención. La adquisición de TIC destinadas a ser utilizadas por el público que no sean utilizables o accesibles por las personas con discapacidad podrá considerarse una vulneración de la Convención.

Para facilitar y supervisar la implementación de la Convención, se prevé que los Estados Partes informen acerca de:

- las medidas legislativas o de otra índole adoptadas para garantizar el acceso de las personas con discapacidad, en pie de igualdad con otras personas, al entorno físico, al transporte y a la información y las comunicaciones;
- la habilitación de normas técnicas y directrices para la accesibilidad a fin de alcanzar la meta anterior, así como las disposiciones para la fiscalización de su cumplimiento y la aplicación de sanciones por la falta de conformidad, así como los recursos que deban aplicarse para fomentar las medidas de accesibilidad;
- la utilización de disposiciones de contratación pública y otras medidas que establezcan requisitos de accesibilidad obligatorios;
- la identificación y eliminación de obstáculos y barreras a la accesibilidad desde el interior de los sectores público y privado, y
- el establecimiento de planes de accesibilidad nacional con objetivos y plazos perfectamente definidos.

En algunos países existe, además, legislación que obliga a los organismos gubernamentales a emplear una cierta cuota de personas con discapacidad. La existencia de TIC accesibles es condición necesaria para que el lugar de trabajo resulte accesible y comporta ventajas importantes para los organismos gubernamentales y sus empleados por igual.

Este módulo marco de política de contratación pública de TIC accesibles se ha elaborado en este contexto.

Elementos de una política de contratación pública de TIC accesibles

En este módulo se reconoce que la solución de las necesidades de las personas con discapacidad en materia de accesibilidad de las TIC puede lograrse de forma más rentable considerándolas en una fase temprana del proceso de contratación y desarrollo. Esto está en consonancia con el Artículo 9(h) de la Convención que exige que los países "promuevan el diseño, desarrollo, producción y distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una fase temprana, de modo que estos sistemas y tecnologías resulten accesibles al menor coste".

Para cumplir su obligación de adquirir productos y servicios TIC accesibles, los organismos de contratación pública deberán emprender las siguientes acciones:

- incluir declaraciones inequívocas de las necesidades de accesibilidad de los usuarios en todos los avisos de licitación, de acuerdo con normas reconocidas internacionalmente;
- emplear sistemáticamente procedimientos de evaluación de la conformidad comúnmente utilizados para confirmar que los productos y servicios TIC que vayan a adquirirse alcanzan el nivel de conformidad en materia de accesibilidad indicado.

En la práctica, la primera medida que debe aplicarse es la mención en el Aviso de Licitación de un conjunto de "declaraciones de características funcionales" que recojan las necesidades de los usuarios referenciadas en las normas internacionales de accesibilidad. Dos de estas normas, la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de EE.UU. (Sección 508) y la Norma Europea EN 301 549[204]; "Requisitos de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa" (EN 301549), contienen un conjunto prácticamente idéntico de declaraciones de aptitud funcional.[205]

Las declaraciones de aptitud funcional se han diseñado para ser utilizadas como una descripción de lectura relativamente fácil de la aptitud funcional de las TIC, necesaria para hacer posible que los usuarios con discapacidad localicen, identifiquen y exploten las funciones TIC, y que accedan a la información facilitada, con independencia de su capacidad física, cognitiva o sensorial. Podrán utilizarse como requisitos obligatorios o como criterios de adjudicación.[206]

A pesar de que el idioma específico y las definiciones difieran entre las normas de la sección 508 y la EN 301 549, estas dos normas utilizan la misma lógica centrada en el usuario para determinar si un producto o servicio puede ser explotado por una persona con discapacidad en la misma medida que por una persona sin discapacidad. Es importante señalar que tanto la United States Access Board como la Comisión Europea han cooperado oficiosamente durante cierto tiempo para armonizar sus planteamientos de desarrollo de normas para la contratación pública de TIC accesibles y que se espera que la revisión de la norma Sección 508, en curso en el momento de la publicación del presente informe, se armonice con la norma EN 301 549 en 2015. Esta cooperación refleja el acuerdo general entre todas las partes interesadas de que la utilización normas mundiales contribuye a lograr economías de escala, menores costes y a garantizar la

[204] Hay referencias a estas dos normas en el Anexo A: Normas. La U.S. Access Board Section 508 Standards for Electronic and Information Technology está siendo revisada en este momento. La más reciente EN 301 549 la publicó el ETSI Technical Committee Human Factors (HF), y el eAccessibility Joint Working Group (JWG) de CEN/CENELEC/ETSI. El Comité Europeo para la Normalización/ El Comité Europeo para la Normalización Electrotécnica/ El Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones. Las normas europeas utilizan la abreviatura "EN".

[205] Ambas normas contienen además un gran número de requisitos de accesibilidad técnica perfectamente detallados. Los requisitos de accesibilidad técnica son los resultados objetivos y medibles que un producto o servicio TIC puede satisfacer o incumplir. Ambas normas también proporcionan una correspondencia que muestra qué requisitos soportan cada una de las declaraciones de aptitud funcional.

[206] Es posible que los órganos de contratación exijan a los proveedores que confirmen en sus respuestas que la solución TIC propuesta se ajusta a estas declaraciones de alto nivel. Una forma de lograrlo es exigir que los proveedores faciliten detalles que demuestren que la solución propuesta satisface todos los requisitos técnicos de accesibilidad pertinentes.

interoperabilidad. Por este motivo, este modelo de política propone que todos los organismos públicos que contraten TIC accesibles adopten un conjunto de declaración de aptitud funcional generalmente aceptadas, a ser posible, por referencia a una de estas dos normas[207].

Este modelo de política contempla varios métodos de evaluación de la accesibilidad de la solución TIC propuesta dependiendo del carácter y complejidad de los productos o servicios adquiridos, entre ellos, los productos disponibles en el comercio, los fabricados a la medida, los sistemas integrados, los desarrollos de sistemas, los desarrollos de contenidos y los servicios. En todos los casos, la adopción de un método sistemático de evaluación de la conformidad perfectamente definido constituye una característica esencial de la política de contratación pública para la accesibilidad de las TIC.

Uno de los métodos comúnmente utilizados para evaluar la conformidad es solicitar en los avisos de licitación que los proveedores incluyan en sus respuestas una declaración detallada del modo en que sus productos se ajustan a la norma de accesibilidad declarada. Esta "autodeclaración de conformidad" consta de un formulario cumplimentado por el proveedor. Una iniciativa voluntaria dirigida por el Information Technology Industry Council (ITI) en colaboración con la U.S. Access Board ha elaborado "Voluntary Product Accessibility Templates – VPAT (plantillas voluntarias de accesibilidad de productos)[208]", cuyo fin es simplificar la evaluación del nivel de conformidad de los productos individuales con la U.S. Section 508 (Sección 508 de EE.UU.) por parte de los organismos de contratación pública[209].

En este modelo de política se recomienda utilizar plantillas como piedra de toque para evaluar la conformidad de los productos y servicios TIC con la norma de accesibilidad pertinente. Por ejemplo, las VPAT ofrecen una descripción, a disposición del público, de la conformidad de los muchos productos TIC comúnmente disponibles con la norma de la Section 508. El Anexo C contiene una muestra de plantilla que puede utilizarse en los avisos de licitación. Los países que se encuentren en una etapa inicial del desarrollo e implementación de la política y proceso de contratación pública de las TIC accesibles podrán optar por reconocer la evaluación de los productos TIC disponibles en el mercado realizada por países con más experiencia en este dominio.

Los Anexos A y B se refieren a normas adecuadas para formular los requisitos de accesibilidad con el fin de lograr la conformidad con las declaraciones de aptitud funcional, mientras que el Anexo D contiene varios recursos que pueden utilizarse para desarrollar programas formativos y ejercicios de creación de capacidades.

---

[207] En el caso de que se elabore una norma internacional para la contratación pública de TIC accesibles, por ejemplo, una norma ISO internacional, los organismos de contratación pública podrían aplicar dicha norma.

[208] Véase el sitio web de ITI: www.itic.org/public-policy/accessibility. En Estados Unidos, el Information Technology Industry Council – ITI – es la sede del Voluntary Product Accessibility Template® (plantilla voluntaria de accesibilidad de productos), o VPAT®, herramienta utilizada para documentar la conformidad de un producto con las normas de accesibilidad. VPAT ayuda a los funcionarios federales de contratación y otros departamentos de compras a efectuar la evaluación preliminar de la disponibilidad de productos comerciales de "tecnología electrónica y de la información" y servicios con características que soporten la accesibilidad.

[209] Es posible que estas VPAT evolucionen con el tiempo para abarcar normas adicionales tales como la EN 301 549 y la norma ISO sobre accesibilidad de la web. ISO/IEC 40500 (2012): "Tecnología de la información – Directrices sobre Accesibilidad de los Contenidos Web (WCAG) 2.0 de W3C. Véase asimismo el Módulo 5: Marco de una política de accesibilidad de la web.

Modelo de política de contratación pública de TIC accesibles

1. Definiciones[210]

- **"Accesibilidad"** [211] se refiere al grado en que los productos, sistemas, servicios, entornos y facilidades pueden ser utilizados por las personas de una población con la gama de características y capacidades más amplia[212] para alcanzar una meta específica en un contexto determinado de uso.[213]
- "**Requisitos de accesibilidad"** significa la descripción precisa y susceptible de prueba de cada característica de la solución TIC que vaya a contratarse.[214]
- **"Tecnología de apoyo"** significa el hardware o software añadido, conectado o incorporado a un sistema que aumenta la accesibilidad para una persona.[215]
- "**Declaraciones de aptitud funcional":** serie de declaraciones que describen capacidades rutinarias sensoriales, físicas y cognitivas de las personas. En el contexto de esta política, las declaraciones de aptitud funcional contenidas en las normas del Anexo A y citadas en el Anexo B describen tanto las capacidades que permiten que las personas con discapacidad interaccionen con un producto o servicio TIC como las características de las TIC que es necesario suministrar cuando una capacidad física, cognitiva o sensorial no esté disponible o no pueda utilizarse.

  NOTA 1: Las declaraciones de aptitud funcional se han diseñado para ser utilizadas por parte del organismo de contratación con el fin de describir, a alto nivel, las necesidades de los usuarios finales con discapacidad en relación con la solución TIC a contratar.

  NOTA 2: Los organismos de contratación podrán describir con mayor exactitud los *requisitos de accesibilidad* exactos de la solución TIC que vaya a adquirirse, haciendo referencia a normas pertinentes y adecuadas.
- **"Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)"** abarcan una amplia gama de hardware y software, dispositivos y ordenadores, formatos y sistemas que permiten la comunicación por medios electrónicos. Esto comprende los dispositivos y sistemas utilizados para el almacenamiento, procesamiento y recuperación de información electrónica hasta la serie de

---

[210] Los funcionarios de contratación del gobierno no están forzosamente obligados por el marco político y legislativo nacional de las TIC. Por este motivo, las definiciones y referencias utilizadas en este módulo pueden variar de los Módulos 1 a 4 diseñados para instancias decisorias y organismos reguladores de las TIC nacionales. Sin embargo, los países que desarrollen políticas de contratación pública podrán optar por incorporar algunas de las definiciones utilizadas en los módulos anteriores de este informe como pertinentes, tales como las del Recuadro 1 del Módulo 1.

[211] La accesibilidad se define además en el contexto de la facilidad de uso en varias normas, y en particular en ISO/TR 9241-20: 2008 e ISO/IEC 26513:2009. La aptitud para el uso de un producto, servicio, entorno o facilidad por parte de individuos con la gama más amplia posible de capacidades."

[212] Suele considerarse que la gama de características y capacidades e individuos con la gama de capacidades más amplia abarca las capacidades de una amplia gama de usuarios, y en particular de las personas con discapacidad y de aquéllas que padecen alguna forma de dificultad temporal.

[213] "El contexto de uso incluye el uso directo o el uso soportado por tecnologías de apoyo." (de ISO 26800:2011 [i.16], ISO/TR 9241-100:2010, ISO/TR 22411:2008). El contexto de uso se define como "usuarios, tareas, equipos (hardware, software y materiales) y los entornos físico y social en los que el producto se utiliza" (de ISO 9241-110 [i.14]).

[214] Los requisitos de accesibilidad deben seleccionarse cuidadosamente de las normas internacionales pertinentes elaboradas específicamente para ser utilizadas en la adquisición de TIC accesibles. En el Anexo A figura una relación de normas recomendadas por esta política para ser utilizadas en la contratación de TIC accesibles.

[215] De ISO 9241-171 [i.15]

dispositivos y software utilizados para recuperar esta información, así como las utilizadas para comunicarse en tiempo real con otras personas[216].

- "**Personas con discapacidad**" se refiere a los individuos que padecen disfunciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de larga duración[217] que, en interacción con diversos obstáculos, puede dificultar su plena y eficaz participación en la sociedad en pie de igualdad con otras personas. Las personas de la tercera edad con desórdenes funcionales se consideran también personas con discapacidad.[218]
- **"Usuario"** es aquella persona que interacciona con el producto, servicio o entorno.[219]

2. Introducción a la política de contratación pública de TIC accesibles

2.1 Esta política podrá citarse como "política de contratación pública de TIC accesibles" y entrará en vigor tras su publicación en el [boletín oficial del Estado]. Esta política también deberá publicarse en otros foros en formato accesible que garantice una amplia sensibilización acerca de los requisitos definidos en la misma.

2.2 [El país] se compromete a garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso, en pie de igualdad con todos los demás ciudadanos, a todos los programas, servicios e información del gobierno. Es indispensable para satisfacer este objetivo que todas las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ofrecidas por las autoridades públicas y/o utilizadas por los funcionarios de la autoridad pública sean accesibles y puedan ser utilizadas por las personas con discapacidad. Esta política trata de establecer elementos clave de un sistema de contratación pública de TIC de modo que todas las partes interesadas, y en especial los funcionarios del sector público, las personas con discapacidad y la industria se beneficien de unos procedimientos de contratación pública perfectamente definidos.

2.3 [El país] es signatario de/ha ratificado] la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("la CDPD" o "la Convención"), que entró en vigor en mayo de 2008. La Convención exige a los signatarios que adopten las medidas adecuadas para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a la tecnología de la información y la comunicación, los servicios de emergencia y los servicios de Internet en pie de igualdad con otras personas.[220]

---

[216] El Artículo 2 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, define las "comunicaciones" como integradas por: "idiomas, pantallas de texto, Braille, comunicaciones táctiles, caracteres de gran tamaño, multimedios accesibles, así como escritura, audio, lenguaje simple, lectura humana y modos aumentativos y alternativos, medios y formatos de comunicación, y en particular tecnología de información y comunicación accesible". Véanse en la sección 3.4 ejemplos de las principales TIC comúnmente adquiridas por las autoridades públicas.

[217] Conforme a la definición del Artículo 1 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

[218] En algunos países, por ejemplo en Estados Unidos, la política de discapacidad no distingue entre las personas cuya discapacidad es temporal o a largo plazo, por lo que cada país deberá decidir cómo desea definir a las personas con discapacidad.

[219] Adaptado de ISO 9241-11:1998. (de la Guía ISO/CEI 71:2001, 3.6; Guía de CEN/CENELEC 6:2002, 3.6)

[220] En virtud del Artículo 9 de la CDPD. En la CDPD se estipulan, entre otras, las siguientes obligaciones:

- La obligación de que los Estados Partes garanticen que las personas con discapacidad tengan acceso a las tecnologías de la información y la comunicación.
- Que todos los contenidos, comunicación, hardware, software e interfaces sean accesibles.
- Promoción de las tecnologías de apoyo e información en formatos alternativos para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a la información.
- Que la información de carácter general dirigida al público esté disponible en formatos y con tecnologías accesibles para las personas con discapacidad sin coste suplementario alguno.

2.4 Las TIC están contempladas específicamente en la Convención, en cuyo Artículo 9 se declara lo siguiente: "A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán 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 las comunicaciones..."

2.5 El Artículo 32 (a) de la CDPD sobre "Cooperación Internacional" requiere que los programas internacionales de desarrollo sean integradores para las personas con discapacidad y accesibles a las mismas. En apoyo de este propósito, esta política podrá ser utilizada para la contratación utilizando tanto los fondos recibidos de los programas internacionales de ayuda como los procedentes de los ingresos internos.

2.6 El [ministerio competente y la autoridad central de contratación] son los organismos responsables de las contrataciones públicas a nivel nacional, regional y local, a fin de suministrar a los organismos públicos, productos y servicios que les permitan llevar a cabo sus tareas en beneficio de los ciudadanos y las empresas, sin olvidar la accesibilidad para las personas con discapacidad. El [ministerio competente y la autoridad central de contratación] son las principales autoridades encargadas de promover, implementar y aplicar la política de contratación pública de las TIC accesibles. En la sección 3 figura una relación detallada de los papeles y responsabilidades definidos en la política actual.[221]

2.7 Esta política:

2.7.1 Identifica papeles y responsabilidades;

2.7.2 Define e incorpora la accesibilidad como atributo en la contratación de las TIC y en particular como criterio de los Avisos de Licitación o Solicitudes de Ofertas;

2.7.3 Promueve la identificación y utilización de normas adecuadas; y

2.7.4 Ofrece directrices sobre la forma de verificar que los requisitos de accesibilidad se especifiquen en el proceso de contratación – desde el Aviso de Licitación original hasta la gestión del contrato.

2.8 Esta política podrá adoptarse y utilizarse a nivel regional y a otros niveles administrativos para mejorar la política y prácticas de contratación pública accesible en todo el sector público.

2.9 A nivel nacional, hay varios instrumentos de política y legislativos que contienen disposiciones clave que respaldan el objetivo establecido en esta política, a saber, garantizar que la accesibilidad se incluya como criterio en la contratación pública de las TIC. Entre estos cabe citar los siguientes:

2.9.1 [Política/legislación de contratación nacional, [cita], [breve descripción];

2.9.2 [Programas para lograr la eficiencia del sector público y/o un comportamiento socialmente responsable];[222]

- La accesibilidad de la comunicación y los servicios móviles, y en particular de Internet, deberá fomentarse sobre todo en los países en desarrollo. Los servicios deberán ser accesibles a través de computadoras, ordenadores móviles y otras tecnologías y plataformas emergentes.

[221] Las entidades responsables dependerán del marco de contratación específico de cada país, por lo que esta sección deberá adaptarse en consonancia con éste.

[222] Las organizaciones de todo el mundo y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y las ventajas del comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. Análogamente, los órganos de contratación pública son cada vez más conscientes de las ventajas potenciales de una contratación pública socialmente responsable, es decir, de operaciones de contratación que tengan en cuenta una o más consideraciones sociales, una de las cuales puede ser la accesibilidad. Las autoridades públicas que deseen alcanzar objetivos sociales y hayan establecido una estrategia para implementar una contratación pública socialmente responsable deberán plantearse la incorporación de la contratación accesible a dicha estrategia.

2.9.3 [Política/legislación de cibergobierno], [cita], [breve descripción];

2.9.4 [Política/legislación de acceso a la información pública], [cita], [breve descripción];

2.9.5 [Política/legislación contra la discriminación y a favor de la igualdad], [cita], [breve descripción];

2.9.6 [Política/legislación sobre las personas con discapacidad], [cita], [breve descripción];

2.9.7 [Empleo de personal por parte de las autoridades públicas], [breve descripción, especificando los objetivos de empleo de personas con discapacidad,]; y

2.9.8 [Otra política/legislación], [cita], [breve descripción].

2.10 En la actualidad, hay muchos países que tienen en marcha un proceso de reforma del sector público. Al incluir la accesibilidad como consideración en las fases iniciales del desarrollo y contratación de los productos o servicios TIC, las autoridades públicas consiguen un ahorro importante de costes al obviar la costosa adaptación de los productos y servicios TIC después de su contratación, permitiendo que los ciudadanos tengan acceso a los programas, servicios e información del gobierno y contribuyendo a que los funcionarios con discapacidad del sector público sean productivos en un entorno de trabajo integrador.

2.11 Entre otras acciones y condiciones que pueden contribuir a la adopción y utilización eficaz de la política de contratación pública de TIC accesibles cabe citar las siguientes:

2.11.1 Un fuerte compromiso político al máximo nivel para implementar la política actual;

2.11.2 Cuando exista una política nacional para implementación de la CDPD, la política de contratación pública de TIC accesibles deberá ser referenciada y respaldada en dicha política; y

2.11.3 Los sistemas de contratación pública podrán reconocer legítima y objetivamente la contratación accesible junto con la transparencia, la no discriminación y la justa competencia.

2.12 No basta con que las autoridades públicas integren la accesibilidad únicamente en el proceso de contratación. Es igualmente necesario que las autoridades públicas incorporen requisitos de accesibilidad en todas sus políticas y procedimientos relacionados con las TIC, y en particular en la utilización de “software gratuito”, “servicios gratuitos”, y el mantenimiento continuo de los sistemas TIC.

3. Objetivos

3.1 Reconociendo que la contratación pública puede utilizarse para ayudar a conseguir las metas sociales, esta política tiene por objeto contribuir a:

3.1.1 Mejorar la vida de las personas con discapacidad al garantizar que los organismos públicos utilicen TIC accesibles en la prestación de los servicios públicos;

3.1.2 Ofreciendo sistemas y servicios TIC al público que se puedan utilizar y sean accesibles por la mayor diversidad de personas posible;

3.1.3 Creando un entorno de empleo accesible en el sector público;

3.1.4 Incrementando la demanda comercial de características de accesibilidad en los productos y servicios TIC, aprovechando la capacidad adquisitiva del gobierno;

3.1.5 Fomentando la competencia en la industria para el diseño, desarrollo y suministro de soluciones TIC mayoritarias más accesibles, con el consiguiente aumento de la oferta comercial de soluciones accesibles; y

3.1.6 Influyendo en el mercado para que produzca TIC más accesibles a un coste inferior, al desplazar tanto la oferta como la demanda en el mercado, como se ha indicado anteriormente.

3.2 Reconociendo la importancia de la accesibilidad para el entorno físico, social, económico y cultural, para la salud y la educación y para la información y la comunicación, al facilitar que las personas con discapacidad disfruten plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, deberán respetarse los principios siguientes en apoyo de esta política:

3.2.1 No discriminación;

3.2.2 Integración;

3.2.3 Accesibilidad;

3.2.4 Transparencia;

3.2.5 Asequibilidad; y

3.2.6 Relación calidad/precio.

3.3 El objetivo de esta política es ofrecer un marco propicio para la contratación pública de TIC accesibles del siguiente modo:

3.3.1 Definiendo los principios generales por los que las prácticas de contratación pública puedan incorporar la accesibilidad;

3.3.2 Definiendo un conjunto de necesidades de usuario de alto nivel, denominadas "declaraciones de aptitud funcional" que definan perfectamente las necesidades de los usuarios finales que puedan beneficiarse de las TIC accesibles;

3.3.3 Identificando las etapas y actividades críticas del proceso de contratación durante las que deba considerarse la accesibilidad. Entre estas figurarán las siguientes:

a. El estudio preparatorio, con el análisis de las necesidades;

b. La redacción del "Aviso de Licitación" o de la "Solicitud de Ofertas";

c. Los "Requisitos Obligatorios" del "Aviso de Licitación"

d. Los criterios del Aviso de Licitación tales como los utilizados para seleccionar un licitador capaz de cumplir con el contrato propuesto, y los utilizados para evaluar la propuesta más ventajosa desde un punto de vista económico.

e. La verificación de la conformidad;

f. La accesibilidad en las cláusulas contractuales; y

g. La accesibilidad en la gestión del contrato.

3.3.4 Definiendo el alcance de las TIC para las que deba considerarse la accesibilidad en la contratación pública.[223]

3.4 Esta política será aplicable a la contratación y utilización de todas las TIC del sector público, entre las que cabe citar las siguientes:

3.4.1 Ordenadores personales de sobremesa, portátiles, periféricos de ordenadores y portátiles, tales como pantallas, teclados, ratón;

3.4.2 Dispositivos y aplicaciones móviles, tales como los teléfonos inteligentes, las tabletas y las aplicaciones móviles asociadas;

3.4.3 Hardware tal como el de los servidores, impresoras, centralitas, centralitas automáticas privadas (PABX);

[223]Esta política respalda la incorporación de la accesibilidad en todas las etapas del proceso de contratación. Sin embargo, no todas las etapas pueden ser pertinentes para todos los ejercicios de contratación. Por ejemplo, es posible que un Aviso de Licitación no especifique "requisitos obligatorios", o que no exista gestión del contrato para cada adquisición. Los organismos de contratación podrán decidir cuáles de las etapas anteriores deberán incorporar la accesibilidad como criterio o factor, ofreciendo de este modo distintos 'trayectos' para un ejercicio de contratación accesible.

3.4.4 Terminales de autoservicio, máquinas expendedoras de billetes u otro tipo de hardware autónomo utilizado para facilitar el acceso público a un servicio;

3.4.5 Software tal como las aplicaciones de productividad de oficina y entre ellas los procesadores de textos, las hojas de cálculo y las bases de datos;

3.4.6 Servicios de telecomunicación tales como las líneas fijas, las móviles y la voz sobre IP;

3.4.7 Servicios audiovisuales y de vídeo;

3.4.8 Servicios de desarrollo de la web y la intranet;

3.4.9 Servicios de computación en la nube;

3.4.10 Servicios de desarrollo y mantenimiento de software;

3.4.11 Servicios telefónicos de emergencia, de radiodifusión y de sensibilización del público acerca de las TIC; y

3.4.12 Servicios de medios de comunicación social.

3.5 Las autoridades públicas deberán garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios públicos a través de las TIC, adoptando, en primer lugar, e implementando esta política de contratación pública de TIC accesibles para las adquisiciones públicas de todas las TIC.

4. Misiones y responsabilidades

4.1 A nivel nacional, el [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] identificarán al personal del sector público más relevante y les asignarán responsabilidades perfectamente definidas que garanticen la adopción, formación en materia de sensibilización y utilización de esta política. Esto podrá comprender misiones y responsabilidades del sector público tales como las siguientes:

4.1.1 [El ministerio competente y la autoridad de reglamentación], y en particular los altos funcionarios con responsabilidad global sobre la contratación pública;

4.1.2 [El director de informática del gobierno];

4.1.3 [Los comités/consejos interdepartamentales más pertinentes con responsabilidad sobre la estrategia de contratación, la estrategia y el despliegue de las TIC];

4.1.4 [El alto funcionario de cada departamento/organismo del gobierno con responsabilidad sobre las adquisiciones públicas];

4.1.5 [El director de TI/director de informática de cada departamento/organismo gubernamental].

4.2 Entre las funciones clave que hay que asignar a los altos funcionarios y/o consejos/comités pertinentes cabe citar las siguientes:

4.2.1 Formación, creación de capacidades y sensibilización acerca de esta política, accesibilidad de las TIC, adquisición y gestión de TIC accesibles para ser utilizadas por el público y por los funcionarios del sector público;

4.2.2 Definición de normas armonizadas, declaraciones de aptitud funcional y requisitos de accesibilidad que deban utilizarse en todas las etapas del proceso de contratación pública;

4.2.3 Desarrollo de programas de formación y sensibilización dirigidos a los funcionarios para garantizar un nivel coherente de concienciación y capacidad de implementación de la política en todos los organismos públicos; y

4.2.4 Creación de una biblioteca de recursos prácticos y ejemplos de prácticas óptimas para ser utilizados por los funcionarios cuando lleven a cabo ejercicios de contratación de TIC accesibles. Estos recursos podrán incluir ejemplos de plantillas, tal como la que figura en el Anexo C y un ejemplo de texto para ser utilizado en los avisos de licitación, ajustados al planteamiento esbozado en la sección 8 *infra*.

4.3 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] deberán definir o asignar la responsabilidad a un comité de supervisión interdepartamental existente que sea adecuado para la vigilancia, estudio y presentación de informes al [ministerio competente y autoridad de reglamentación] sobre la conformidad por parte de todas las autoridades públicas con la "política de contratación pública de TIC accesibles". Este comité o consejo deberá:

4.3.1 Fijar una fecha límite de adopción de esta política por parte de todas las autoridades públicas;

4.3.2 Exigir a todas las autoridades públicas que presenten periódicamente informes sobre su progreso en la implementación de esta política; y

4.3.3 Llevar a cabo otras actividades de supervisión contempladas en la sección 16 sobre "control y evaluación" de la política vigente.

4.4 La mayor parte de las TIC a nivel empresarial exige diseño, implementación y mantenimiento por parte de la autoridad pública para habilitar y sostener la percepción de accesibilidad por parte de los usuarios finales.[224]

5. Formación, creación de capacidades y sensibilización

5.1 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] deberán emprender las acciones necesarias para garantizar que todas las autoridades públicas sean conscientes de la intención y disposiciones de esta política de contratación pública de TIC accesibles y que los funcionarios pertinentes reciban formación sobre su utilización.

5.2 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] deberán garantizar que las autoridades públicas reciban la oportuna formación y creación de capacidades en la incorporación de la accesibilidad como criterio para la contratación de TIC. Entre los resultados de estas actividades formativas destacan los siguientes:

5.2.1 El significado de la accesibilidad;

5.2.2 El número de personas con discapacidad que utilizan las TIC;

5.2.3 La argumentación a favor de las TIC accesibles: argumentos sociales y empresariales;

5.2.4 La forma de especificar y evaluar la accesibilidad en un proceso de contratación;

5.2.5 La forma de solicitar y evaluar las evidencias de la accesibilidad de una solución propuesta; y

5.2.6 Las normas, directrices, legislación y política pertinentes relacionadas con la contratación pública de TIC accesibles.

5.3 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] podrán elaborar materiales formativos y conjuntos de herramientas prácticos para ayudar tanto a sus propios funcionarios como a los funcionarios pertinentes en los organismos públicos, a que aprendan el procedimiento de contratación de TIC accesibles y alcancen los objetivos del aprendizaje definidos en la sección 5.2 *supra*.[225]

5.4 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación], así como todas las autoridades públicas, deberán hacer todo lo posible para garantizar que las personas con discapacidad y los organismos que las representen sean conscientes de la disponibilidad de los medios de acceso a los servicios públicos, nuevos y existentes, facilitados por las TIC accesibles. Esto deberá comprender la recopilación de información sobre las experiencias de las personas con discapacidad que hayan utilizado los servicios públicos prestados a través de las TIC accesibles.

---

[224] Por ejemplo, en los casos donde se permita a los funcionarios aportar contenidos a un sitio web mediante un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS), la accesibilidad del sitio web dependerá tanto de la capacidad del CMS para publicar contenidos accesibles como de la capacidad de los funcionarios para hacer que los contenidos sean accesibles.

[225] El Anexo D contiene varios recursos que pueden utilizarse en el desarrollo de estos programas de formación y ejercicios de creación de capacidades.

5.5 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] deberán establecer un punto de contacto en el organismo, que sondee activamente la industria y reciba información de ésta sobre la claridad y eficacia de la especificación de los criterios de accesibilidad en los avisos de licitaciones públicas.

5.6 Todos los ejemplos de prácticas óptimas, recursos prácticos, conjuntos de herramientas, materiales formativos y demás materiales pertinentes deberán ponerse a disposición de todos los funcionarios del sector público a través de un sitio web central o intranet, o por otros medios, según convenga. Estos contenidos deberá mantenerlos y actualizarlos un organismo público adecuado tal como el [ministerio competente y la autoridad de reglamentación], [el organismo central de contratación] o [el organismo central con responsabilidad sobre la preparación y formación de los funcionarios del sector público].[226]

6. Definición de la accesibilidad como atributo de la contratación de TIC

6.1 Reconociendo la necesidad de que los organismos de contratación definan con precisión la accesibilidad como atributo de la adquisición de TIC, se recomienda que las declaraciones de aptitud funcional aplicables, como las especificadas en las cláusulas 5 a 13 de la norma EN301549, se citen o se haga referencia a las mismas en todos los Aviso de Licitación, describiendo las necesidades de las personas con discapacidad para acceder a toda la funcionalidad y documentación del producto o servicio TIC.

6.2 Los organismos de contratación podrán citar o facilitar una referencia a las normas comúnmente aceptadas y utilizadas descritas en el Anexo A.[227]

7. La accesibilidad en el estudio preparatorio

7.1 Cuando un organismo de contratación efectúe un estudio preparatorio previo al inicio del ejercicio de contratación pública, deberá incorporar la accesibilidad como consideración en el estudio. Este estudio preparatorio sentará las bases para un ejercicio de contratación satisfactorio. El organismo de contratación podrá considerar a tal efecto:

7.1.1 Las necesidades empresariales que la contratación pretenda satisfacer;

7.1.2 Las necesidades de todos los posibles usuarios finales, y en particular de aquéllos con discapacidad; y

7.1.3 El mercado y su capacidad potencial de ofrecer servicios o soluciones TIC que satisfagan las necesidades de las empresas y los usuarios finales identificadas anteriormente.

7.1.4 En ciertos casos, el organismo de contratación podrá implicarse, hasta cierto punto, en el diseño del sistema como parte de la especificación del proyecto durante la etapa preparatoria. Cabe señalar que las decisiones adoptadas en esta etapa podrán tener una repercusión importante sobre el nivel final de accesibilidad del sistema. El logro de la accesibilidad de alto nivel comienza en la etapa de planificación previa a la contratación.

7.2 Necesidades empresariales:

7.2.1 Se considerará la accesibilidad, cuando sea necesario, en el análisis de las necesidades empresariales que se efectúe como parte del estudio preparatorio. Las características del sistema que hacen que los productos sean más fáciles de utilizar por las personas con discapacidad también pueden mejorar su conveniencia y facilitar su utilización por parte de

[226] La responsabilidad sobre la política definitiva sólo se debe dar a una entidad. Ésta deberá determinarse con arreglo al contexto del país en cuestión.

[227] La Comisión Europea y Estados Unidos han establecido normas de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC. Se denominan, respectivamente, EN 301 549, "Requisitos de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa" y Sección 508, Ley de Rehabilitación de EE.UU. de 1973. El Anexo B contiene los textos pertinentes de EN 301 549 y la Sección 508.

otras personas. Las características accesibles serán especialmente útiles cuando las personas tengan problemas de carácter temporal o cuando las condiciones medioambientales sean adversas, por ejemplo, cuando la iluminación resulte insuficiente, el ruido de fondo sea intenso o las personas próximas estén desarrollando una gran actividad.

7.2.2 Cuando se tienen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad desde el principio, se reduce la necesidad de efectuar costosas adaptaciones más adelante y la de adoptar soluciones individuales.

7.2.3 Otros motivos para considerar la accesibilidad en el análisis de las necesidades empresariales son los siguientes:

a. Los productos accesibles y utilizables aumentan la productividad;

b. Las herramientas accesibles y utilizables permiten que los usuarios alcancen sus metas con eficacia;

c. Los productos y servicios accesibles y utilizables reducen los costes de utilización, ya que disminuye el tiempo de formación y los errores;

d. La buena accesibilidad y operatividad reduce la necesidad de formación y el tiempo necesario para ayudar a los usuarios a resolver los problemas y llevar a cabo sus tareas; y

e. La buena accesibilidad y facilidad de manejo aumenta el grado de satisfacción en el trabajo, disminuye el estrés y reduce el absentismo provocado por las enfermedades.

7.3 Necesidades de los usuarios:

7.3.1 Es necesario que los usuarios estén identificados, siempre que sea posible, para fundamentar la declaración de las necesidades de los usuarios en los Requisitos Obligatorios y/o en los Criterios de Adjudicación. [228] Existen normas tales como la EN 301549 o la Sección 508 que se han elaborado para ayudar a los órganos de contratación a identificar un conjunto diverso de necesidades de los usuarios.

7.3.2 Cuando deban adquirirse TIC para un individuo específico, sólo será necesario que las TIC en cuestión soporten las necesidades específicas de dicho individuo.

7.4 Capacidad del mercado

7.4.1 El organismo de contratación deberá investigar la capacidad potencial del mercado para suministrar soluciones accesibles. Esto puede conseguirse incorporando la accesibilidad como consideración en las investigaciones, encuestas y entrevistas con los proveedores potenciales.

7.4.2 Como ejemplos de estrategias de evaluación de la preparación del mercado para desarrollar y suministrar soluciones accesibles se pueden citar las siguientes:

a. Preguntar a los proveedores potenciales acerca del desarrollo actual y futuro de sus productos y determinar si la accesibilidad se integrará paulatinamente en los productos y servicios principales ofrecidos o si se tratará como una característica suplementaria.

b. Establecer qué actores en la cadena de desarrollo y suministro de la solución final (por ejemplo, fabricantes, minoristas) deberán ser muy competentes en accesibilidad.[229]

[228] Cuando deba incluirse un subconjunto de requisitos de accesibilidad de las normas del Anexo B como Requisitos Obligatorios, el organismo de contratación deberá verificar durante el estudio preparatorio la capacidad del mercado para suministrar las soluciones que satisfagan estos Requisitos Obligatorios.

[229] Por ejemplo, en la adquisición de un sistema de gestión de contenidos (CMS) para utilizarlo en la gestión de los sitios web, puede ser conveniente obtener una evaluación inicial de la capacidad de accesibilidad tanto de los fabricantes como de los diseñadores del CMS que adapten e instalen el CMS.

c. Plantearse diversos modelos de negocio dado que los requisitos de accesibilidad pueden depender de que los productos o servicios se vendan por separado, agrupados en lotes, o que los productos se vendan como servicios.

d. Preguntar, en las consultas y entrevistas, si se ha incorporado la accesibilidad, y de qué forma, a la organización, políticas, sistema de gestión de la calidad, etc. del proveedor.

8. Solicitud de información en el Aviso de Licitación sobre la capacidad de accesibilidad del proveedor

8.1 Cuando sea pertinente, se podrá exigir a los proveedores que demuestren su capacidad de suministro de productos o servicios TIC accesibles. Por ejemplo, la verificación de la capacidad técnica y/o profesional del proveedor en cuanto a accesibilidad de las TIC será pertinente cuando el objeto de la contratación sea un servicio tal como un diseño web, un desarrollo de software, la subcontratación de la explotación de una infraestructura TIC, un servicio de centro de llamada, etc.[230]

8.2 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] podrán definir una especificación de las cualidades que debe reunir un proveedor con buenas capacidades de accesibilidad de las TIC, teniendo en cuenta los diferentes tipos de proveedores que existen en el dominio de las TIC, por ejemplo fabricantes de hardware y software, proveedores de servicios, integradores de sistemas, minoristas y consultores. Los órganos de contratación exigirán a los proveedores que presenten pruebas de su capacidad en materia de accesibilidad de las TIC. Como ejemplos de evidencias que podrían solicitarse en el Aviso de Licitación, destacan los siguientes:

8.2.1 Una breve descripción del historial del proveedor en el dominio de la accesibilidad de las TIC;

8.2.2 Una descripción de la organización, personal, política, etc. relativa a cuestiones de accesibilidad, firmada por un representante autorizado del proveedor; y

8.2.3 La declaración, efectuada por un tercero, de que el proveedor cumple la especificación mencionada en la sección 8.1.

9. Utilización de normas para la formulación de los requisitos de accesibilidad

9.1 El organismo de contratación deberá utilizar normas de accesibilidad de las TIC adecuadas y reconocidas internacionalmente que sean aptas para ser utilizadas en la adquisición de TIC accesibles[231].

---

[230] La evaluación de la capacidad técnica y/o profesional del proveedor tiene menos importancia en la adquisición de productos de fácil adquisición en el mercado.

[231] La adopción y utilización sistemáticas de normas técnicas comúnmente aceptadas y utilizadas para la contratación de TIC accesibles es crítica para el éxito de la adquisición de TIC accesibles por diferentes motivos:

- Pueden lograrse importantes economías de escala tanto por la industria como por el gobierno gracias al desarrollo y adquisición de TIC que cumplan normas comunes;
- Podría darse el caso de fragmentación entre normas cuando la utilización de normas desarrolladas localmente tenga prioridad sobre la adopción de normas internacionales o la contribución al desarrollo de éstas; y
- Hay una tendencia a nivel mundial cada vez más marcada hacia la internacionalización de las normas TIC accesibles que actualmente se están aplicando o están siendo adoptadas en regiones tales como Europa y América del Norte, y en países tales como Australia, Corea y Brasil.

En apoyo de esto, la Convención contiene disposiciones específicas sobre el desarrollo, promulgación y utilización de normas comúnmente aceptadas y el intercambio de conocimientos técnicos. El Artículo 9 2(a) de la Convención promueve el desarrollo, promulgación, control e implementación de "normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público". Análogamente, el Artículo 32 (b) y (c) respectivamente

9.2 En la especificación de los Requisitos Obligatorios y Criterios de Adjudicación, el organismo de contratación deberá, en la medida de lo posible, citar la norma pertinente de las relacionadas en el Anexo A.

9.3 El [ministerio competente y la autoridad de reglamentación] supervisarán el desarrollo de la normalización y modificarán esta relación de acuerdo con la finalización o actualización de las normas pertinentes.[232]

10. Inclusión de la accesibilidad como criterio del Aviso de Licitación para productos de fácil adquisición en el mercado[233]

10.1 Cuando sea pertinente, los organismos de contratación podrán, incluir en el Aviso de Licitación un subconjunto adecuado de los criterios de accesibilidad contenidos en las normas que figuran en el Anexo A, en la especificación de Requisitos Obligatorios para la contratación, garantizando de este modo que las TIC adquiridas satisfagan los aspectos de accesibilidad más importantes[234].

10.2 Los requisitos de accesibilidad, en particular, deberán incluirse en la descripción de los "Requisitos Obligatorios" del Aviso de Licitación cuando el objeto de la adquisición esté destinado o bien a los miembros del público o a empleados del sector público, con la posible excepción de casos debidamente justificados. (Véase la sección 15 sobre "Exenciones").

10.3 Cuando se pretenda personalizar la licitación o utilizar una solución TIC a la medida, deberán especificarse en el acuerdo el cumplimiento y la verificación de los requisitos obligatorios a la entrega de la solución.

10.4 Cuando el mantenimiento permanente del sistema TIC forme parte de la licitación, deberán especificarse en el acuerdo la responsabilidad sobre el mismo, su supervisión y las medidas correctivas para mantener la calidad de funcionamiento de la accesibilidad del sistema TIC.

10.5 El organismo de contratación deberá garantizar que los requisitos de accesibilidad que figuren en los requisitos obligatorios sean proporcionados y prácticos.

10.6 Cuando se incluyan requisitos de accesibilidad, deberán tener carácter funcional, siempre que sea posible, es decir, especificarán funciones y resultados en vez de soluciones técnicas y se inspirarán en los requisitos de accesibilidad recomendados en la sección 9 sobre utilización de normas.

---

promueve el intercambio de información y la cooperación en la investigación y el acceso a los conocimientos técnicos entre los Estados Partes.

[232] Se han realizado intentos de armonizar la Declaración de Aptitud Funcional y los criterios y requisitos de accesibilidad en las dos normas mencionadas en el Anexo A (Proyecto de EN 301 549 y Sección 508). Sin embargo, para evitar confusiones y hacer que el Aviso de Licitación resulte lo más claro posible para los proveedores potenciales, se insta al organismo de contratación a que seleccione una de estas normas y la utilice y cite coherentemente en el Aviso de Licitación.

[233] Los productos de fácil adquisición en el mercado no están sujetos a personalización ni desarrollo importantes antes de su entrega. Como ejemplos se pueden citar los ordenadores portátiles, los PC, los teléfonos, las impresoras y las cámaras.

[234] Se puede adjuntar una Plantilla de Accesibilidad de Producto al Aviso de Licitación para que la cumplimente el proveedor. En la medida de lo posible, el formato de dicha plantilla deberá basarse en una semejante que se utilice en otras regiones donde se apliquen las normas citadas en el Anexo A.

En el Aviso de Licitación deberá incluirse como mínimo:

- Una clara referencia al concurso de adquisición en el que se vaya a utilizar;
- Una clara referencia al objeto de la contratación;
- Una clara referencia a la norma sobre la que se basan los requisitos de accesibilidad; y
- La lista completa de requisitos de accesibilidad pertinentes a esta contratación sacados de las normas incluidas en el Anexo B que sean pertinentes a esta contratación.

En http://universaldesign.ie/useandapply/ict/itprocurementtoolkit/stagesofprocurement/rft figura una guía bien documentada sobre la redacción de un Aviso de Licitación en el que se contempla la accesibilidad, denominado W*riting a Request for Tender (RFT)* (Cómo escribir una solicitud de ofertas) del Centro de Excelencia en Diseño Universal.

10.7 Cuando haya que evaluar las ofertas basándose en la oferta más ventajosa económicamente, el organismo de contratación deberá incluir criterios de accesibilidad en la especificación de los criterios de adjudicación del contrato, comúnmente denominados Criterios de Adjudicación, animando de esta forma a los proveedores a que adopten la accesibilidad como factor de competencia. Son ejemplos de criterios a considerar los siguientes:

10.7.1 La medida en que se cumplen los criterios pertinentes inspirados en las normas del Anexo A;

10.7.2 El aumento del nivel de accesibilidad por referencia a criterios funcionales seleccionados, adicionales al conjunto de requisitos especificados entre los "Requisitos Obligatorios";

11. Inclusión de los requisitos de accesibilidad en la contratación del desarrollo de productos y servicios

11.1 Para los contratos que tengan por objeto el desarrollo de productos o servicios destinados a ser utilizados por las personas, ya sea el público en general o los funcionarios del órgano de contratación, deberán incluirse requisitos de accesibilidad en la especificación de las funciones y la calidad de funcionamiento del producto o servicio que vaya a desarrollarse. Esta especificación formará parte tanto del "Aviso de Licitación" como del Contrato.

11.2 En los adquisiciones de productos y servicios personalizados o a la medida, se prestará una atención particular a la inclusión de pruebas minuciosas y verificación de la conformidad en el proceso de desarrollo.

12. Verificación de la conformidad con los criterios de accesibilidad del Aviso de Licitación

12.1 El organismo de contratación deberá garantizar que se comprueban todas las alegaciones de conformidad con los criterios de accesibilidad especificados en el Aviso de Licitación, formuladas por los proveedores. La disconformidad puede tener graves consecuencias para los usuarios con discapacidad.[235]

12.2 Dependiendo del tipo de producto o servicio que se vaya a adquirir y del punto de la cadena de valor de los componentes tecnológicos de un proyecto donde entre en juego la accesibilidad, la verificación podrá realizarse antes de la adjudicación o después de ésta:

12.2.1 Cuando el objeto de la contratación sea un producto de fácil adquisición en el mercado, como se ha expuesto en la sección 10, la verificación de la conformidad deberá llevarse a cabo durante la evaluación de las ofertas en la fase previa a la adjudicación del proceso de contratación.

12.2.2 Cuando el objeto de la adquisición sea un producto o servicio personalizado o a la medida, como se expone en la sección 11, la verificación de la conformidad deberá llevarse a cabo después de la adjudicación, una vez entregado el producto desarrollado y/o como parte de la prestación continua del servicio.

12.3 Cuando los proveedores tengan acceso a certificaciones de conformidad con una norma de accesibilidad o a la posibilidad de obtenerla en un plazo pertinente, el órgano de contratación podrá solicitar una certificación como prueba de conformidad.

12.4 Como ejemplos de certificaciones pertinentes que podrían solicitarse cabe citar las siguientes:

[235] La inaccesibilidad de un servicio público puede impedir que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos y obligaciones cívicas. La inaccesibilidad de las TIC en el puesto de trabajo puede impedir que los empleados que padecen discapacidad ejecuten su trabajo eficazmente. Sin embargo, deberá tenerse en cuenta que la accesibilidad puede alcanzarse en diversas etapas de la cadena de valor.

12.4.1 La autodeclaración de conformidad del proveedor;

12.4.2 La autodeclaración de conformidad del proveedor con información suplementaria sobre la forma en que se ha efectuado la evaluación de la conformidad; [236]

12.4.3 La autodeclaración de conformidad del proveedor, con datos justificativos sobre la aceptación de los resultados, elaborados por organismos de otros países que lleven a cabo certificaciones de conformidad análogas para productos de fácil adquisición en el mercado y/o

12.4.4 Un certificado, emitido por un tercero independiente, como verificación de conformidad (Certificación de Tercero).[237]

12.5 Los órganos de contratación podrán decidir, en cada caso, qué tipo de certificación solicitar. Esta decisión deberá realizarse con arreglo a varios factores, entre ellos el grado de imparcialidad de la certificación requerida, la repercusión sobre el usuario en el caso de no conformidad, el coste y el tiempo necesarios para completar la evaluación de la conformidad por parte del proveedor y su adecuación al proceso de desarrollo y fabricación del objeto de la adquisición.

12.6 En la mayor parte de los casos, la autodeclaración de conformidad puede resultar suficiente, proporcional y práctica. Podrá solicitarse la certificación de un tercero en los casos en que la no conformidad pueda dar lugar, por ejemplo, a una vulneración importante de la privacidad del usuario o a un peligro para la salud y seguridad del usuario.

12.7 Cuando el órgano de contratación opte por realizar la verificación de conformidad en sus instalaciones y los requisitos estén fundamentados en normas, se utilizarán los métodos de prueba (en su caso) especificados en éstas. Entre otras formas de prueba que podrían utilizarse destacan las pruebas realizadas por el propio usuario y las pruebas automáticas con herramientas especializadas de prueba, validadores y herramientas que simulen diversos problemas sensoriales. [238] El proceso de evaluación lo llevará a cabo un equipo cualificado y convenientemente instruido.

---

[236] La autodeclaración de conformidad es una manifestación expedida por el proveedor o fabricante, a tenor del dictamen emitido tras un examen, de que se ha demostrado el cumplimiento de determinados requisitos. El dictamen y el examen los efectúa el fabricante o proveedor. El proveedor podrá referirse, en su caso, a evaluaciones realizadas por cualquiera de los implicados o por un tercero, aunque el proveedor sea totalmente responsable de la certificación.

[237] Para más información sobre los diversos tipos de evaluación de conformidad véase CEN/CLC/ETSI TR 101 552 "Guidance for the application of conformity assessment to accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe" (Guía de aplicación de la evaluación de conformidad de los requisitos de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa) www.etsi.org/deliver/etsi_tr/101500_101599/101552/01.00.00_60/tr_101552v010000p.pdf

En EN ISO/IEC 17000:2004 se define la actividad de evaluación de conformidad de un tercero "como la que lleva a cabo una persona u organismo independiente de la persona u organización que presenta el objeto y del interés del usuario en dicho objeto". La palabra clave en esta definición es "independiente". La evaluación de un tercero la utiliza a veces el fabricante o el proveedor para respaldar una declaración de la primera parte. Entre las normas aplicables destacan EN 45011 (véase el Anexo A.7) para la certificación y EN ISO/IEC 17020 (véase el Anexo A.5) para la inspección.

[238] Para más información sobre las pruebas de usuario véase: www.universaldesign.ie/useandapply/ict/universaldesignforict/usertesting. En el enlace siguiente figura una amplia relación de herramientas de validación de la accesibilidad de la web, mantenida por el W3C: www.w3.org/WAI/RC/tools/complete. Una herramienta de validación de la accesibilidad de la web y de mensajería, muy conocida, que incorpora pruebas de simulación, es la barra de herramientas de accesibilidad de la web: www.paciellogroup.com/resources/wat/ie.

12.8 Cuando el organismo de contratación de un país haya llevado a cabo un ejercicio de evaluación de la conformidad sobre un producto o servicio TIC específico y publicado los resultados, el organismo de contratación de otro país podrá reconocer esta evaluación como prueba de conformidad en su propio proceso de contratación.

13. La accesibilidad en las cláusulas contractuales

13.1 El organismo de contratación deberá garantizar que el Contrato otorgue la autoridad suficiente al órgano contratante para verificar que el producto o servicio entregado satisfaga los requisitos de accesibilidad especificados en el curso del Contrato. Esto supone la especificación en el Contrato, de los requisitos de accesibilidad y el proceso de verificación. En la especificación deberá figurar lo siguiente:

- Los requisitos y criterios de accesibilidad especificados en el Aviso de Licitación, que, según el licitador, satisface el producto/servicio ofrecido;
- Cuando sea de aplicación, los requisitos negociados y acordados; y
- Los requisitos estatutarios.

14. La accesibilidad en la gestión del contrato

14.1 Cuando el organismo de contratación haya establecido un conjunto de procedimientos para el seguimiento de la calidad de funcionamiento del proveedor durante la vigencia del contrato (también denominado gestión del contrato)[239], éstos deberán incluir otros procedimientos de mantenimiento para que se sigan satisfaciendo los requisitos de accesibilidad acordados.

14.2 El procedimiento de seguimiento de la accesibilidad deberá prestar una atención especial al hecho de que los problemas de accesibilidad durante la vida del sistema contratado suelan estar relacionados con la forma de utilizar el sistema TIC, los procedimientos de mantenimiento y el desarrollo continuo de la interoperabilidad entre los componentes del sistema añadidos o modificados, las características de accesibilidad del sistema y los dispositivos de apoyo adquiridos a terceros. Por consiguiente, deberán incluirse en el proceso de mantenimiento pruebas de usuario.

15. Exenciones

15.1 Reconociendo la necesidad de clasificar la utilización o diseño de ciertos tipos de TIC utilizados con fines militares, de seguridad nacional o de inteligencia, el [Ministerio de Finanzas y el organismo nacional de contratación pública u otra autoridad responsable de implementar y supervisar esta política] podrán definir un conjunto de condiciones en virtud de las cuales estos tipos de TIC queden exentos de la aplicación de esta política.

15.2 Todas las demás exenciones a la incorporación de la accesibilidad como requisito en la contratación pública de un producto o servicio TIC, no contempladas en la sección 15.1 podrán solicitarse por escrito al [Ministerio de Finanzas y el organismo nacional de contratación pública u otra autoridad con responsabilidad para implementar y supervisar esta política] en el que se indiquen:

15.2.1 Una descripción de la TIC objeto de adquisición;

---

239 Entre otras consideraciones para la gestión del contrato figuran las siguientes:
- supervisión del plan de entrega y el cumplimiento de la prueba de aceptación,
- la gestión de la calidad de funcionamiento del proveedor en relación con los criterios de calidad predeterminados definidos en el contrato,
- la gestión de las modificaciones y variaciones de las necesidades de los clientes, y
- la aplicación de los procedimientos contratados para abordar las modificaciones.

15.2.2 La justificación de la exclusión de la accesibilidad como criterio para la adquisición de dichas TIC;

15.2.3 Las adaptaciones que deban realizarse de forma que los miembros del público que padezcan una discapacidad puedan acceder a servicios o información pública equivalente en pie de igualdad con otras personas; y

15.2.4 Las adaptaciones que deban realizarse de forma que los funcionarios del sector público que padezcan una discapacidad puedan acceder a los servicios o información laboral equivalente en pie de igualdad con otras personas.

16. Supervisión y evaluación

16.1 El [Ministerio de Finanzas y el organismo nacional de contratación pública u otra autoridad con responsabilidad sobre la implementación y supervisión de esta política] deberán garantizar que todas las medidas bosquejadas en la política actual sean adoptadas por todas las autoridades públicas que adquieran TIC para ser utilizadas por el público o por empleados del sector público.

16.2 La supervisión podrá incluir la comprobación del contenido de las solicitudes de ofertas publicadas por las autoridades públicas para la incorporación de la accesibilidad como criterio significativo y medible en la contratación de productos y servicios TIC, y para que el despliegue del sistema TIC alcance el nivel de accesibilidad proyectado.

16.3 Esta política deberá revisarse antes de dos años, como mínimo. Durante el proceso de revisión se solicitará la opinión de las personas con discapacidad, del Comité sobre Accesibilidad de las TIC[240], de las organizaciones que representan a las personas con discapacidad, de las autoridades públicas que implementan la política y de la industria.

17 Revisión periódica

17.1 Debido a la rapidez vertiginosa de los cambios tecnológicos y las condiciones del mercado, esta política deberá revisarse cada dos años como mínimo.

[240] Véase el Módulo 1. Cuando en un país no se constituya dicho comité, este objetivo podrá alcanzarse mediante la revisión periódica de los reglamentos existentes sin perjuicio de la celebración de una consulta pública que incluya a las personas con discapacidad.

Anexo A: Normas

Las siguientes normas se consideran adecuadas para ser utilizadas en la formulación de los requisitos de accesibilidad a los fines de lograr la conformidad con las declaraciones de aptitud funcional:

- U.S. Access Board: "Information and Communication Technology (ICT) Standards and Guidelines" (Normas y directrices para la tecnología de la información y la comunicación (TIC)) para la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación y la Sección 255 de la Ley de Telecomunicaciones de 1996[241]
- Norma europea EN[242] 301 549; "Accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe"[243] (Requisitos de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa).

Además, en la contratación de tecnología web, desarrollo web o contenidos y servicios web, podrá referenciarse ISO/CEI 40500 (2012): "Information technology -- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0"[244] (Tecnología de la información – Directrices sobre accesibilidad de los contenidos web).

Estas normas podrán utilizarse para:

- Definir los requisitos de accesibilidad a incluir entre los obligatorios del Aviso de Licitación.
- Definir criterios secundarios a incluir entre los criterios de adjudicación del Aviso de Licitación.
- Definir los requisitos de accesibilidad que vayan a utilizarse en la especificación de las funciones y la calidad de funcionamiento del producto o servicio a desarrollar que acompañen al contrato y el Aviso de Licitación.

[241] La conformidad con estas normas, que se pueden consultar en www.access-board.gov/attachments/article/490/draft-rule.pdf, es obligatoria para las agencias federales de EE.UU. en virtud de la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973. Esta norma está siendo objeto de revisión en este momento.

[242] Las Normas Europeas utilizan la abreviatura "EN".

[243] La norma EN 301 549 se puede consultar en www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf Esta nueva Norma Europea publicada en Enero de 2014 está suplementada por tres informes técnicos (TR 101 550, TR 101 551 y TR 101 552). La combinación de estos documentos define los requisitos de accesibilidad que pueden aplicarse a una amplia diversidad de productos y servicios relacionados con las TIC, entre ellos los computadores, los teléfonos inteligentes y otros dispositivos digitales, las máquinas de expedición de billetes, los sitios web y los correos electrónicos. El objetivo es garantizar que los productos y servicios TIC sean accesibles, ya sea directamente o por su compatibilidad, con tecnologías de apoyo tales como la de los sintetizadores vocales, de modo que todo el mundo puede acceder a la información y utilizar los servicios que se prestan por medios electrónicos.

[244] Véase: www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625. Estas normas también se referencian como: W3C: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 (Directrices sobre Accesibilidad de los Contenidos Web), Recomendación del W3C, 11 de diciembre de 2008 y se pueden consultar en www.w3.org/TR/WCAG/. Para más información sobre el fomento de la accesibilidad de la web, véase el Módulo 5.

Anexo B: Declaraciones de aptitud funcional

Las dos normas siguientes, EN 301 549, "Accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe" (Requisitos de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa) y Section 508, U.S. Rehabilitation Act of 1973 (Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973 de EE.UU.), constituyen un marco que puede utilizarse para definir la accesibilidad de las TIC con fines de contratación. Aunque con un alcance y contenidos semejantes, se recomienda no alterar el texto de estas declaraciones ni combinarlos o adaptarlos. El fin y la definición de las declaraciones de aptitud funcional se explican en el Modelo de política de contratación pública accesible en este módulo.

Recuadro B1: Declaraciones de aptitud funcional de EN 301 549 "Requisitos de accesibilidad para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa"

1. Satisfacción de las declaraciones de aptitud funcional

- Las declaraciones que figuran en este recuadro tienen por objeto describir la aptitud funcional de las TIC que permite que las personas localicen, identifiquen y manejen funciones TIC, así como que tengan acceso a la información suministrada, con independencia de su capacidad física, cognitiva o sensorial. Las incapacidades pueden tener carácter permanente, temporal o coyuntural.
- Se considerará que las TIC que satisfacen los requisitos de las cláusulas 5 a 13 y sean de aplicación, satisfacen un nivel de accesibilidad conforme con el presente documento y coherente con las necesidades de accesibilidad del usuario identificadas en la cláusula 4.2 (declaraciones de aptitud funcional).
- *NOTA 1: La relación entre los requisitos de las cláusulas 5 a 13 y las necesidades del usuario en materia de accesibilidad se define en el Anexo B.EN 301 549 V1.1.1 (2014-02)*
- *NOTA 2: El propósito de la cláusula 4.2 es describir las necesidades de accesibilidad de los usuarios en cuanto a acceso a la plena funcionalidad y documentación del producto o servicio utilizando, o no, tecnologías de apoyo.*
- *NOTA 3: La forma de satisfacer las necesidades de accesibilidad de los usuarios con varias incapacidades dependerá de la combinación específica de capacidades. La satisfacción de las necesidades de accesibilidad del usuario puede abordarse por consideración de varias cláusulas de 4.2.*
- *NOTA 4: Varias necesidades de accesibilidad de los usuarios dependen de que las TIC faciliten modos de funcionamiento específicos. Si un usuario tiene que activar, conectar o conmutar al modo que satisfaga sus necesidades de accesibilidad como usuario, el método de activación, conexión o conmutación a dicho modo se prevé satisfaga las mismas necesidades de accesibilidad del usuario.*

2. Declaraciones de aptitud funcional

2.1 Utilización sin la vista

- Cuando las TIC proporcionen modos de funcionamiento visual, algunos usuarios necesitarán que las TIC faciliten como mínimo un modo de funcionamiento que no requiera la vista.
- *NOTA: Las interfaces de usuario auditivas y táctiles pueden contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

2.2 Utilización con visión limitada

- Cuando la TIC ofrezca modos de funcionamiento visual, algunos usuarios necesitarán que las TIC presenten características que permitan a los usuarios aprovechar mejor su limitada visión.
- *NOTA 1: El aumento o reducción del campo visual necesario y el control del contraste, el brillo y la intensidad pueden contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

- *NOTA 2: Cuando haya características de la interfaz del usuario que sean importantes y dependan de la profundidad de percepción, la habilitación de medios adicionales de distinguir entre las características puede contribuir al cumplimiento de esta cláusula.*
- *NOTA 3: Los usuarios con visión limitada también podrán beneficiarse del acceso no visual (véase la cláusula 2.1).*

2.3 Utilización sin percepción del color

- Cuando la TIC ofrezca modos visuales de funcionamiento, algunos usuarios necesitarán que las TIC ofrezcan un modo de funcionamiento visual que no exija al usuario la percepción del color.
- *NOTA: Cuando haya características de la interfaz de usuario que sean importantes y estén codificadas en color, la habilitación de métodos adicionales de distinguir entre las características puede contribuir al cumplimiento de esta cláusula.*

2.4 Utilización sin oído

- Cuando la TIC ofrezca modos de funcionamiento auditivos, algunos usuarios necesitarán que las TIC ofrezcan como mínimo un modo de funcionamiento que no requiera el oído.
- *NOTA: Las interfaces de usuario visuales y táctiles pueden contribuir al cumplimiento de esta cláusula.*

2.5 Utilización con capacidad auditiva limitada

- Cuando la TIC ofrezca modos de funcionamiento auditivos, algunos usuarios necesitarán que las TIC ofrezcan características mejoradas de audio.
- NOTA 1: La mejora de la calidad de audio, la reducción del ruido de fondo, el aumento de la gama de volumen y el incremento del volumen en la gama de frecuencias altas, puede contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.
- NOTA 2: Los usuarios con capacidad auditiva limitada podrán beneficiarse del acceso no auditivo (véase la cláusula 2.4).EN 301 549 V1.1.1 (2014-02)

2.6 Utilización sin capacidad vocal

- Cuando la TIC requiera de entrada vocal por parte de los usuarios, algunos de éstos necesitarán que las TIC ofrezcan como mínimo un modo de funcionamiento que no les exija generar una salida vocal.
- *NOTA 1: Esta cláusula contempla las alternativas a la utilización de sonidos generados oralmente, y en particular el habla, los silbidos, los chasquidos, etc.*
- *NOTA 2: El teclado, el puntero o las interfaces táctiles de usuario pueden contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

2.7 Utilización con limitación de la capacidad de manipulación o fuerza

- Cuando la TIC requiera una actuación manual, algunos usuarios necesitarán que las TIC ofrezcan características que permitan a los usuarios utilizar las TIC mediante acciones alternativas que no exijan la manipulación ni la fuerza manual.
- *NOTA 1: Como ejemplos de operaciones que los usuarios tal vez no sean capaces de ejecutar se encuentran las que exijan un control motor preciso, gestos dependientes del trayecto, pellizcos, giros de la muñeca, la sujeción vigorosa o las acciones manuales simultáneas.*
- *NOTA 2: El funcionamiento con una sola mano, la introducción secuencial de claves y las interfaces vocales de usuario pueden contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

- *NOTA 3: Algunos usuarios tienen una fuerza manual limitada y tal vez no sean capaces de alcanzar el nivel de fuerza necesario para ejecutar una operación. Las soluciones alternativas de la interfaz del usuario que no exijan fuerza manual pueden contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

2.8 Utilización con alcance limitado

- Cuando los productos TIC estén colocados o instalados verticalmente, será necesario que los elementos operacionales estén al alcance de todos los usuarios.
- *NOTA: El estudio de las necesidades de los usuarios de sillas de ruedas y de la gama de alturas de los usuarios al colocar los elementos operacionales de la interfaz del usuario puede contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

2.9 Minimización de los factores desencadenantes de las convulsiones por fotofobia

- Cuando las TIC tengan modos visuales de funcionamiento, algunos usuarios necesitarán que las TIC ofrezcan como mínimo un modo de funcionamiento que minimice el potencial de desencadenar convulsiones por fotofobia.
- *NOTA: La limitación de la zona y número de destellos por segundo puede contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

2.10 Utilización con capacidad cognitiva limitada

- Algunos usuarios necesitarán que las TIC tengan características que simplifiquen y faciliten su utilización.
- *NOTA 1: Esta cláusula tiene por objeto incluir las necesidades de las personas con capacidades cognitivas, verbales y de aprendizaje limitadas.*
- *NOTA 2: Los calendarios ajustables, las indicaciones y sugerencias de error, y un orden de actuación lógico son ejemplos de características de diseño que pueden contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

2.11 Privacidad

- Cuando la TIC esté dotada de características que prevean la accesibilidad, algunos usuarios necesitarán mantener su privacidad al utilizar dichas características TIC previstas para la accesibilidad.
- *NOTA: La habilitación de la conexión de auriculares personales destinados a la escucha privada, la falta de versión oral de los caracteres enmascarados y la habilitación, el control por parte del usuario de los datos jurídicos, financieros y personales son ejemplos de características de diseño que pueden contribuir al cumplimiento de la presente cláusula.*

Recuadro B2: U.S. Rehabilitation Act of 1973. Section 508 Standards for Electronic and Information Technology (Ley de Rehabilitación de 1973 de EE.UU. Sección 508 Normas para la tecnología electrónica y de la información) - Subparte C — Criterios de aptitud funcional [245]

§ 1194.31 Criterios de aptitud funcional.

(a) Se ofrecerá como mínimo un modo de funcionamiento y recuperación de la información que no requiera la vista del usuario, o soporte de la tecnología de apoyo utilizada por las personas ciegas o con discapacidad visual.

(b) Se ofrecerá como mínimo un modo de funcionamiento y recuperación de la información que no exija una agudeza visual superior a 20/70 en audio o salida impresa de tamaño aumentado conjunta o independientemente, o soporte de la tecnología de apoyo utilizada por las personas con discapacidad visual.

(c) Se facilitará como mínimo un modo de funcionamiento y recuperación de la información que no requiera el oído del usuario, o soporte de la tecnología de apoyo utilizada por las personas sordas o con discapacidad auditiva.

(d) Cuando la información de audio sea importante para la utilización del producto, se facilitará como mínimo un modo de funcionamiento y recuperación de la información con un modo auditivo mejorado, o soporte de las prótesis auditivas.

(e) Se facilitará como mínimo un modo de funcionamiento y recuperación de la información que no exija el habla del usuario o soporte de la tecnología de apoyo utilizada por las personas con discapacidad.

(f) Se facilitará un modo de funcionamiento y recuperación de la información que no requiera un control motor preciso ni acciones simultáneas y que sea operativo con un alcance y fuerza limitados.

Anexo C: Ejemplo de plantilla de accesibilidad de producto

El siguiente ejemplo de plantilla de accesibilidad de producto podrá adjuntarse al Aviso de Licitación para que lo cumplimente el proveedor.[246] En la medida de lo posible, el formato de toda plantilla de esta índole deberá basarse en una plantilla similar que se utilice en otras regiones con las normas citadas en el Anexo B. El ejemplo siguiente está basado en la "Government Product Accessibility Template" (Plantilla gubernamental de accesibilidad de producto) proporcionada por el Buy Accessible Wizard (asistente de compra accesible) en http://buyaccessible.gov

Esta plantilla deberá incluir como mínimo lo siguiente:

- Una clara referencia al concurso de adquisición en el que vaya a utilizarse
- Una clara referencia al objeto de la adquisición
- Una clara referencia a la norma de la que se hayan sacado los requisitos de accesibilidad
- La relación completa de los requisitos de accesibilidad pertinentes sacados de las normas que figuran en el Anexo B y que sean pertinentes para esta adquisición.

←--- La plantilla ejemplo comienza aquí ----→

Accesibilidad del producto para [*nombre del concurso y TIC objeto de adquisición*]

Cuadro resumen: Este cuadro contiene un resumen de todas las secciones pertinentes de la norma [nombre de la norma del Anexo B de la que se hayan sacado las disposiciones]

- La columna uno comprende todas las secciones de la norma aplicables a cualquier producto. El número total de disposiciones de cada sección de la norma se muestra entre paréntesis.
- En la columna dos se identifica el número total de disposiciones normalmente aplicables a productos de este tipo. Es posible que algunas de éstas no sean características del producto del proveedor. A su vez, puede que haya otras características del producto del proveedor no señaladas. Si el producto tiene características adicionales, también deberá considerarse la accesibilidad de las mismas.
- La columna tres está destinada a notas generales sobre las secciones de la norma. Algunas de ellas se aplicarán a todos los productos, mientras que otras serán específicas de cada producto.
- La columna cuatro es un resumen de la respuesta del distribuidor a las disposiciones aplicables y características adicionales del producto de las secciones de la norma.
- En la columna cinco el distribuidor podrá facilitar explicaciones sobre alguna de las columnas precedentes, por ejemplo, las diferencias entre las disposiciones aplicables previstas y las características reales del producto.

[246] Se basa en plantillas semejantes proporcionadas por el asistente Buyaccessible.gov que a su vez se basa en las normas de contratación US Section 508 (citadas en el Anexo B). Los informes técnicos del Mandato Europeo 376 invitan a adoptar un planteamiento similar. El proceso del Mandato Europeo 376 condujo al desarrollo de la norma EN 301 549 referenciada en el presente módulo.

Secciones de la norma [por ejemplo, Sección *508, EN 301 549*]	**Número total de disposiciones aplicables**	**Notas**	**Número total de disposiciones soportadas**			**Explicación**
			Totalmente	**Parcialmente**	**No**	
Sección [*XX.xx*] [Nombre de la misma] ([*Número de*] disposiciones)	[*Número*]					
Sección [*XX.xx*] [Nombre de la misma] ([*Número de*] disposiciones)	[*Número*]					
etc.	etc.					

Subparte B – Normas técnicas

Nota: Cuando exista la posibilidad de que la disposición sea aplicable, el valor por defecto deberá ser "Sí".

Texto de la disposición	**Aplicable**	**Notas**	**¿Cómo satisface la EIT este requisito?**	**Explicación**
[Requisito de accesibilidad sacado de la norma citada en el Anexo B – a cumplimentar por el proveedor]	[Sí/No – a cumplimentar por el organismo de contratación]		__Totalmente __Parcialmente __No [a cumplimentar por el proveedor]	[a cumplimentar por el proveedor]
[Requisito de accesibilidad sacado de la norma citada en el Anexo B]	[Sí/No]		__Totalmente __Parcialmente __No	
[Requisito de accesibilidad sacado de la norma citada en el Anexo B]	[Sí/No]		__Totalmente __Parcialmente __No	

Anexo D: Materiales formativos y recursos a utilizar en la labor de sensibilización, de creación de capacidades y de formación en contratación pública de TIC accesibles

Recursos formativos

UIT, 2009. "Public Procurement of Accessible ICTs - Training Workshop Presentation" (Contratación pública de TIC accesibles – presentación del taller de formación). Disponible en: www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Resources.aspx

National Disability Authority of Ireland, 2012. "Disability Equality Training for Public Service Staff" (Formación en igualdad de los discapacitados para los funcionarios del servicio público). Módulo de formación en línea disponible en http://elearning.nda.ie

CEN, CENELEC, ETSI, 2013. "European Accessibility Requirements for Public Procurement of Products and Services in the ICT Domain, (European Commission Standardization Mandate M 376, Phase 2)" (Requisitos de accesibilidad europea para la contratación pública de productos y servicios en el dominio de las TIC (Mandato de Normalización de la Comisión Europea M 376, Fase 2)). Gama de informes sobre la elaboración de un conjunto de herramientas para la adquisición de TIC accesibles. Disponible en: www.mandate376. Los informes de mayor relevancia son los siguientes:

- D5: Draft "Online Procurement Toolkit for accessible ICT products and services" (Conjunto de herramientas de adquisición en línea de productos y servicios de TIC accesibles). En proyecto.
- D6: Draft "Additional guidance and support material for the procurement of accessible ICT products and services" (Directrices adicionales y material de soporte para la adquisición de productos y servicios TIC accesibles). En proyecto.

Disponibles en: www.mandate376.eu/pc.htm#pc1

Acuerdo del taller de CEN (CWA) 16266 "Curriculum for training ICT Professionals in Universal Design" (Plan de estudios para la formación de profesionales de las TIC en diseño universal). Disponible en ftp://ftp.cen.eu/CEN/Sectors/TCandWorkshops/Workshops/CWA16266.pdf

Conjunto de herramientas de adquisiciones de TIC accesibles:

El diseño universal en la contratación pública (Noruega)

Nombre: El diseño universal en la contratación pública – Conjunto de herramientas para los compradores del sector público.

Organización: Proyecto conjunto entre el Condado de Bergen, Bergen y los municipios pilotos Time / Klepp.

País: Noruega

Año de publicación (estimado): Otoño de 2008

URL: www.universelleanskaffelser.no/

Conjunto de herramientas para avisos de licitación (Dinamarca)

Nombre: Udbudsværktøjskassen (Conjunto de herramientas para avisos de licitación)

Organización: IT- og Telestyrelsen (Organismo nacional de TI y telecomunicaciones)

País: Dinamarca

Año de publicación: 2004, actualizado en diciembre de 2009

URL: http://vkassen.itst.dk/

Conjunto de herramientas de adquisiciones de TI (Irlanda)

Organización: Centro para la excelencia en el diseño universal del organismo nacional de discapacitados (NDA)

Año de publicación: Febrero de 2007

URL: www.universaldesign.ie/useandsupply/ict/itprocurementtoolkit

Asistente BuyAccessible (EE.UU.)

Nombre: BuyAccessible Wizard

Organización: Administración de servicios generales (GSA)

País: EE.UU.

Año de publicación (estimado): 2004 (Se actualiza continuamente)

URL: https://app.buyaccessible.gov/baw/

Conjunto de herramientas de adquisiciones accesibles (Canadá)

Nombre: Conjunto de herramientas de adquisiciones accesibles

Organización: Industry Canada (ic.gc.ca)

País: Canadá

Año de publicación (estimado):

URL: www.apt.gc.ca/

Unión International de las Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT)
Oficina del Director
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20 – Suiza
Correo-e: bdtdirector@itu.int
Tel.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

Director Adjunto y
Jefe del Departamento de
Administración y Coordinación
de las Operaciones (DDR)
Correo-e: bdtdeputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5784
Fax: +41 22 730 5484

Departamento de Infraestructura,
Entorno Habilitador y
Ciberaplicaciones (IEE)
Correo-e: bdtiee@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

Departamento de Innovación y
Asociaciones (IP)
Correo-e: bdtip@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

Departamento de Apoyo a los
Proyectos y Gestión del
Conocimiento (PKM)
Correo-e: bdtpkm@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

África

Etiopía

International Telecommunication
Union (ITU)
Oficina Regional
P.O. Box 60 005
Gambia Rd., Leghar ETC Building
3rd floor
Addis Ababa – Etiopía

Correo-e: itu-addis@itu.int
Tel.: +251 11 551 4977
Tel.: +251 11 551 4855
Tel.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

Camerún

Union internationale des
télécommunications (UIT)
Oficina de Zona
Immeuble CAMPOST, 3e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé – Camerún

Correo-e: itu-yaounde@itu.int
Tel.: + 237 22 22 9292
Tel.: + 237 22 22 9291
Fax: + 237 22 22 9297

Senegal

Union internationale des
télécommunications (UIT)
Oficina de Zona
19, Rue Parchappe x Amadou
Assane Ndoye
Immeuble Fayçal, 4e étage
B.P. 50202 Dakar RP
Dakar – Senegal

Correo-e: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 849 7720
Fax: +221 33 822 8013

Zimbabwe

International Telecommunication
Union (ITU)
Oficina de Zona de la UIT
TelOne Centre for Learning
Corner Samora Machel and
Hampton Road
P.O. Box BE 792 Belvedere
Harare – Zimbabwe

Correo-e: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 4 77 5939
Tel.: +263 4 77 5941
Fax: +263 4 77 1257

Américas

Brasil

União Internacional de
Telecomunicações (UIT)
Oficina Regional
SAUS Quadra 06, Bloco "E"
11º andar, Ala Sul
Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)
70070-940 Brasilia, DF – Brazil

Correo-e: itubrasilia@itu.int
Tel.: +55 61 2312 2730-1
Tel.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

Barbados

International Telecommunication
Union (ITU)
Oficina de Zona
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown – Barbados

Correo-e: itubridgetown@itu.int
Tel.: +1 246 431 0343/4
Fax: +1 246 437 7403

Chile

Unión Internacional de
Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Casilla 50484 – Plaza de Armas
Santiago de Chile – Chile

Correo-e: itusantiago@itu.int
Tel.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

Honduras

Unión Internacional de
Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Colonia Palmira, Avenida Brasil
Ed. COMTELCA/UIT, 4.º piso
P.O. Box 976
Tegucigalpa – Honduras

Correo-e: ituteguciglapa@itu.int
Tel.: +504 22 201 074
Fax: +504 22 201 075

Estados Árabes

Egipto

International Telecommunication
Union (ITU)
Oficina Regional
Smart Village, Building B 147, 3rd floor
Km 28 Cairo – Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo – Egipto

Correo-e: itucairo@itu.int
Tel.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

Asia-Pacífico

Tailandia

International Telecommunication
Union (ITU)
Oficina de Zona
Thailand Post Training Center ,5th floor
111 Chaengwattana Road, Laksi
Bangkok 10210 – Tailandia

Dirección postal:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210, Tailandia

Correo-e: itubangkok@itu.int
Tel.: +66 2 575 0055
Fax: +66 2 575 3507

Indonesia

International Telecommunication
Union (ITU)
Oficina de Zona
Sapta Pesona Building, 13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10001 – Indonesia

Dirección postal:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10001 – Indonesia

Correo-e: itujakarta@itu.int
Tel.: +62 21 381 3572
Tel.: +62 21 380 2322
Tel.: +62 21 380 2324
Fax: +62 21 389 05521

Países de la CEI

Federación de Rusia

International Telecommunication
Union (ITU)
Oficina de Zona
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscú 105120 – Federación de Rusia

Dirección postal:
P.O. Box 25 – Moscú 105120
Federación de Rusia

Correo-e: itumoskow@itu.int
Tel.: +7 495 926 6070
Fax: +7 495 926 6073

Europa

Suiza

Union internationale des
télécommunications (UIT)
Oficina de Desarrollo de las
Telecomunicaciones (BDT)
Unidade Europa (EUR)
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20 – Suiza
Correo-e: eurregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 5111

Unión Internacional de Telecomunicaciones
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza
www.itu.int

ISBN 978-92-61-16023-4

Impreso en Suiza
Ginebra, 2015

11/2014