

Manual para la incorporación de medidas de accesibilidad e inclusión en el trabajo diario



Instituto Nacional de Derechos Humanos

Unidad de Promoción, Educación y Participación

Editor responsable:

Ana Carolina Arriagada Urzúa

Contenidos:

Daniela Fernández Romero

Diseño y diagramación:

Elizabeth Vargas Barham

Primera edición:

Diciembre 2023

1. Índice

1. Índice	3
2. Sobre el manual	9
¿Cómo leer este manual?	11
Presentación	13
Introducción	15
3. Glosario y simbología relacionada	17
Glosario	19
Simbología relacionada	25
4. Leyes nacionales e internacionales	29
Marco nacional e internacional: 7 claves	31
Algunos artículos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que debes conocer	32
Principales leyes e instrumentos sobre accesibilidad e inclusión	33
5. Cómo planificar la entrega de información o interacción de forma presencial	37
Factores y grupos a considerar al hablar de accesibilidad	39
Diseño universal y cadena de accesibilidad	41
Diseño universal	42
Cadena de accesibilidad	42
Entorno físico	43
Información	43
Cómo hacer contenidos accesibles	46
15 claves para atención, reuniones y presentaciones	47
6. Información y comunicaciones para personas con discapacidad: Lenguaje inclusivo e interacciones accesibles	51
Personas con discapacidad	53
Personas con discapacidad visual, personas ciegas y con baja visión	56
Personas con discapacidad auditiva, personas sordas y de la comunidad sorda	58
Personas con discapacidad intelectual, dificultades de comprensión o de aprendizaje	60
Personas con discapacidad física o movilidad reducida	62
Persona con discapacidad psíquica o mental	64
Personas neurodivergentes y personas en el espectro autista	66

7. Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs)	71
¿Qué son las TICs?	73
¿Por qué son importantes para la inclusión?	73
Barreras a tener en cuenta	73
Algunas TICs que facilitan la inclusión	74
Estándares para el desarrollo del contenido web	75
Herramientas útiles	76
8. Formatos y alternativas para una comunicación accesible	79
Pensar la entrega de la información para todas las personas	81
Materiales táctiles	81
Algunos tipos de materiales táctiles	82
Braille	82
Mapa o cartografía en relieve	82
Imágenes táctiles o en relieve	82
Placas táctiles	82
Relieves de esculturas	82
Libros táctiles	82
Huinchas guía de orientación	82
Marcadores táctiles	82
Macrotipos	83
Audiodescripción y audiotexto	83
Audiodescripción de piezas audiovisuales	84
Audiodescripción de actos y artes escénicas	84
Audiodescripción de imágenes, instalaciones y otros elementos visuales	85
Audiotexto	85
Lengua de señas	86
¿Qué materiales deben incluir lengua de señas?	87
Subtítulos	87
Subtítulos abiertos	88
Subtítulos cerrados	88
Subtítulos para personas sordas o adaptados	88

9. Recomendaciones para la elaboración de documentos y materiales	91
a. Fuentes y tipografías	93
Algunas variantes de fuentes	94
¿Qué tipografía es más recomendable?	94
b. Tamaño	95
c. Interlineado	95
d. Alineación y espaciado	96
e. Formato o estilos	97
f. Uso de mayúsculas	97
g. Contraste	98
h. Colores	99
i. Estructura	100
j. Imágenes inclusivas	101
k. Elementos gráficos complementarios	104
l. Representaciones gráficas inclusivas	104
m. Gráficos, esquemas y tablas	106
n. El atributo ALT o texto alternativo	110
o. Videos inclusivos	111
p. Enlaces o link	111
q. Formato	112
10. Comunicación y lenguaje claro	117
¿Qué es la comunicación o lenguaje claro?	119
10 claves para comunicarte de forma clara:	120
1. Usa palabras fáciles	120
2. Habla de cosas concretas	121
3. Usa verbos en voz activa y directa	121
4. Privilegia frases afirmativas	122
5. Sigue una estructura clásica de redacción	122
6. Prioriza la información	123
7. Facilita una lectura o comprensión fluida del contenido	123
8. Redacta en estructuras simples	123
9. Usa ejemplos	125
10. Simplifica la escritura de números	125
11. Referencias	129

2. Sobre el manual

¿Cómo leer este manual?

Este manual tiene una estructura que comienza con una breve descripción de sus partes, que es la sección en la que te encuentras en este momento, y sigue con las siguientes partes:

- **Presentación:**
Palabras de Consuelo Contreras Largo, Directora Instituto Nacional de Derechos Humanos.
- **Sobre el manual:**
Contexto e importancia de este manual.
- **Glosario de términos clave:**
Las principales definiciones de conceptos relacionados a este manual.
- **Simbología relacionada:**
Principales íconos y símbolos que se usan en el ámbito de la accesibilidad.
- **Leyes nacionales e internacionales:**
Un breve resumen de los principales estándares internacionales del sistema de derechos humanos y leyes que hablan de accesibilidad. Enlaces de fuentes de información para profundizar.
- **Cómo planificar la entrega de información o interacción de forma presencial:**
Acá se entregan recomendaciones generales para abordar la accesibilidad con distintos grupos. Se describe qué es el diseño universal y la cadena de accesibilidad a través de breves recomendaciones, se invita a pensar y tomar medidas para planificar el contenido accesible.
- **Información y comunicaciones para personas con discapacidad: Lenguaje inclusivo e interacciones accesibles:**
Recomendaciones para la interacción presencial y virtual. Se incluyen recomendaciones por grupo y formas de expresión correctas e incorrectas.
- **Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs):**
Aborda cómo el uso de la tecnología es fundamental para entregar alternativas a formatos accesibles.
- **Formatos y alternativas para una comunicación accesible:**
Da una breve descripción de los soportes, tecnologías y prácticas que permiten que personas con discapacidad puedan acercarse al contenido o entorno, considerando sus características y las barreras a las que puede enfrentarse.

- **Recomendaciones para la elaboración de documentos y materiales:**
Entrega recomendaciones específicas para que los documentos y contenidos se hagan considerando alternativas de accesibilidad. Por ejemplo, tipografías, tamaños, etcétera.
- **Comunicación y lenguaje claro:**
Entrega consejos para hablar en fácil, con el fin de que todas las personas puedan comprender el contenido de forma más fluida.



Este manual funciona como cajones de contenidos

Puedes leer el manual de principio a fin. Pero también puedes buscar en el índice la sección que necesites y consultarla directamente, según la necesidad de tu tarea.

Presentación

Trabajar en la garantía y respeto de los derechos para todas las personas, en igualdad de condiciones, sin exclusión, ni discriminaciones, es un principio guía en la incorporación del enfoque de derechos humanos.

Desde los compromisos suscritos por Chile, garantizar que los entornos e informaciones sean accesibles, se vuelve no solo un estándar deseable, sino también una obligación.

En esta tarea, el ***Manual para la incorporación de medidas de accesibilidad e inclusión en el trabajo diario*** preparado por la Unidad de Promoción, Educación y Participación del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) aparece como una guía y un recordatorio para nuestro propio trabajo. Para que las y los trabajadores del INDH, que día a día cumplen una labor comprometida con la defensa, promoción y respeto de los derechos humanos, cuenten con elementos para poder tener una gestión inclusiva y libre de discriminaciones.

Debemos proyectar la llegada de estas recomendaciones a más personas que puedan incorporarlas en su labor diaria, entendiendo que el levantamiento de una gestión inclusiva es un desafío permanente, en evolución constante y que nos llama a revisar las prácticas que ya tenemos incorporadas.

Esperamos que este manual nos dé el impulso necesario para una gestión transformadora, que siga teniendo al centro de su labor la dignidad y respeto de todas las personas.

Consuelo Contreras Largo

Directora Instituto Nacional de Derechos Humanos

Introducción

El **Manual para la incorporación de medidas de accesibilidad e inclusión en el trabajo diario** es una iniciativa que surge desde la Unidad de Promoción, Educación y Participación del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) con el fin de promover que los equipos de trabajo cuenten con lineamientos sencillos y aplicables para que su gestión diaria incorpore medidas de accesibilidad.

De esta forma, este manual pone a disposición de trabajadores, trabajadoras, funcionarios, funcionarias y cualquier persona interesada, las consideraciones iniciales para incorporar medidas de accesibilidad en la formulación de documentos, contenidos en distintos formatos, instancias presenciales y otros.

Este documento entrega las bases para incorporar medidas de accesibilidad en tareas cotidianas, como la elaboración de informes, materiales o atención al público.

Todas las personas somos diferentes y hay distintas características que determinan cómo accedemos y comprendemos los contenidos. Cuando hablamos de accesibilidad, se trata de brindar alternativas para que todas las personas, desde nuestras diversidades, podamos acceder a la información y a los entornos, en igualdad de condiciones.

¿Es posible exigir derechos sin conocerlos? ¿Es posible impulsar políticas inclusivas si no se considera la comprensión de todas las personas? ¿Se pueden crear mensajes amplios sin tener en cuenta las distintas formas en que las personas se acercarán a ellos? La respuesta es NO, y la clave para superarlo es la accesibilidad. Trabajar en contenidos accesibles se vuelve una urgencia y una obligación para garantizar la inclusión de todas las personas, sin discriminaciones, ni exclusiones.

La accesibilidad es un principio fundamental en la garantía, exigibilidad, respeto y promoción de todos los derechos humanos. Y debemos ponerla en práctica siempre.

Este manual entrega una herramienta para un acercamiento inicial a medidas accesibles, siendo un material de partida que seguirá actualizándose, perfeccionándose y ahondando en medidas, herramientas y alternativas en futuras ediciones.

3. Glosario y simbología relacionada

Glosario

A continuación se describen algunos conceptos que se usarán en este manual, según las definiciones de los instrumentos nacionales o internacionales que también se incluyen en este material.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Definición

“Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Son las condiciones que hacen que las cosas, procesos, entornos e informaciones sean fáciles de entender y usar para todas las personas.

Se deben incluir todas las cosas. Desde los procesos, hasta los productos, los lugares, las herramientas y aparatos.

A través de medidas de accesibilidad, las personas podrán usar y entender los productos y servicios de forma segura y cómoda.

Entre más accesible es algo, más permite que las personas puedan participar sin depender de otras personas.

*Fuente

Artículo 2 - Ley N° 20.422 que establece las normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

AJUSTES PROCESALES O DE PROCEDIMIENTO

Definición

“Exige ajustes de procedimiento y adecuados a la edad. Estos ajustes difieren de los ajustes razonables en que no están limitados por la desproporcionalidad. Un ejemplo de ajustes procesales es el reconocimiento de los distintos métodos de comunicación de las personas con discapacidad en los juzgados y tribunales. Los ajustes adecuados a la edad pueden consistir en divulgar información sobre los mecanismos disponibles para presentar denuncias y acceder a la justicia utilizando un lenguaje sencillo y adecuado a la edad”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Se deben reconocer todas las formas que las personas tienen para comunicarse y participar en los juzgados y tribunales.

Los tribunales deben asegurar que las personas con discapacidad, las personas de distintas edades o con distintas formaciones puedan, acceder a la justicia.

La justicia debe tomar todas las medidas necesarias para que las personas puedan recibir información y participar en todas las etapas de los procesos judiciales. Como interpretación en lengua de señas para ser testigos, por ejemplo.

*Fuente

Observación general número 6 del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018).

AJUSTES RAZONABLES

Definición

“Por ajustes razonables se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Los ajustes razonables son formas de hacer las cosas distintas para que todas las personas puedan gozar y ejercer sus derechos, sin que esto signifique una carga desproporcionada.

Permiten cambios necesarios para que todas las personas tengan las mismas posibilidades.

Pueden ser desde adaptar un espacio, facilitar ciertos objetos o poner la información de otras formas para que todas las personas puedan acceder a ella, como disponer de intérpretes en lengua de señas, por ejemplo.

*Fuente

Artículo 2 - Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

AYUDAS TÉCNICAS

Definición

Son “los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Son las cosas que ayudan a una persona con discapacidad para interactuar con las barreras del entorno.

También ayudan a mejorar o recuperar la independencia de las personas con discapacidad.

Hay muchos tipos de ayudas técnicas, algunos ejemplos son los bastones guías, sillas de ruedas, impresoras braille, entre otros.

*Fuente

Artículo 6 - Ley N° 20.422 que establece las normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

COMUNICACIÓN

Definición

“La comunicación incluirá 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”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

La comunicación incluye todas las formas de entregar mensajes.

Debe incluir distintos lenguajes y formatos.

Algunas formas de comunicar son a través del lenguaje escrito, hablado, el braille, la lengua de señas, entre otros.

También se deben considerar el uso de tecnologías.

Además, la comunicación debe ser fácil de entender para todas las personas.

*Fuente

Artículo 2 - Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE DISCAPACIDAD

Definición

“Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Es discriminación cuando se trata de forma distinta o se deja fuera a las personas por su discapacidad, afectando su vida o dignidad.

Las personas con discapacidad deben ser tratadas igual que las otras personas, reconociendo que todas las personas somos distintas y se requieren distintas cosas para acceder y participar por igual.

También se discrimina cuando se excluye o no se dan las facilidades para que las personas accedan a la información o puedan ejercer sus derechos humanos y libertades fundamentales. O cuando no se trata con dignidad a las personas, como cuando se usa un lenguaje peyorativo o se menoscaba a una persona.

No hacer ajustes razonables es una forma de discriminar. Si no sabes qué son los ajustes razonables, ve la definición en la página 20.

Fuente

Artículo 2 - Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

DISEÑO UNIVERSAL

Definición

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

Definición en fácil (adaptación del INDH)

El diseño universal es la creación de distintos productos para que las personas puedan usarlos sin tener que adaptarlos.

También incluyen la prestación de servicios y programas.

El diseño universal también considera las ayudas técnicas que a veces necesitan las personas con discapacidad. Como audífonos, equipos eléctricos o prótesis, por dar algunos ejemplos.

*Fuente

Artículo 2 - Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

ENTORNO

Definición

Es “el medio ambiente, social, natural y artificial, en el que las personas desarrollan su participación social, económica, política y cultural, a lo largo de todo su ciclo vital”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Es el lugar en que las personas se desarrollan, es decir, en donde realizan su vida.

Se refiere tanto al espacio como a las condiciones en que interactuamos con otras personas y con las cosas.

El entorno puede ser natural, como un cerro o un río. Pero también puede ser artificial, como un edificio o una calle.

Los entornos virtuales, como internet, también son lugares en donde nos desarrollamos.

En los entornos participamos de la sociedad, la cultura, la economía y la política durante todos los años de vida.

Fuente

Artículo 6 - Ley N° 20.422 que establece las normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

LENGUAJE

Definición

“Por lenguaje se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

La comunicación incluye todas las formas de entregar mensajes.

Debe incluir distintos lenguajes y formatos.

Algunas formas de comunicar son a través del lenguaje escrito, hablado, el braille, la lengua de señas, entre otros.

También se deben considerar el uso de tecnologías.

Además, la comunicación debe ser fácil de entender para todas las personas.

*Fuente

Artículo 2 - Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

PERSONA CON DISCAPACIDAD

Definición

“Persona con discapacidad es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Las personas con discapacidad tienen condiciones o afecciones que se evidencian al relacionarse con el entorno, que restringen su participación plena.

Pueden ser factores físicos, mentales, intelectuales o de los sentidos.

La discapacidad puede ser temporal o permanente.

Las barreras del entorno no permiten que las personas con discapacidad participen igual que los demás en la sociedad.

Fuente

Artículo 5 - Ley N° 20.422 que establece las normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

SERVICIO DE APOYO

Definición

Es “toda prestación de acciones de asistencia, intermediación o cuidado, requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno social, económico, laboral, educacional, cultural o político, superar barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional”*.

Definición en fácil (adaptación del INDH)

Son servicios que facilitan las tareas de la vida diaria a las personas con discapacidad.

Son fundamentales también para que las personas con discapacidad puedan participar de la sociedad y el entorno.

Sirven para superar barreras físicas o que impiden la comunicación.

Entregan autonomía a las personas con discapacidad.

*Fuente

Artículo 6 - Ley N° 20.422 que establece las normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

Simbología relacionada

- ➔ Recuerda que la simbología está en constante cambio, conceptualización y representación.
- ➔ Puede que haya grupos que prefieran ciertas simbologías sobre otras.
- ➔ Por lo general se usan pictogramas para la señalética accesible. Un **pictograma** es un dibujo muy simple o signo que representa de forma directa el significado de una palabra, concepto o idea. Ahora te presentamos algunos ejemplos, pero existen otros que representan lo mismo.



Accesibilidad universal



Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) para personas con discapacidad (establecido en la norma chilena)



Braille



Audiodescripción (uso general)



Audiodescripción (usado en audiovisual)



Audiotexto



Audioguía



Close Caption o subtítulos cerrados



Apoyo para personas con baja visión



Lengua de señas



Bucle magnético



Estacionamiento preferente



Baño accesible



Enchufe disponible



Espacio apto para perros de asistencia



Información vía código QR



Encuentra los principales símbolos de uso libre en :

<https://www.accesibiliconos.org/index.html>

4. Leyes nacionales e internacionales

Marco nacional e internacional: 7 claves

- 1 A lo largo de la historia, la comunidad nacional e internacional ha abordado la discapacidad desde distintos modelos.
- 2 El abordaje de las condiciones que limitan la accesibilidad está en constante evolución y cambio.
- 3 Hoy existen mecanismos y otros instrumentos nacionales e internacionales que guían la agenda sobre el acceso e inclusión de las personas para gozar de sus derechos sin discriminación, ni exclusiones.
- 4 Un buen ejemplo es la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, instrumento que tiene una gran influencia en la legislación y políticas nacionales, pues representa un cambio de paradigma que pone a la accesibilidad y la inclusión como asuntos clave para los derechos humanos.
- 5 La Convención da cuenta de un **modelo social o centrado en las personas**, en que la discapacidad deja de ser un problema de salud y se sitúa como el resultado de la interacción de las personas con las barreras y restricciones del entorno.
- 6 En este sentido, las limitaciones de accesibilidad e inclusión presentes en la sociedad son las que evidencian la discriminación y trato desigual de las personas con discapacidad.
- 7 El cambio de paradigma que significa la adopción de un modelo social de la discapacidad y la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha impulsado una serie de avances en el país que aún están ocurriendo, como la Ley N° 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

A continuación se extraen y explican algunos artículos claves de esta Convención, para luego entregar una guía de las principales normativas vinculadas al tema.

Algunos artículos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que debes conocer:

PREÁMBULO – CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

“Reconociendo la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales”.

La accesibilidad es fundamental para que las personas con discapacidad puedan gozar de sus derechos humanos.

ARTÍCULO 4 – CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

“c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad;”

Las políticas y programas deben considerar a las personas con discapacidad.

ARTÍCULO 4 – CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

“e) Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discriminen por motivos de discapacidad;”

Ninguna organización o persona puede discriminar a personas con discapacidad.

ARTÍCULO 4 – CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

i) Promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.

Se debe promover la formación de quienes trabajan con personas con discapacidad.

ARTÍCULO 21 – CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

“Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan...”

Los Estados deben tomar medidas para que las personas con discapacidad puedan acceder a la información y expresarse libremente.

Principales leyes e instrumentos sobre accesibilidad e inclusión:

Haz clic sobre el nombre de cada ley o instrumento internacional para conocerlo completo. Si estás leyendo esto en papel, busca el nombre de la ley o instrumento en internet para conocer más.



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

Aprobado en 2016

Ratificado por Chile en 2008



Protocolo facultativo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad

Aprobado en 2016

Ratificado por Chile en 2008



Observaciones generales aprobadas por el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Distintos años



Resolución 74.8 de la Asamblea Mundial de la Salud que plantea “El más alto nivel posible de salud para las personas con discapacidad”

Publicada en 2021



Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad

Aprobado en 2009

Ratificado por Chile en 2022



Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad

2006-2016



Ley N° 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

Promulgada en 2010



Ley N° 21.015 que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral

Promulgada en 2017



Ley N° 21.545 que establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en el ámbito social, de salud y educación

Promulgada en 2023



Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación

Promulgada en 2012

Otra normativa relacionada:



Tratado de Marrakech para Facilitar el Acceso a las Obras Publicadas a las Personas Ciegas, con Discapacidad Visual o con Otras Dificultades para Acceder al Texto Impreso (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual)

Promulgada en 2016



Ley que establece reglas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad

Promulgada en 2006



Ley N° 20.183 de voto asistido

Promulgada en 2007



Subsidio para las personas con discapacidad mental y física o sensorial severa

Promulgada en 2022



Ley de propiedad Intelectual

Promulgada en 2010



Ley del deporte

Promulgada en 2001



Ley que establece el derecho a la atención preferente

Promulgada en 2019

5. Cómo planificar la entrega de información o interacción de forma presencial

Factores y grupos a considerar al hablar de accesibilidad

Las consideraciones planteadas en este manual entregan lineamientos iniciales que ayudan a garantizar el **acceso a la información, a las comunicaciones y atenciones a todas las personas.**

Lo anterior tiene en cuenta los diferentes aspectos que influyen en la diversidad de personas. Como las discapacidades, cuerpos diversos, edades, preparación, idioma, formas de comprender el contenido, por nombrar algunas.

De esta manera, cuando hablamos de accesibilidad e inclusión, no solo se debe tener en cuenta la dignidad y respeto de los derechos de las personas con discapacidad, se debe tener en cuenta a todas las personas, con especial foco en los grupos o personas que históricamente han sido discriminadas, como por ejemplo:



Mujeres



**Disidencias sexo
genéricas y personas
LGBTIQA+**



Personas mayores



**Infancias y
juventudes**



**Personas de
pueblos indígenas
y tribales**



**Personas migrantes
o en situación de
movilidad humana**



**Personas
afrodescendientes**



**Personas con
discapacidad**

Las distintas vivencias, condiciones y realidades de las personas pueden interactuar y hacer aún más evidente la presencia de otras barreras del entorno de manera agravada. Algunas de las barreras que dificultan el acceso a la información o el entorno, pueden ser:

- barreras físicas
- sensoriales
- actitudinales
- psicosociales
- culturales
- ambientales
- comunicacionales o de la información
- y tecnológicas
- entre muchas otras

Las barreras surgen a raíz de distintos motivos, como por ejemplo factores:

- educacionales
- sociales
- de dominio de tecnologías
- económicos
- culturales
- espaciales (entorno físico)

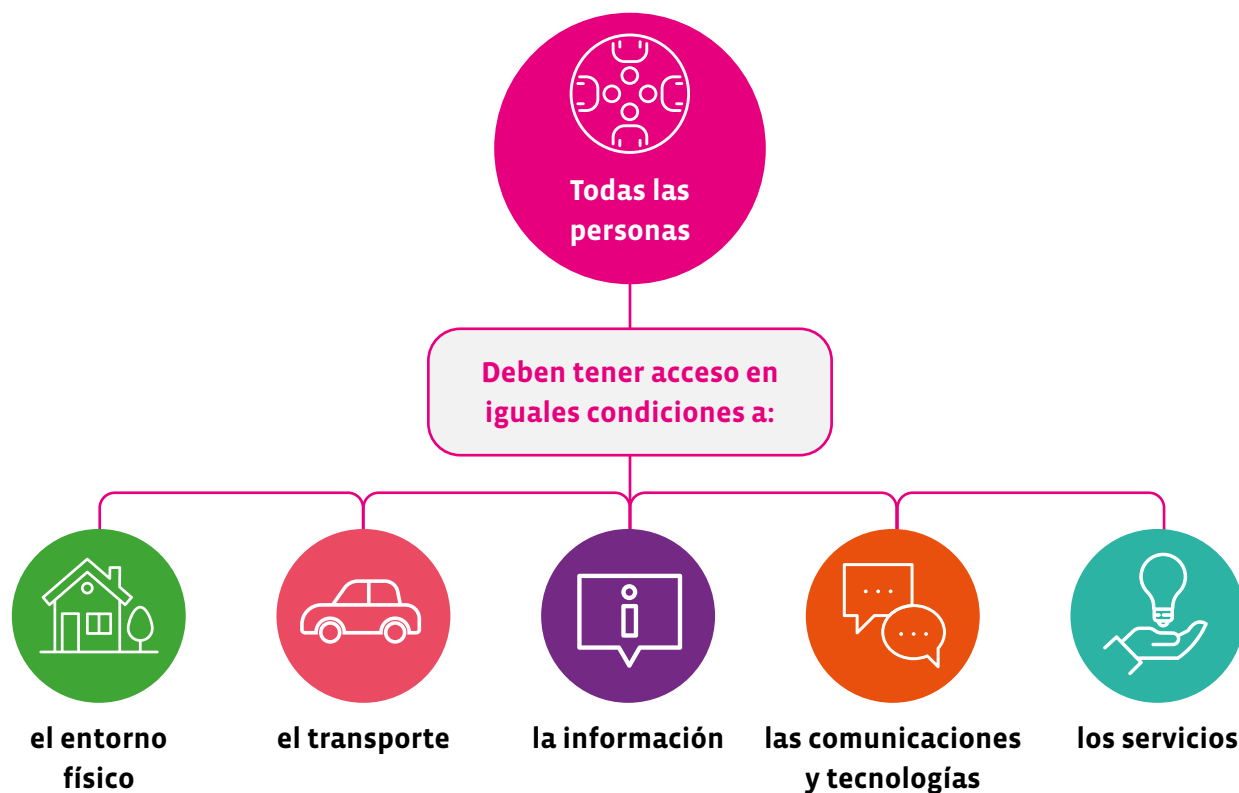
Para que estas barreras no se vuelvan exclusiones o discriminaciones, se deben incorporar los estándares de derechos humanos en la elaboración de contenidos, informaciones y en cualquier labor. En esto, la accesibilidad es fundamental para todos y todas, especialmente para personas con discapacidad, personas sordas y de la comunidad sorda, personas mayores, personas neurodivergentes, lectores iniciales, personas cuya lengua materna es otro idioma, personas con dificultades de comprensión, entre otras.

La accesibilidad se transforma así en un medio para la garantía de derechos en igualdad de condiciones. Considerar a todas las personas en nuestro trabajo diario es fundamental desde el marco de los derechos humanos.

Si bien es necesario atender a los distintos grupos y personas, en este manual se hace especial énfasis en la creación de contenidos y recomendaciones para la atención de personas con discapacidad.

Diseño universal y cadena de accesibilidad

Una de las consideraciones fundamentales que señala la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y las leyes de Chile es que:



Esto debe ocurrir en todos los espacios e informaciones, tanto de las zonas rurales como urbanas. **También debe considerarse que la educación sea inclusiva.**

Para que exista esta igualdad de condiciones, se deben **identificar y eliminar todos los obstáculos y barreras de acceso.**

Pero antes de adaptar una información o espacio, estos deberían pensarse, desde su creación, como accesibles para todas las personas.

De esta manera, más allá de pensar solo el contenido o espacio final como accesibles, se debe considerar toda la ruta para acceder, entender e interactuar con el objeto final.

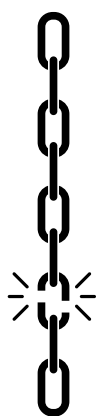
En esto, existen dos conceptos clave:

DISEÑO UNIVERSAL

- Refiere a concebir los espacios y contenidos para que todas las personas puedan usarlos, desde su creación o disposición.
- Tiene en cuenta la diversidad de realidades al momento de crear las cosas, para que los espacios y contenidos no se vuelvan una barrera para las personas.
- Con el diseño universal, no es necesario adaptar los entornos o informaciones para que sean accesibles. Son accesibles desde su origen.

CADENA DE ACCESIBILIDAD

- Refiere a cada uno de los pasos que existen para que una persona pueda interactuar con el entorno y contenido de forma plena.



- 1 Piensa la accesibilidad como un camino que debes cuidar, para que cada paso permita la inclusión de las personas.
- 2 Cada paso será un avance en la cadena de accesibilidad, que tiene como fin la participación plena de todas las personas destinatarias.
- 3 Si hay un paso que no permite la participación de todas las personas por igual, la cadena se rompe y aparece una barrera que genera exclusión.



Las **rutasy accesibles**, como las que consideran una circulación fluida sin obstáculos o dificultades, son clave para garantizar la cadena de accesibilidad.

Consulta el **Decreto Supremo Número 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo** para conocer más.

Entorno físico

Algunos elementos que sirven para evitar barreras del entorno:



- Rampas de acceso
- Ascensores o elevadores
- Accesos anchos
- Mesones de atención en distintos niveles de altura
- Superficies antideslizantes
- Huinchas guía de orientación (indica ruta y detenciones)
- Pavimento firme y homogéneo
- Baños accesibles
- Señalética de fácil comprensión
- Señalética actualizada y diversa
- Comunicación en distintos formatos
- Estacionamientos accesibles

Información

Algunos elementos que sirven para evitar barreras de la información y las comunicaciones.



- Información clara, sencilla y accesible
- Distintos canales y formatos para aclarar dudas
- Disponer canales análogos, que no sean digitales
- Formatos accesibles para personas con discapacidades sensoriales
- Señalética que indique la disposición de formatos alternativos



- Señalética de fácil comprensión
- Capacitación de accesibilidad a los equipos de atención
- Capacitación de accesibilidad a quienes generan contenidos
- Disponer de adaptaciones o consideraciones para personas con discapacidad psíquica o intelectual

Veamos un ejemplo de una situación ficticia para entender la cadena de accesibilidad:

1 Imagina que una persona mayor sorda necesita de un servicio público. Por tanto, la persona se acerca a una institución estatal en busca de orientación.

2 Al llegar al servicio público que requiere, un cartel escrito anuncia los horarios de atención y las instrucciones para ingresar al edificio.



La persona sorda no es lectora, por lo que no entiende el letrero.

3 La persona de recepción, al ver que quizás necesita apoyo, le habla por el citófono.



La persona sorda no puede oír a quien le habla.

4 La persona de recepción, la hace ingresar.



La persona de recepción no maneja la lengua de señas.

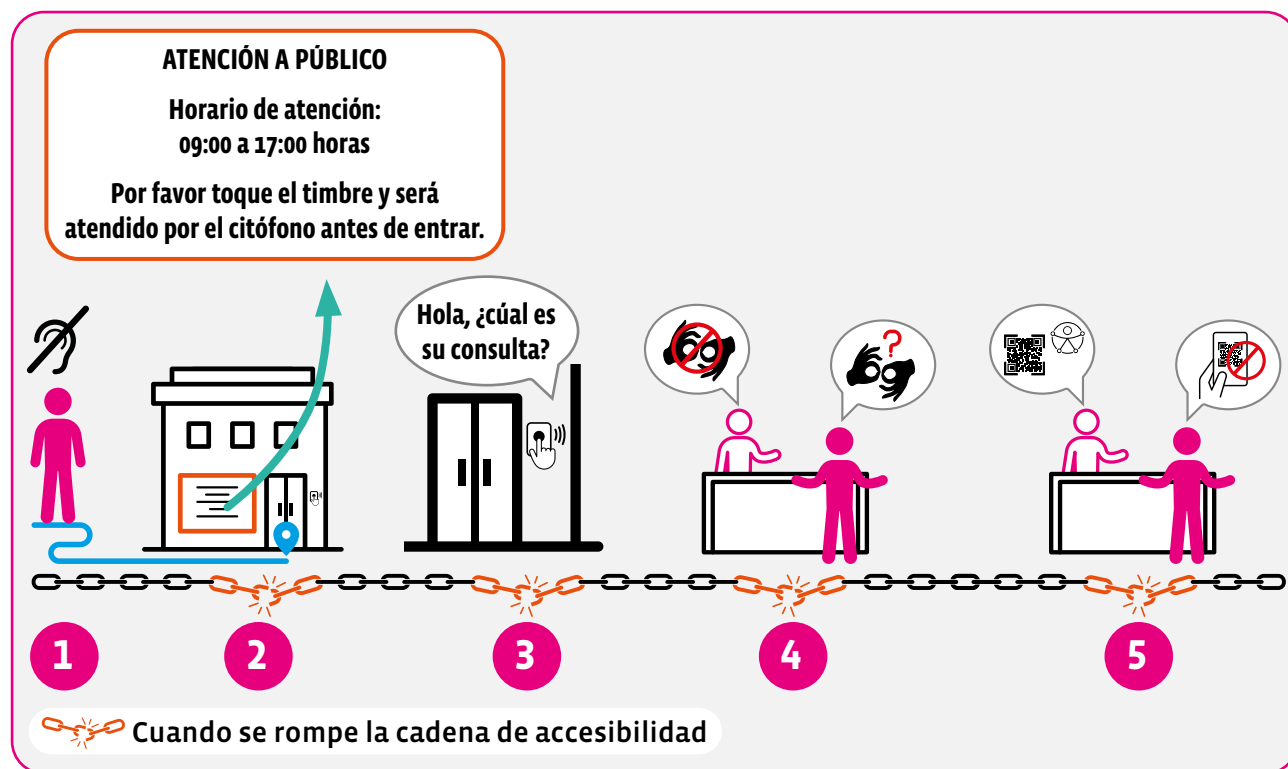
5 De todos modos, logran comunicarse parcialmente y la persona de recepción recuerda que tiene una cartilla impresa que cuenta con un código QR, que al escanearlo, lleva a contenido web con medidas de accesibilidad.

→ La cartilla cuenta con información con lenguaje simple y tiene íconos que refuerzan el contenido.

→ Además cuenta con un código QR con el contenido en Lengua de Señas Chilena y audiotexto.



La persona sorda no dispone de un equipo para escanear el código QR.



¿Identificas todas las barreras que enfrenta la persona para acceder a la información?

¿Cuándo se rompe la cadena de accesibilidad?

- Si bien se generó un material adecuado con medidas de accesibilidad, la ruta presenta distintas barreras que impiden que la persona tenga una experiencia inclusiva.
- Cuando la persona llega al servicio público no cuenta con alternativas para personas sordas que entreguen la información escrita en otros formatos.
- La persona tampoco puede comunicarse a través del citófono.
- La persona de recepción no se comunica en lengua de señas, ni cuenta con un apoyo tecnológico que le permita dialogar con la persona que consulta.
- Al no ser lectora, la persona solo comprende parcialmente el material impreso.
- La persona tampoco domina la tecnología para escanear el código QR y nadie intermedia para orientarla.
- Finalmente la persona se va sin haber podido acceder a la información, ni poder resolver las inquietudes que tenía. La exclusión de la información se constituye como una nueva forma de vulneración de derechos.

Cómo hacer contenidos accesibles

Cuando hablamos de contenidos nos referimos a cualquier tipo de mensaje. Puede ser la creación de material gráfico, informes, cartillas, correos electrónicos, imágenes, entre muchos otros.



Piensa bien lo que necesitas comunicar o hacer antes de ejecutarlo.



Determina cuál es el objetivo del contenido, es decir ¿Qué quieres lograr con la información? ¿Para qué vas a comunicar ese mensaje? ¿Qué necesita saber tu público?



Define el público o personas a las que te diriges.



Después **decide los soportes y formatos más adecuados para el público** al que te diriges. No el que prefieras, sino el que más sirve para llegar a ese público.



Organiza la información y piensa qué medidas de accesibilidad debes tener en cuenta para que el contenido llegue a todas las personas.



Planifica cómo optimizar tus recursos e invertirlos en accesibilidad.



Gestiona los recursos necesarios con anticipación. La accesibilidad no se improvisa.



Evalúa cómo tus decisiones pueden significar la inclusión o exclusión de personas o grupos de personas.



Pide ayuda si es necesario.



Prueba el contenido con tu público objetivo y corrige si al final del proceso, aún hay cosas que adaptar.

RECOMENDACIÓN: Si tienes pocos recursos, haz una encuesta previa a tu actividad, así puedes planificar las adecuaciones y adaptaciones necesarias para el público que asista.

15 claves para atención, reuniones y presentaciones

- 1 Siempre preséntate diciendo tu nombre, cargo y entregando contexto de quién eres.
- 2 En comunicaciones presenciales y virtuales, saluda y despídete de forma clara. Así la persona sabrá cuándo inicia y termina la reunión y qué hacer tras esta.
- 3 Cuando se trate de un contenido o material, señala claramente dónde inicia y termina.
- 4 Muestra disposición, empatía y dedicación en todo. No hagas las cosas con premura o apuro. Tómate el tiempo necesario para cada persona y transmite tranquilidad.
- 5 Exprésate y mira a las personas con naturalidad, sin exagerar expresiones o alzar la voz. Cuida siempre tu comunicación verbal, tanto como tus gestos.
- 6 Dirígete siempre a tu interlocutor o interlocutora, no hables por ellos, ni te dirijas a sus acompañantes si no es pertinente. Recuerda que al mirar a las personas estamos reconociendo su presencia, y así reconocemos la dignidad y respeto que merecen.
- 7 Considera las recomendaciones de **adaptaciones necesarias y formatos inclusivos**.
- 8 Usa el lenguaje correcto y acepta si la persona te indica que prefiere ciertas palabras para su comunicación o si prefiere evitar algún término.
- 9 Prefiere siempre un lenguaje sencillo y claro.
- 10 Respeta la identidad de las personas. Pregunta siempre su nombre y pronombres (el, ella, elle, le, lo, la). En el caso de la generación de documentos o materiales, busca la forma que respeten la identidad, características y autonomía de las personas.

- 11** Cuida la cadena de accesibilidad y actúa si adviertes alguna barrera.
- 12** No seas condescendiente y trata a todas las personas como iguales, teniendo como foco central su dignidad y respeto. Evita actitudes excluyentes, sobreprotectoras o que evidencien lástima por las personas.
- 13** No generes falsas expectativas. Presenta acuerdos que puedas cumplir e indica el plazo en que podrían cumplirse.
- 14** Nunca toques o asistas a personas sin su consentimiento. Considera también que hay personas que pueden sentirse incómodas, pero les incomoda decirte que no. Por tanto, evita todo contacto físico innecesario.
- 15** Recuerda que hay cosas que vemos y cosas que no. No asumas condiciones, necesidades o habilidades. Y evita etiquetar a las personas por sus características únicas, ni remitir a una persona solo a una característica, como su edad o discapacidad.

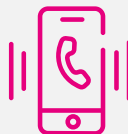
Aplicalo en:



**Comunicación
virtual**



Reuniones



**Comunicación
telefónica**



**Entrega de
material
impreso y digital**



Correspondencia



**Atención
presencial**



Presentaciones



**Ferias y
exposiciones**

6. Información y comunicaciones para personas con discapacidad: Lenguaje inclusivo e interacciones accesibles

Personas con discapacidad

Muchas veces, al referirnos a personas con discapacidad existe el temor de faltar el respeto, no usar los términos adecuados o cometer algún error, ya sea por no conocerlos o no estar actualizados/as.



Perdamos el miedo a equivocarnos

El implementar un enfoque respetuoso de los derechos de las personas, requiere adquirir conocimientos nuevos todo el tiempo, actualizarnos, revisar nuestras prácticas, escuchar a las comunidades con las que nos relacionamos y, sobre todo, entender que hay cosas que podemos estar haciendo de manera equivocada y debemos transformar.

A lo largo de la historia, han existido distintas definiciones y concepciones de qué es la discapacidad. Hoy se entiende que la discapacidad no es un padecimiento personal y biológico de la persona, **sino que se evidencia a través de las barreras y actitudes presentes en la sociedad.**

Desde los derechos humanos, la clave está en **reconocer la dignidad de toda persona.** Por eso, ante la pregunta recurrente sobre cómo nombrar, debemos reconocer la condición que nos une como sujetos y sujetas de derechos, que es ser **personas con distintas características y diversas realidades.** Por tanto, en el caso de las personas con discapacidad, lo recomendado es referirse tal cual:

Personas con discapacidad

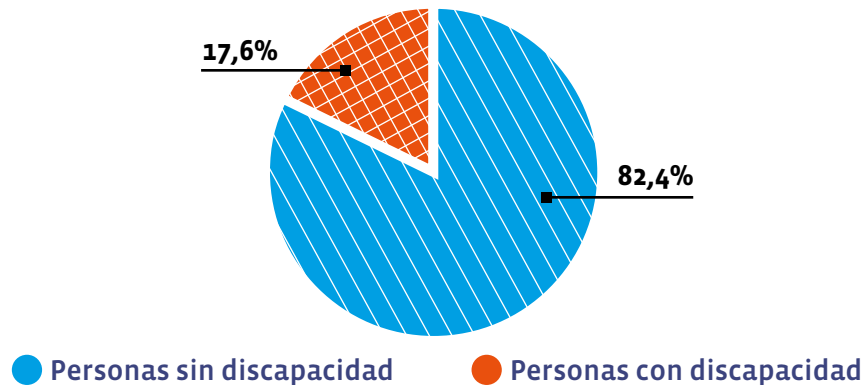
Con la incorporación del enfoque de derechos y, especialmente, con el trabajo desde la sociedad civil, cada día se avanza más en romper estereotipos y estigmas relacionados a la discapacidad.

Esto ha llevado a que más personas se reconozcan como personas con discapacidad y hoy ya no se considera como algo negativo, sino que es una más de las características que nos definen.

Lo anterior se une al envejecimiento de la población. Hoy hay más personas mayores, las que también se enfrentan a las barreras del entorno cuando presentan la disminución de capacidades sensoriales (visión o audición), psíquicas o cognitivas.

Según la última Encuesta Nacional de Discapacidad, realizada en 2022 por el Ministerio de Desarrollo Social de Chile, se estima que en el país el 17,6% de la población adulta (personas de más de 18 años) son personas con discapacidad. Eso es más de 2 millones y medio de personas.

Población adulta con discapacidad

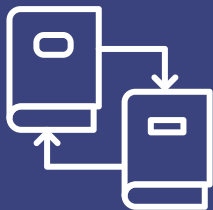


Según la encuesta, en Chile, la población adulta sin discapacidad es de 12.652.067 personas, lo que equivale a un 82% de la población. La población adulta con discapacidad sería de 2.703.893 personas, lo que es cerca del 18% de la población.

Recuerda:

- ✓ La discapacidad no se sufre, se padece o es una enfermedad. La discapacidad se evidencia cuando la sociedad no está adaptada para incluir a todas las personas, y así surgen barreras y restricciones para que las personas con discapacidad participen en igualdad de condiciones de los entornos.
- ✓ Las personas con discapacidad tienen, como todas las personas, derechos que deben ser respetados sin discriminación. Esto implica el respeto y reconocimiento de la dignidad de cada persona.
- ✓ El Estado debe tomar medidas para que las personas con discapacidad puedan desarrollarse sin discriminación y en igualdad de condiciones.
- ✓ Debe respetarse la autonomía y capacidad de las personas con discapacidad para tomar sus propias decisiones. Las personas con discapacidad tienen derecho a desenvolverse de forma independiente y participar activamente en la sociedad.
- ✓ Si existe algo que no permite la participación plena de personas con discapacidad, se deben hacer los ajustes y adaptaciones necesarios. También se debe cuidar que existan medidas de accesibilidad a los entornos e informaciones.
- ✓ Se debe respetar y buscar formas que den cuenta y representen las diversidades y diferentes condiciones humanas.

✓ EXPRESIONES CORRECTAS	✗ EXPRESIONES INCORRECTAS
Persona con discapacidad Persona en situación de discapacidad	Discapacitada/o Incapacitada/o Anormal Persona con deficiencia Persona enfermita Persona con capacidades diferentes Persona con capacidades especiales Persona con necesidades especiales Persona que padece una discapacidad Persona que sufre una discapacidad Persona afectada por una discapacidad Persona víctima de discapacidad
Persona en situación de dependencia Discapacidad congénita	Interdicto/a Persona con defecto/enfermedad de nacimiento
Persona en situación de dependencia	Postrado



Las orientaciones que se plantean en este Manual complementan las políticas institucionales, como la **Política Nacional de Atención a la Ciudadanía del INDH de 2023.**

Personas con discapacidad visual, personas ciegas y con baja visión



Ten en cuenta:

- La discapacidad visual se puede expresar de distintas formas, como pérdida de la visión, poca agudeza visual, dificultades para distinguir los objetos, disminución del campo visual o imposibilidad de distinguir algunos colores.
- Las condiciones ambientales, como la luz excesiva, pueden afectar la distinción de la información, no solo a personas con discapacidad de origen visual.
- Algunas personas con discapacidad visual, no necesariamente todas, leen y escriben en Braille.
- Hay personas que usan ayudas técnicas, como dispositivos móviles, lectores de pantalla, entre otros. Considéralo a la hora de generar tus contenidos.
- Como hay personas que no pueden ver algunos colores, es fundamental cuidar color y contrastes en la creación de contenidos.
- Las consideraciones como tamaño de letra, estructura y contrastes son imprescindibles para las personas con baja visión. Lo que siempre debe ir acompañado de una buena iluminación.
- Los perros de asistencia no son mascotas, debe permitirse su acceso junto a la persona asistida y nunca distraerles de su trabajo.



Recomendaciones:

- Nunca asumas el grado de visión de una persona.
- Preséntate, indicando tu nombre, tu función y si es necesario, algún dato que contextualice tu presencia. Hazlo de frente a la persona.
- Siempre saluda verbalmente, atendiendo a la interacción sugerida por la otra persona, por ejemplo si extiende su mano. También puedes tocar suavemente el hombro de la persona si necesitas dar alguna indicación.

- Cada vez que se sume una persona nueva al diálogo, preséntala e indica también cuando alguien se vaya del lugar.
- Describe términos y referencias concretos para orientar. Por ejemplo: “Camina de frente, al llegar a la pared, gira a la izquierda”; “A tu derecha hay una silla donde puedes sentarte” o “Ahora te voy a entregar el documento, lo tienes frente a ti”.
- Si te ausentas, avísale a la otra persona e informa cuando vuelvas. Por ejemplo: “Voy a llamar por teléfono ahora”.
- Si quieres asistir a una persona mientras camina, por ejemplo al cruzar la calle, siempre debes preguntar antes de abordarla, si la persona acepta tu asistencia, indícale dónde está tu brazo para que lo tome. Nunca la tomes del brazo sin avisar.



No olvides:

- Comunícate directamente con la persona con la que estás hablando, no te dirijas a sus acompañantes si no son las personas con las que estás conversando.
- Indica si hay alguna fuente de ruido cercana, pues puede ser confuso.
- Recuerda que el bastón es parte del espacio personal de la persona, no lo pases a llevar, ni cambies de lugar.
- Describe cada documento o imagen que no cuente con medidas de accesibilidad. Por ejemplo, describe verbalmente las láminas de una presentación o lee los documentos que entregues.
- Verbaliza las comunicaciones. Por ejemplo, si dices que no con el dedo, la persona no podrá verlo, por lo tanto debes decirle a la persona lo que estás gesticulando.
- Al no verte, las personas pueden sobresaltarse con algunas advertencias. Por tanto, evita gritos o expresiones como “¡Cuidado!”.
- Al hacer documentos digitales accesibles, debes describir los elementos no verbales que aportan información y pueden no ser leídos por lectores de pantalla. En esto es fundamental incorporar el texto alternativo o atributo ALT en las imágenes. Consulta la sección “El atributo ALT o texto alternativo” para saber más.

 EXPRESIONES CORRECTAS	 EXPRESIONES INCORRECTAS
Persona con discapacidad visual Persona con discapacidad de origen visual Persona ciega Persona con baja visión	Cieguito/a Invidente No vidente El ciego / La ciega Piti Corto/a de vista

Personas con discapacidad auditiva, personas sordas y de la comunidad sorda



Ten en cuenta:

- La discapacidad auditiva se expresa por la disminución o ausencia de la funcionalidad de la audición.
- Las personas sordas se desarrollan principalmente a través de la comunicación visual.
- No todas las personas sordas o con discapacidad auditiva saben leer o escribir.
- Las personas sordas o con discapacidad auditiva no son mudas.
- La comunidad sorda está integrada por personas sordas, personas con discapacidad auditiva, organizaciones y personas oyentes que comparten la lengua y cultura de las personas sordas (Artículo 6 de la Ley N° 20.422).
- Algunas personas sordas o con discapacidad auditiva pueden leer los labios. No es necesario que exageres, solo debes hablar de frente y con naturalidad.
- La Lengua de Señas Chilena “es la lengua natural, originaria y patrimonio intangible de las personas sordas, así como también el elemento esencial de su cultura e identidad individual y colectiva. El Estado reconoce su carácter de lengua oficial de las personas sordas” (Artículo 26 de la Ley N° 20.422). Sin embargo, no asumas que todas las personas sordas la dominan.
- No asumas que la persona no escucha nada, algunas personas escuchan poco o usan dispositivos que les facilitan la comunicación. Algunas pueden usar implantes o audífonos que posibilitan su escucha.



Recomendaciones:

- ➔ Antes de iniciar el contacto, llama la atención de la persona sin asustarla. Por ejemplo, agitando tu mano o tocando suavemente su hombro.
- ➔ Para facilitar la comunicación, cuida que tu cara se vea bien y exista una disposición cómoda para que los interlocutores puedan verse de frente y así, reconocer sus expresiones y gestos.
- ➔ La lengua de señas no tiene las mismas formas de construcción gramatical que el lenguaje escrito o hablado, por lo que privilegia usar un lenguaje lo más sencillo y directo posible.
- ➔ Si no existe la posibilidad de contar con una intérprete en lengua de señas, busca alternativas. Por ejemplo, puedes agendar una nueva reunión para contar con una intérprete presencial o virtual.
- ➔ Pregunta a la persona si sabe leer, para ver si puedes apoyarte en el lenguaje escrito. También puedes apoyarte de pictogramas.
- ➔ No es necesario que hables lento, al menos que la persona te lo pida. Tampoco es necesario que levantes la voz, al menos que la persona te lo pida.
- ➔ Una persona sorda puede comunicarse con más dificultad dependiendo de las barreras que enfrenta, debes tener paciencia y respetar sus tiempos.



No olvides:

- ➔ Como no todas las personas sordas o con discapacidad auditiva leen, procura que tu contenido escrito tenga alternativas de accesibilidad.
- ➔ Incorpora alternativas que permitan la inclusión de las personas sordas. Por ejemplo, acompaña señales auditivas con un elemento visual, considera interpretación de lengua de señas o subtítulos descriptivos. Por ejemplo, si tienes un sistema de llamado por timbre sonoro, incorpora también una luz que entregue una señal.
- ➔ Incorpora Lengua de Señas Chilenas en todo el material audiovisual de interés público.
- ➔ En comunicación presencial o virtual, confirma si la persona está comprendiendo lo que estás diciendo. Repite las veces que sea necesario.

- Avísale a la persona si no logras comprender lo que te está comunicando.
- En instancias en donde hay más personas, considera que las personas sordas no queden excluidas de la conversación.

 EXPRESIONES CORRECTAS	 EXPRESIONES INCORRECTAS
Persona sorda Persona sordociega Persona con discapacidad auditiva Persona con discapacidad de origen auditivo Persona con sordocegera	Sordomudo/a Sordito/a El sordo / La sorda
Lengua de señas Lengua de Señas Chilena Interpretación en lengua de señas o lengua de señas chilena Intérprete de lengua de señas	Lenguaje de señas Señales de manos Hablar con las manos Traducción Traductor/a

Personas con discapacidad intelectual, dificultades de comprensión o de aprendizaje



Ten en cuenta:

- La discapacidad intelectual puede tener distintas expresiones, como dificultades para comprender, habilidades cognitivas o habilidades sociales en diferentes niveles.
- No es una enfermedad mental.
- Puede expresarse a través de barreras en la comprensión, en las conductas, en la participación, la autonomía para el cuidado propio o del hogar y en la socialización.
- Puede darse en conjunto con otras discapacidades.
- Existen personas de todas las edades con discapacidad intelectual, todas las personas deben ser tratadas respetuosamente acorde a su segmento de edad.
- Algunas personas con discapacidad intelectual pueden tener dificultades para expresarse, para retener información o procesarla.



Recomendaciones:

- Sé natural y no seas condescendiente, no infantilices a las personas.
- Nunca subestimes a la persona que tienes frente a ti, puede comprender y atender a lo que le comunicas.
- Si la persona evidencia dificultades para comunicarse, dale tiempo de expresarse y entrega tranquilidad verbalizando o gesticulando que sigues prestando atención.
- Si una persona muestra dificultades para la expresión verbal, apóyate de imágenes, textos o pictogramas para reforzar las ideas.
- Usa un lenguaje simple y estructuras sencillas, priorizando y segmentando la información para que sea más fácil seguirla.
- Enumerar o hacer listas puede servir para simplificar.



No olvides:

- Comunícate directamente con la persona que estás hablando, no te dirijas a sus acompañantes si no son las personas con las que estás conversando.
- Interactúa para corroborar que la persona está comprendiendo lo que señalas, entrega ejemplos y simplifica tu lenguaje de ser necesario.
- Repite la información las veces que sea necesario.
- Avísale a la persona si no logras comprender lo que te está comunicando.

 EXPRESIONES CORRECTAS	 EXPRESIONES INCORRECTAS
Persona con discapacidad intelectual Persona con discapacidad de origen intelectual Persona con dificultades de comprensión o aprendizaje	Retardado/a Retrasado/a mental Tontito/a Mongólico/a Lento/a

Personas con discapacidad física o movilidad reducida



Ten en cuenta:

- La discapacidad física puede expresarse por deficiencias o limitaciones en el movimiento, desplazamiento o el funcionamiento de algunos órganos del cuerpo (como el corazón o los pulmones, por ejemplo).
- Muchas personas con discapacidad física requieren ayudas técnicas, como sillas de ruedas, bastones, prótesis, entre otros.
- Los espacios deberían estar adaptados para el desplazamiento fluido de todas las personas. Si es que reconoces que el entorno no es accesible, prepara las alternativas para disponerlas en caso de que alguien lo necesite. Por ejemplo, ¿cómo puede llegar a un segundo piso una persona que usa silla de ruedas?
- El entorno debería considerar mesones de atención bajos para quedar a la altura de personas pequeñas, de baja estatura o que usan silla de ruedas.
- La discapacidad física no solo debe considerarse en cuanto al desplazamiento, sino también para el acercamiento físico o virtual a la información. Por ejemplo, ¿Cómo lee un afiche que está a determinada altura una persona que se desplaza en silla de ruedas? ¿Cómo navega por la pantalla de un computador una persona que no tiene movilidad en sus extremidades?



Recomendaciones:

- Preséntate, indicando tu nombre, tu función y si es necesario, algún dato que contextualice tu presencia.
- Saluda verbalmente. Si la persona extiende su mano, responde al saludo.
- Respeta los tiempos de cada persona, si una persona se moviliza con mayor dificultad, debes esperarla. Si no te pide asistencia, puedes consultarle, pero nunca debes intervenir para acelerar su desplazamiento sin preguntar. Por ejemplo, tomar una silla de ruedas para avanzar más rápido.
- Si debes asistir a una persona en su desplazamiento, siempre debes preguntar antes de abordarla, si la persona acepta tu asistencia, pregúntale cómo necesita que la ayudes. Nunca la tomes o desplaces sin su consentimiento, tampoco tomes sus ayudas o apoyos.

- ➔ No insistas en prestar asistencia si la persona negó necesitarla.
- ➔ Cuida ponerte a una altura cómoda para tu interlocutor o interlocutora, busca quedar al mismo nivel para facilitar la comunicación.
- ➔ Facilita apoyos o zonas de descanso si la persona muestra incomodidad. Pero recuerda consultarlo antes de asumirlo.



No olvides:

- ➔ Las ayudas como bastones, sillas de rueda, muletas u otros, son herramientas que facilitan el desplazamiento de las personas y son parte de su espacio personal. Debes cuidar no pasarlas a llevar, apoyarte, ni tampoco prestarles una atención innecesaria.
- ➔ Cuando evalúes los entornos, revisa que haya espacio suficiente para un desplazamiento seguro, fluido y que permita a las personas moverse cómodamente.
- ➔ Las personas que usan sillas eléctricas pueden requerir un enchufe de carga. Dispón de uno de fácil acceso.
- ➔ Indica cuando la ruta accesible no sea clara, dando referencias o información de utilidad.
- ➔ La discapacidad física no siempre es visible, por lo que no asumas que una persona no requiere de estas medidas si no logras percibirlo.

 EXPRESIONES CORRECTAS	 EXPRESIONES INCORRECTAS
Persona con discapacidad física Persona con discapacidad de origen físico Persona usuaria de silla de ruedas Persona que usa silla de ruedas Persona que usa bastón Persona que se traslada en...	Inválido/a Minusválido/a Cojo/a Manco/a Paralítico/a Lisiado/a Persona confinada a una silla de ruedas

Persona con discapacidad psíquica o mental



Ten en cuenta:

- La discapacidad psíquica tiene que ver con la salud mental y la adaptación a ciertos estímulos o entornos.
- No necesariamente se vincula a una discapacidad intelectual, física o de otro tipo.
- Es probable que no sea una discapacidad evidente o visible. Por eso es importante actuar bajo el principio de igualdad y no discriminación en toda ocasión.
- No uses palabras que refieren a afecciones como palabras del día a día. Por ejemplo, no digas “es bipolar” para referirte a personas con cambios de ánimo cualquiera, que no han sido diagnosticados. Tampoco digas cosas como “es TOC” a alguien que es muy ordenado o “es depresivo” a una persona triste. Es ofensivo para personas diagnosticadas con estos trastornos o enfermedades, genera estereotipos y puede no tener que ver con sus expresiones reales.
- Considera que lo que dices puede generar estigmas o visiones erradas sobre la salud mental o este tipo de discapacidad.
- También ten en cuenta las condiciones personales y anímicas que pueden afectar a una persona.



Recomendaciones:

- Preséntate, indicando tu nombre, tu función y, si es necesario, algún dato que contextualice tu presencia.
- Nunca fuerces el contacto físico, ni el contacto visual.
- Si evidencias que la persona muestra ansiedad o frustración, entrega palabras y gestos que den calma y certezas.
- Si la persona muestra mucha ansiedad, irritabilidad o emocionalidad, que evidencie que está fuera de control, busca algún estímulo que permita calmarla. Por ejemplo, darle un vaso de agua o dirigirla a un espacio más cómodo.

- Si una persona se descompensa, trata de entregarle contención verbal, evita situaciones peligrosas para ambos y ten preparado, previamente con tu equipo, un protocolo de cómo actuar si la situación excede lo que puedes hacer. Si es una instancia grupal, cuida que el grupo mantenga la calma y siga el protocolo de acción y contención previamente planificado.
- Hazle saber a la persona que la entiendes y respetas, dando tiempo para expresarse y explicar sus ideas. Evidencia que se encuentra en un espacio seguro.
- Si la persona no responde a lo que señalas, trata de guiar la conversación a un punto en común y en ningún caso pierdas el respeto o la paciencia.
- Si el relato no es coherente, nunca te burles y deja que la persona se exprese.
- Ofrece soluciones concretas y claras. Nunca mientas o generes falsas expectativas para tranquilizar a la persona.
- Si no es posible el diálogo, ofrece a la persona continuar la comunicación en otro momento y entrega alternativas de contacto.



No olvides:

- Acuerda con tu equipo una forma de actuar y roles en caso de vivir alguna situación que lo amerite.
- Interactúa para corroborar que la persona está comprendiendo lo que señalas, entrega ejemplos y simplifica tu lenguaje de ser necesario.
- Usa gestos y miradas para complementar tu información.
- Repite la información las veces que sea necesario, nunca seas irónico/a.
- Debes mantener la calma y el trato respetuoso siempre.
- Busca el apoyo de otra persona si necesitas ayuda para expresarte o interactuar.
- Avísale a la persona si no logras comprender lo que te está comunicando.
- Nunca debes tocar a una persona sin su consentimiento. Si crees que la persona puede necesitar contención, como un abrazo, por ejemplo, pregúntale siempre antes de iniciar el contacto físico.

 EXPRESIONES CORRECTAS	 EXPRESIONES INCORRECTAS
Persona con discapacidad psíquica Persona con discapacidad de origen psíquico Persona con discapacidad mental Persona con trastorno del ánimo Personas con trastorno de la conducta	Loco/a Raro/a Esquizofrénico Depresivo/a Bipolar TOC Trastornado/a

Personas neurodivergentes y personas en el espectro autista



Ten en cuenta:

- Es probable que no sea una condición evidente. Por eso es importante actuar bajo el principio de igualdad y no discriminación en toda ocasión.
- Si bien el autismo es una de las neurodivergencias más conocidas, existen muchas otras como el Trastorno de Déficit Atencional e Hiperactividad.
- No es una enfermedad.
- Dependiendo del enfoque, puede no considerarse como una discapacidad, por eso se apunta a lo diverso de su espectro.
- Muchas personas neurodivergentes pueden tener dificultades con las abstracciones o figuras poco concretas, también con las analogías. Busca ejemplos concretos y claros. Si necesitas usar abstracciones o términos difíciles, busca formas de explicarlos.
- Considera que no todas las personas tienen los mismos requerimientos y formas de procesar o acercarse a la información. Por ejemplo, para una persona puede ser muy frustrante no comprender la estructura de la información.
- Considera que hay personas con condiciones que tienen más o menos dificultades para interactuar con las barreras del entorno. Como puede ser socializar y comprender situaciones humorísticas.



Recomendaciones:

- Preséntate, indicando tu nombre, tu función y si es necesario, algún dato que contextualice tu presencia.
- Nunca fuerces el contacto físico, ni el contacto visual. Tampoco asumas como mala voluntad si una persona no contesta a tu pregunta.
- Algunas personas neurodivergentes pueden ser más sensibles a los estímulos, por lo que cuida que la comunicación esté libre de estímulos innecesarios.
- Si notas que a la persona le cuesta trabajo seguir las ideas, busca un lugar más silencioso y sin tantas distracciones.
- Anticipa las situaciones, es decir, deja claro a la persona los términos y objetivos de la interacción. Por ejemplo: “nos reuniremos de 17:00 a 17:30 horas y haremos una reunión para escribir la carta, yo me debo ir a esa hora”.
- Estructura la información, esto es clave para poder dar tranquilidad ante la ansiedad y mantener la atención. Adelanta si se cambiará una tarea y explica por qué se hará.
- En la misma línea, ofrece alternativas de descanso o de intervención segura, si la persona siente ansiedad o fatiga ante el exceso de información
- Refuerza el avance de los procesos. Por ejemplo “ahora nos toca firmar el documento 2 de 3”.
- Si una persona muestra dificultades para la expresión verbal, apóyate de imágenes o pictogramas para reforzar las ideas.
- Si notas que una persona está muy ansiosa y signos de que no está bien (como temblar, dejar de comunicarse verbalmente, cerrar los ojos, ponerse rígida, emitir sonidos no verbales, entre otros), busca un espacio seguro y libre de estímulos que permita que la persona se sienta cómoda. Recuerda que cada persona puede expresarse de forma distinta y también puede requerir diferentes formas de apoyo.
- Si es una instancia grupal, cuida que el grupo mantenga la calma y respeto. Acuerda cómo continuar la reunión y ten preparado, previamente con tu equipo, un protocolo de cómo actuar si la situación excede lo que puedes hacer.



No olvides:

- Acuerda con tu equipo una forma de actuar y roles en caso de vivir alguna situación que lo amerite.
- La sobreestimulación puede ser un factor estresante, por lo que siempre ten en cuenta disponer de espacios libres de estímulos.
- Hay personas que pueden necesitar moverse o deambular.
- No te ofendas si alguna persona parece no prestar atención a lo que comunicaste, repítelo y refuerza la idea.
- Interactúa para corroborar que la persona está comprendiendo lo que señalas, entrega ejemplos y simplifica tu lenguaje de ser necesario. Repite si crees que no se comprendió algo que señalaste.
- Avísale a la persona si no logras comprender lo que te está comunicando.
- Nunca debes tocar a una persona sin su consentimiento.

 EXPRESIONES CORRECTAS	 EXPRESIONES INCORRECTAS
Persona neurodivergente / persona neurotípica Neurodiversidad Persona autista Autista Persona del espectro autista Persona en el espectro autista Persona con... (trastorno de déficit atencional, por ejemplo) Trastorno/Condición del espectro autista Persona autista que requiere apoyo en... / Persona autista con necesidades de apoyo (lenguaje, por ejemplo)	Asperger (aunque es un término que va en desuso, no hay que olvidar que hay parte de personas en el espectro autista que se identifican así, por lo que hay que respetar su identidad). Autista (para referirse a personas retraídas que no son parte del espectro o uso peyorativo de la palabra). Autismo severo/leve

Autismo como identidad: Aunque desde la adopción de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, el foco está en las personas, por lo que se sugiere siempre nombrar primero a la persona, por ejemplo “persona con autismo”. Para parte importante de la comunidad autista, es importante nombrarse solo como “autistas”, reconociendo la identidad asociada a esa palabra.

7. Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs)

¿Qué son las TICs?

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, o TICs por la primera letra de cada palabra, son todos los elementos, softwares, aplicaciones y herramientas que implican un desarrollo tecnológico en favor de la información y las comunicaciones.

Las tecnologías permiten mejorar la calidad de vida de las personas a través de accesos más expeditos a la información, desarrollo de dispositivos de asistencia o ayudas técnicas para la vida diaria.

¿Por qué son importantes para la inclusión?

- ✓ Existen muchos tipos de TICs que son fundamentales para garantizar el acceso a la información y las comunicaciones.
- ✓ Las tecnologías también pueden sumar autonomía a las personas y facilitar el acceso a la información y los entornos.
- ✓ Incluyen los sitios web accesibles y ayudas técnicas tecnológicas, como sillas de ruedas, audífonos, prótesis, dispositivos aumentativos (de sonido o visuales), aplicaciones para la movilidad, entre muchos otros.
- ✓ Por dar un ejemplo, el acceso a computadoras, dispositivos móviles e internet han sido clave en la inclusión de personas con discapacidad.

Barreras a tener en cuenta

También hay que tener en cuenta que las tecnologías muchas veces pueden volverse una barrera para las personas. Como por ejemplo, personas con discapacidad o personas mayores.

Por tanto, hay que cuidar que estos dispositivos o desarrollos tecnológicos no generen otras exclusiones. Por ejemplo, si dispone de atención solo a través de pantallas táctiles, sin considerar alternativas análogas, puede dejar afuera a quienes no manejen la tecnología.

Algunas TICs que facilitan la inclusión

- Sitios web accesibles
- Documentos digitales accesibles
- Aplicaciones móviles para apoyo de discapacidades sensoriales
- Aplicaciones y softwares para crear contenidos accesibles
- Dispositivos que facilitan la movilidad (sillas eléctricas, rampas eléctricas, ascensores, etcétera)
- Audífonos
- Bucles magnéticos (filtran sonidos para personas con audífonos o implantes cocleares)
- Alarmas sonoro/visuales (con luz y/o sonido)
- Sistema de facilitación de cruce de calles (con luz y sonido)
- Códigos QR hacia información accesible
- Lectores de pantallas que transforman los contenidos escritos y visuales de computadores y móviles a una narración audible
- Lupas y magnificadores digitales
- Dispositivos de reconocimiento óptico que permiten interactuar con textos o imágenes impresos
- Pantallas de atención con formatos de comunicación para discapacidades sensoriales (por ejemplo, con conexión a un/a intérprete en lengua de señas)
- Audífonos de cancelación de ruido (útiles para personas neurodivergentes)
- Prótesis
- Teclado braille
- Línea braille

Estándares para el desarrollo del contenido web

Existen estándares y protocolos para garantizar que el contenido web sea accesible, como las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web.

Puedes buscarlas en internet o si estás en un computador o móvil, puedes hacer [clic acá para conocer más al respecto.](#)

Algunas recomendaciones generales para que el contenido web sea accesible:

- Desarrolla todos tus contenidos de forma clara y simple.
- Nunca olvides cuidar los tamaños y tipografías escogidas.
- Tampoco dejes de lado el cuidado por los contrastes.
- Dispón de alternativas para agrandar los textos, verlos en otra escala de tonos y acceder al texto en voz. Existen muchas aplicaciones que permiten incorporar esto en los sitios web.
- No mezcles información con cosas que distraigan, como movimientos, ventanas emergentes o botones flotantes.
- La estructura también es importante en los sitios web, cada encabezado y título deben estar marcados y señalados. Tanto para la lectura del contenido, como para que la navegación sea fácil para quienes se mueven con los botones del teclado o por otro tipo de navegación.
- Indica cómo moverse en el sitio, por ejemplo ¿cómo vuelvo a la sección anterior o cómo avanzo?
- No olvides el atributo ALT de las imágenes.
- Explica los enlaces de ser necesario.
- Dispone de una navegación sencilla y fácil de entender. En que todas las personas puedan navegar y entender con autonomía.
- Prueba tu sitio y haz correcciones las veces que sea necesario.

Herramientas útiles:

EXTENSIONES DEL NAVEGADOR:

Permiten simular la navegación y acercamiento de algunas personas con discapacidad a la información de un sitio web. Algunas extensiones existentes son:

- Web disability simulator
- Funkify
- NoCoffee

PRUEBA DE ACCESIBILIDAD DE SITIOS

Permiten hacer una prueba rápida de sitios web, indicando dónde pueden mejorar su accesibilidad. Algunos portales que hacen estas revisiones rápidas son:

- Wave
- Taw
- ONTI - Argentina

8. Formatos y alternativas para una comunicación accesible

Pensar la entrega de la información para todas las personas

A lo largo de este manual se ha reforzado la idea de pensar, desarrollar y disponer la información atendiendo a las necesidades de todas las personas que podrían usarla. Esto requiere pensar el acceso a los entornos y los contenidos desde un principio.

A continuación se presentan algunos formatos y alternativas que permiten disponer los contenidos, para que la información no se transforme en barreras para las personas. Esto es fundamental para personas con discapacidades sensoriales (discapacidad visual, discapacidad auditiva y personas sordas), para personas mayores o para personas con dificultades de comprensión.

Disponer de formatos accesibles es clave para garantizar la inclusión y participación de toda la sociedad sin exclusiones o discriminaciones.

Materiales táctiles

¿Qué son?

Son los materiales y herramientas que están hechos para entregar contenidos a través del tacto.

- Permiten a personas ciegas, con baja visión o con alguna otra discapacidad, acceder a contenido tocando un objeto.
- Son fundamentales para el acceso a la información, educación, participación, el disfrute del arte sin discriminación, por nombrar algunos.
- Entregan información por sí solos o complementan otro contenido.
- Se pueden complementar con elementos que incorporen la estimulación de otros sentidos, como texturas, olores y sonidos.
- Se recomienda acompañarlo de contenidos que consideren contrastes altos y macrotipos para personas con baja visión.



RECUERDA:

Considera materiales táctiles tanto para tus contenidos, como para los trayectos y espacios en que podrían circular personas que lo necesiten.

Algunos tipos de materiales táctiles

BRAILLE

Sistema de lectura y escritura que entrega contenido por el relieve de caracteres que forman palabras. Se puede usar en papel, folletería, letreros y cualquier soporte que necesita entregar contenido escrito.

MAPA O CARTOGRAFÍA EN RELIEVE

A través del tacto describen mapas, espacios o representaciones geográficas. Por ejemplo: describir un recorrido a través de relieves y texturas.

IMÁGENES TÁCTILES O EN RELIEVE

Entregan una referencia en relieve o textura de imágenes de distintos formatos. Por ejemplo: murales, obras de arte, gráficos o diagramas.

PLACAS TÁCTILES

Entregan información de contexto o profundización. Por ejemplo, placas junto a obras de arte que describen la obra en braille o representaciones en relieve de la obra.

RELIEVES DE ESCULTURAS

Versión o miniaturas de esculturas, que permiten tocarlas para acceder a su forma y características.

LIBROS TÁCTILES

Creaciones que incluyen texto, imágenes y descripciones de forma táctil.

HUINCHAS GUÍA DE ORIENTACIÓN

Permiten guiar a bastones o dispositivos de asistencia a través de los espacios. Por ejemplo franjas que indican ruta y lugares de detención vía texturas en el suelo.

MARCADORES TÁCTILES

Suelen estar en espacios físicos para entregar información acerca de vías de circulación o acceso a espacios. Por ejemplo afuera de baños accesibles, en semáforos para ubicarse para el cruce de calle o en ascensores.

Macrotipos

¿Qué son los macrotipos?

Son publicaciones cuyas letras son más grandes de lo habitual para facilitar la lectura a personas con baja visión.

- Los caracteres suelen ser mayores a 16 puntos.
- Si se usan imágenes, también deben considerar medidas para personas con baja visión. Por ejemplo, usar imágenes grandes y de bordes muy definidos.
- Se suelen usar en libros, pero también se utilizan en publicaciones, muestras de arte, exposiciones, o señalética.
- No existe solo una forma de generar macrotipos, sino que dependerá de los públicos y formatos proyectados.

Audiodescripción y audiotexto

¿Qué es la Audiodescripción?

Es una forma de comunicación acústica, es decir, entrega la información a través del sonido. Permite describir el detalle de los elementos visuales que son importantes para el relato a través de palabras habladas.

Suelen ser útiles para personas ciegas y con baja visión, pues pueden acceder al contenido visual mediante la voz.

- Entrega autonomía a las personas ciegas y con discapacidad visual.
- Facilita la comprensión del contenido a personas con dificultades de comprensión o percepción.
- También es útil para personas con déficit atencional, niños, niñas y personas mayores, ya que permite seguir el hilo narrativo de manera reforzada.

Algunas formas de incluir audiodescripción:



DISPOSITIVO:

Permite escuchar la audiodescripción a través de un aparato con audífonos. La voz aparece de forma simultánea o previamente grabada.



PLATAFORMAS DIGITALES:

La audiodescripción puede activarse a través del menú de navegación (por ejemplo en plataformas de video).



PARTE DE LA OBRA/ MATERIAL:

La producción completa tiene pensada en su diseño y desarrollo la audiodescripción como parte de la narración para todas las personas.

AUDIODESCRIPCIÓN DE PIEZAS AUDIOVISUALES

Es el recurso que, mediante la voz, describe lo que se proyecta en piezas audiovisuales, como videos, animaciones, películas, entre otros.

- Da cuenta de todo lo que se muestra, pero no se narra oralmente en la pantalla. Por ejemplo: paisajes, escenas, gestos de los actores, movimientos de cámara, saltos temporales, entre otros.
- Complementa los sonidos ya existentes en el video, explicando lo que no puede verse.
- Hay experiencias de cines que han incorporado audiodescripción en sus películas y muchas plataformas cuentan con un catálogo de películas con audiodescripción.

AUDIODESCRIPCIÓN DE ACTOS Y ARTES ESCÉNICAS

Es el recurso que, mediante la voz, describe lo que ocurre de forma simultánea en un acto o puesta en escena.

- Describe los movimientos, acciones, personas que entran a escena, entre otros.
- Puede usarse para situaciones presenciales o virtuales.
- Es usado en artes escénicas como teatro, danza, performance u otros espectáculos que permita a las personas que no ven lo que ocurre, ser parte del público.
- También se incorpora en actos públicos para narrar lo que ocurre en el escenario. Para esto, muchas veces se usan dispositivos de audio, como los que se usan para la traducción simultánea a otro idioma.

AUDIODESCRIPCIÓN DE IMÁGENES, INSTALACIONES Y OTROS ELEMENTOS VISUALES

Es el recurso que, mediante la voz, describe las imágenes, obras o instalaciones que se tiene enfrente de forma presencial o virtual.

- Es muy usado en museos e instalaciones.
- Entrega un relato oral de lo que se ve, describe visualmente los elementos, sin hacer interpretaciones, ni reflexiones, que quedan para las propias ideas de la persona que lo recibe.
- Describe imágenes, muestras, textos, colores y la jerarquía en que se presenta la información.

AUDIOTEXTO

Es el recurso que, mediante la voz, narra los textos dispuestos presencial o virtualmente.

- Solo relata el texto, sin entregar más elementos visuales.
- Sirve para entregar una alternativa para materiales, textos que explican obras, paneles, entre otros.



Escucha un ejemplo de audiodescripción del mural ***La Rosa de Los Vientos: Defensoras de Derechos Humanos: De ayer y hoy***, ubicado en una de las paredes internas de una de las casonas de la sede central del INDH.

El audio parte con el audiotexto del texto de sala, que entrega el contexto del mural. Para luego describir todos los elementos visuales de la obra artística.

Para escuchar la audiodescripción ingresa a:
<https://indhciudadano.indh.cl/mural-indh/>

Lengua de señas

¿Qué es la Lengua de Señas?

Es una forma de comunicación visual y gestual que usan las personas sordas, con discapacidad auditiva y la comunidad sorda.

- Es la lengua de las personas sordas y la comunidad sorda.
- Está reconocida como lengua oficial de las personas sordas por el Estado de Chile.
- En Chile existe la variante local llamada Lengua de Señas Chilena.
- En lengua de señas la comunicación se recibe por la vista, por los movimientos de las manos, el ritmo del movimiento y la gesticulación.
- No todas las personas sordas se comunican por lengua de señas, pero muchas sí lo hacen.
- No todas las personas sordas se comunican verbalmente (por escrito o habla), por lo que considerar **la lengua de señas es una obligación de inclusión**.
- Las personas que se dedican a comunicar los mensajes en lengua de señas se llaman intérpretes o guías intérpretes.
- Existen plataformas que sirven para prestar el servicio de intérprete de forma virtual para la atención presencial o virtual. Incluso hay inteligencias artificiales que entregan mensajes en lengua de señas.
- Los videos y contenidos audiovisuales deberían contar con un recuadro, claramente distinguible, que entregue interpretación en lengua de señas. El recuadro siempre se ubica al costado inferior derecho de la pantalla.

¿QUÉ MATERIALES DEBEN INCLUIR LENGUA DE SEÑAS?

Para garantizar el acceso a la información sin exclusiones ni discriminaciones, **todos los contenidos escritos, multimedia, visuales, presenciales y comunicaciones que entreguen información de interés público mediante voz, audio, video o texto, requieren interpretación en lengua de señas o deben disponer de una alternativa si alguien lo solicita.**

Hay que recordar que no todas las personas sordas o con discapacidad auditiva han desarrollado la lectoescritura.

Algunas instancias que deberían considerar lengua de señas:

- Videos
- Atención presencial o virtual
- Materiales físicos o digitales
- Textos de sala de museos (lo que describe o contextualiza una obra)
- Paneles y afiches informativos
- Recitales y conciertos
- Actos públicos
- Presentaciones y ponencias

Subtítulos

¿Qué son los subtítulos?

Los subtítulos son los textos ubicados en la parte inferior de las pantallas de video para mostrar lo que se escucha en el audio, transcrito en palabras.

- Suele ir sobrepuesto a la imagen
- Se suele usar para traducir el audio de un idioma a otro
- Existen distintos tipos de subtítulos

SUBTÍTULOS ABIERTOS

Son los subtítulos que muestran la transcripción de los diálogos en el video.

- Suelen ser útiles para personas con dificultades de comprensión o lectores iniciales, ya que refuerzan el audio.
- También sirven para traducir el audio a otro idioma.
- Pueden no ser literales, sino que referir el sentido de lo que se está hablando.
- No entregan información adicional a lo que se dice.
- Se debe considerar una velocidad que permita que las personas puedan seguir la lectura.

SUBTÍTULOS CERRADOS

Son subtítulos que no se despliegan automáticamente. Se activan desde un comando en el control remoto de la TV o del dispositivo de video.

- Suelen ser útiles para personas sordas o con discapacidad auditiva y personas con dificultades de comprensión.
- Además de entregar la transcripción de los diálogos, entrega contexto de los sonidos presentes en el video. Por ejemplo “suena un timbre al fondo”.
- Suelen usarse en programas de televisión, noticiarios y algunas plataformas de redes sociales.

SUBTÍTULOS PARA PERSONAS SORDAS O ADAPTADOS

Son los subtítulos que muestran la transcripción de todo el audio que aparece en el video, incluido los diálogos. Por ejemplo incluye ruido ambiente, música de fondo o efectos especiales.

- Describe toda la información sonora relevante de la obra audiovisual.
- Siempre van en sincronía con los audios, es decir, se muestran mientras ocurre el diálogo o sonido.

- Se describen estados de ánimo transmitidos por la voz. Por ejemplo: “(Cecilia) [enojada] ¿Qué haces?”
- Se usan palabras, colores o símbolos para distinguir a hablantes o fuentes de sonido.
- Muchas personas sordas leen los labios, por lo que es importante que los subtítulos sean lo más literales posibles.

9. Recomendaciones para la elaboración de documentos y materiales



Estas recomendaciones son las más usadas en productos digitales, es decir, para ser leídos en computadores o dispositivos móviles, como celulares o tablets.



Sin embargo, como hoy muchas personas usan cada día más la tecnología, estas recomendaciones también están llegando a los productos impresos.



Lo más familiar nos es más fácil de entender. Es decir, si lo vemos o escuchamos más habitualmente, nos resulta más rápido de comprender. Y hoy, el contenido digital es cercano para más personas.

a. Fuentes y tipografías

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

- Prefiere tipografías sans serif o también conocidas como sin serifas o de palo seco.
- Elige tipografías sencillas y fáciles de leer.
- Evita que sean pequeñas o muy adornadas.
- Hay tipografías que son más usadas y, por tanto, nos son más familiares. Esto permite que las personas que tienen dificultades para leer, puedan reconocerlas de manera más fácil, lo que hace menos pesado el acercamiento al contenido.
- Trata que las letras sean lo más parejas posible. Es decir que todas tengan una altura y dirección similar. Esto es fundamental para facilitar la comprensión. Por ejemplo, una letra dispar es muy compleja para personas con dislexia.
- Usa distintas tipografías o fuentes para jerarquizar contenido, pero trata que no hayan más de tres en un documento.

ALGUNAS VARIANTES DE FUENTES

AaGg Ll

Serif o con serifa: Tienen pequeños trazos en la punta de cada letra. Son más usadas en documentos impresos.

AaGg Ll

Sans-serif, sin serifa o de palo seco: No tienen serifa o trazos en los extremos de cada letra. Son las que nos resultan más familiares, pues son las más usadas en entornos digitales y está reemplazando a las serif en documentos impresos. Son las más recomendadas en términos de accesibilidad.

AaGg Ll

Script o manuscrita: Son tipografías que simulan la escritura a mano. No toda la población lectora la domina y es más compleja de identificar para algunos dispositivos de lectura de pantalla.

AaGg Ll

Decorativas: Se usan en ocasiones puntuales para destacar algún contenido. Son tipografías que tienen más detalles y formas, si se usan, hay que cuidar que los mensajes puedan leerse bien.

¿QUÉ TIPOGRAFÍA ES MÁS RECOMENDABLE?

No existe UNA letra que sea la más recomendable. Pero algunas que cumplen mejor con las recomendaciones son:

→ Verdana

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890

→ Arial

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890

→ Calibri

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890

→ Tahoma

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890

b. Tamaño

ABCDEFGG
abcdefg

ABCDEFGG
abcdefg

ABCDEFGG
abcdefg

ABCDEFGG
abcdefg

- Para documentos se recomienda que los caracteres no sean menores a 12 puntos para los párrafos y de 14 puntos para títulos.
- Para presentaciones usa letra tamaño 24 o superior.
- No exagere: si pones letras demasiado grandes, puede que la diferencia de tamaños confunda a algunas personas.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Título En un lugar de la Mancha, de cuyo nombre no quiero acordarme, no ha mucho tiempo que vivía un hidalgo de los de lanza en astillero, adarga antigua, rocín flaco y galgo corredor.	Título En un lugar de la Mancha, de cuyo nombre no quiero acordarme, no ha mucho tiempo que vivía un hidalgo de los de lanza en astillero, adarga antigua, rocín flaco y galgo corredor.

c. Interlineado

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Interlineado

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

- Se recomienda usar un interlineado de 1,5 puntos. Si el texto es demasiado extenso, puede bajar como mínimo a 1,15 puntos.
- La separación entre líneas debe permitir distinguir claramente una línea de la siguiente. Es decir, que no queden muy pegadas.

- Al mismo tiempo, evita interlineados demasiado separados, para que no se confunda el espacio entre líneas de un mismo párrafo con un párrafo nuevo.
- Entre párrafos, usa saltos dobles que permite entender visualmente dónde termina un párrafo y comienza el siguiente.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
En un lugar de la Mancha, de cuyo nombre no quiero acordarme, no ha mucho tiempo que vivía un hidalgo de los de lanza en astillero, adarga antigua, rocín flaco y galgo corredor. Una olla de algo más vaca que carnero, salpicón las más noches, duelos y quebrantos los sábados.	En un lugar de la Mancha, de cuyo nombre no quiero acordarme, no ha mucho tiempo que vivía un hidalgo de los de lanza en astillero, adarga antigua, rocín flaco y galgo corredor. Una olla de algo más vaca que carnero, salpicón las más noches, duelos y quebrantos los sábados.

d. Alineación y espaciado



- Privilegia alinear los textos a la izquierda.
- Leemos de izquierda a derecha, por lo que este orden facilita la lectura. Así es más fácil encontrar dónde comienzan y terminan los párrafos.
- Evita palabras que requieran ladear la cabeza. Por ejemplo, textos en vertical.
- Evita que queden palabras sueltas al final de cada párrafo, hay personas que pueden saltarlas.
- Cuida que los espacios entre cada palabra sean iguales. Los espacios irregulares dificultan la lectura para algunas personas. Intenta que los espacios entre letras y palabras sean regulares, es decir, que todas las palabras tengan el mismo espacio entre ellas.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
La casa es de color azul, el patio tiene pasto verde y hay un gran árbol al centro.	La casa es de color azul, el patio tiene pasto verde y hay un gran árbol al centro.

e. Formato o estilos

ABCDEF **GHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ**
abcdef **ghijklmnopqrstuvwxyz**

- Limita el uso de **negritas** o subrayados.
- Usa las negritas para resaltar palabras o frases específicas, no las uses para textos muy largos.
- Evita letras cursivas o itálicas (letras inclinadas hacia la derecha), úsalas solo para palabras específicas, como los anglicismos (palabras del inglés que se usan en el lenguaje cotidiano), neologismos (palabras nuevas), títulos de libros, películas o similares.

f. Uso de mayúsculas

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

- Evita el uso excesivo de mayúsculas.
- Privilegia el uso de negrita para destacar en vez de las mayúsculas.
- Se recomienda la combinación de mayúsculas y minúsculas siguiendo las normas básicas de redacción.
- Privilegia usar palabras completas en vez de siglas. Por ejemplo, “derechos humanos”, sobre “DDHH”.
- Considera que el uso de mayúsculas puede interpretarse como gritar o levantar la voz, sobre todo en entornos digitales. Y aunque puede entenderse que no es la intención, igual puede perdurar un poco de ese sentido.
- Si todos los caracteres quedan en una altura similar, se dificulta la lectura fluida para algunas personas.
- Los lectores de pantalla suelen pronunciar de forma distinta las palabras en mayúsculas.

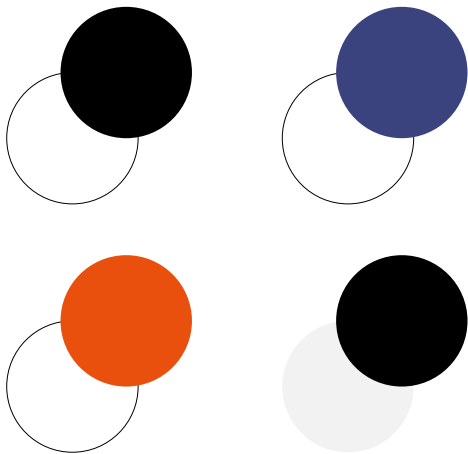
g. Contraste



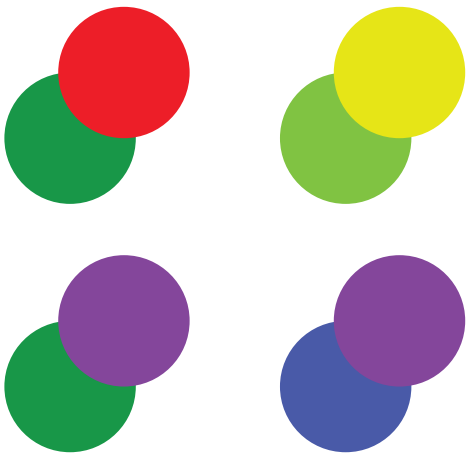
- El contraste es fundamental para diferenciar un contenido del fondo. Por ejemplo, las letras de lo que tienen detrás.
- Es fundamental para la distinción de colores para personas con baja visión, personas daltónicas o con dificultades de visión. También es relevante ante algunas situaciones ambientales, como luz excesiva.
- Evita usar texturas o imágenes como fondo.
- Usa combinaciones de colores que permitan diferenciar fácilmente las palabras del fondo. A continuación, te recomendamos algunas buenas combinaciones.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Esto es fácil de leer	Esto es difícil de leer
Esto es fácil de leer	Esto es difícil de leer
Esto es fácil de leer	Esto es difícil de leer

Ejemplos de combinaciones adecuadas:



Ejemplos de combinaciones inadecuadas:



h. Colores



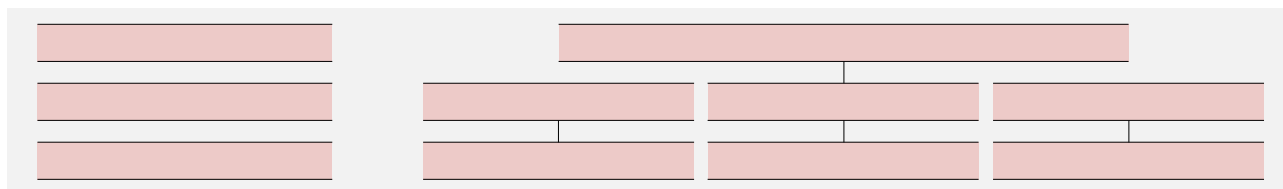
- Los colores son grandes aliados para el diseño. Pueden servir para muchas cosas, como entregar sentidos, agrupar contenidos o estructurar la información.
- Usa colores para agrupar los contenidos relacionados o las secciones.
- También sirven para destacar la información principal o señalar puntos de atención.
- Recuerda que no todas las personas podrán ver los colores o no todas las personas los verán igual. Por lo que siempre que los colores sean relevantes acompáñalos con íconos, una descripción que refuerce esta distinción y/o una textura que permita identificar las diferencias. Ejemplo: **Este color es rojo**, pero algunas personas con daltonismo pueden verlo en gris, tampoco lo distinguirán los lectores de pantalla.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Las alternativas correctas se marcarán en verde y tendrán un visto bueno: ✓	Alternativas correctas.
Las alternativas incorrectas se marcarán en rojo y tendrán una x: ✗	Alternativas incorrectas.

Ejemplo de alternativa accesible de la plataforma Trello:

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Etiquetas ☐ Listo ☐ En proceso ☐ Pendiente ☐ Eliminar	Etiquetas ☐ Listo ☐ En proceso ☐ Pendiente ☐ Eliminar

i. Estructura

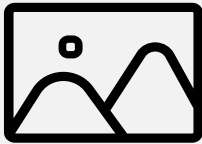


- Todas las personas necesitan entender de manera fácil cómo acceder al contenido. Por ejemplo, desde dónde comenzar, por dónde seguir y dónde terminar.
- Sigue la estructura de izquierda a derecha y de arriba a abajo para ordenar la información.
- Replica la construcción de la estructura clásica: introducción, desarrollo y conclusión. También sigue la estructura Sujeto + Verbo + Predicado.
- Jerarquiza tu información, usa elementos que permitan distinguir lo más relevante y las secciones.
- Utiliza títulos y subtítulos claros que den cuenta del contenido de la sección. Evita que sean abstractos o solo tengan sentido tras comprender el texto.
- Los títulos, subtítulos y encabezados deben estar correctamente etiquetados para facilitar la navegación con lectores de pantalla y la navegación para personas con dificultades de comprensión. Etiquetar es marcar en el programa en que estás escribiendo si es un título, encabezado, subtítulo, etcétera.
- Los punteos y viñetas pueden ayudarte a hacer estructuras más cortas y separar ideas para que se comprendan más fácilmente.
- Evita al máximo que una persona tenga que dejar el recorrido para acceder a una información. Por ejemplo, las notas al pie pueden ser muy confusas para algunas personas y dificultan la continuidad del recorrido de lectura. Además no son navegables fácilmente para lectores de pantalla.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Cosas que encuentro en mi escritorio 1. Cosas que me sirven para mi trabajo: • lápices • notas adhesivas • corchetera • cuadernos • tijeras • un computador con pantalla 2. Cosas que uso en mi jornada: • crema de manos • tazón • cubiertos para almorzar	En mi escritorio hay distintas cosas que sirven para mi trabajo, como lápices, cuadernos, tijeras, un computador, pantalla, notas adhesivas, corchetera. También hay cosas que uso en mi jornada, como crema de manos, un tazón y cubiertos para almorzar.

En el ejemplo, si bien ninguno de los dos es incorrecto, el primero facilita y estructura la lectura.

j. Imágenes inclusivas



Esta es la descripción de la imagen.

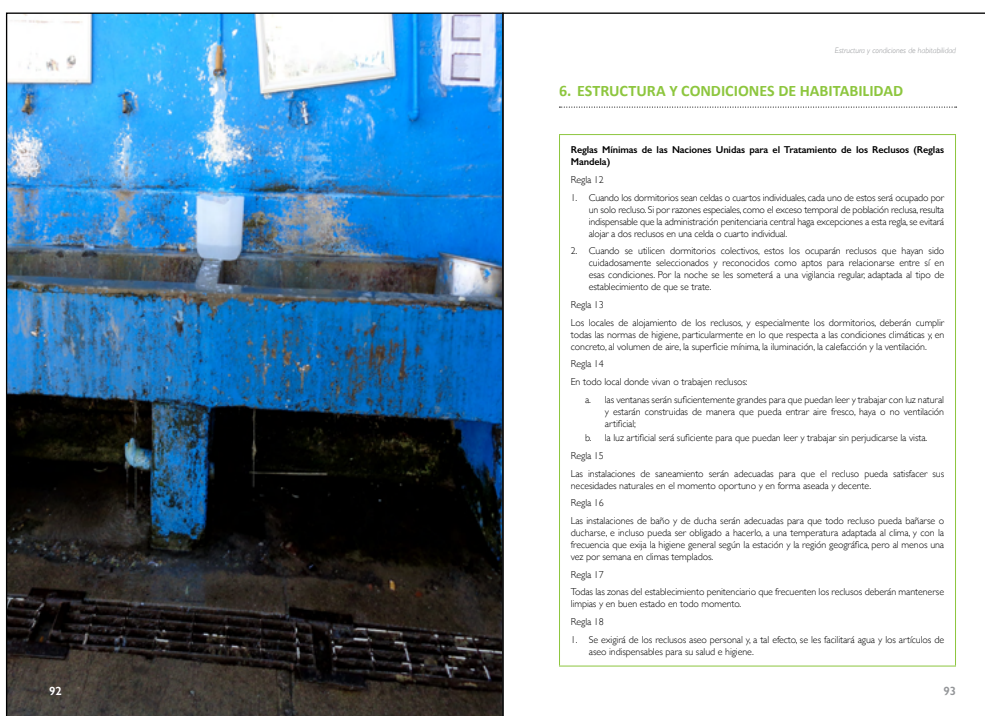
- ➔ Recuerda que una imagen es información y puede ayudar a entender mejor el contenido.
- ➔ Procura que las imágenes sean fáciles de entender, se identifique claramente lo que muestran y tengan la calidad suficiente para que no se distorsionen.
- ➔ Debes explicar una imagen siempre que no se entienda por sí sola o si es muy abstracta. También debes explicar cuando una persona no tiene todos los elementos para saber qué hay ahí. Por ejemplo, una imagen de una reunión sin saber quiénes aparecen o de qué trata la reunión.
- ➔ Las imágenes comunican y el espacio en dónde se ponen también. Busca que la imagen sea coherente con el resto de los elementos a su alrededor (títulos, textos, etcétera), pregúntate ¿qué interpretaciones pueden darse al interactuar con los distintos elementos cercanos?

- Ordena las imágenes: trata que todas se ubiquen de manera similar y se alineen con los otros contenidos. Por ejemplo, que todas estén alineadas a la izquierda y a la misma altura del texto.
- Evita elementos que distraigan del contenido central que debe enfocarse en entender la imagen y comprender su relación con el contenido.
- Siempre que hagas documentos o publicaciones digitales, incorpora el atributo ALT en tus imágenes. En la página 110 se describe mejor este atributo.

Ejemplo de un uso más inclusivo de imágenes:

La siguiente imagen aparece en el “Estudio de las Condiciones Carcelarias en Chile 2018” elaborado por el INDH.

Puedes acceder al informe desde la web: <https://bibliotecadigital.indh.cl/>



Elementos a considerar:

- ¿Sabe una persona que no es cercana al tema qué muestra la imagen?
- ¿Qué retrata la foto?
- ¿Qué lugar muestra?
- ¿Por qué es relevante esta imagen para el contenido?

Si bien las imágenes pueden ser un complemento decorativo, entregan información por sí solas. Por tanto, las personas tratarán de interpretarlas y entenderlas. Las preguntas planteadas son algunas de las que podrían aparecer al enfrentarse a este contenido.

Uso recomendado:

- La imagen que llena toda la página, no es clara, pues algunas personas pueden no entender qué muestra. Por ejemplo, puede ocurrir que no todas las personas conozcan cómo son las estructuras sanitarias en un recinto carcelario y no logren distinguir todos los elementos de la foto. Para esto, sería útil **agregar una descripción breve o un título a la imagen**.
- También se puede facilitar la comprensión si se evidencia la relación entre la imagen y el contenido de la página que sigue. De esta forma, la imagen va a complementar la información y deja de ser solo un elemento decorativo suelto o un separador de páginas.
- El **documento digital debe incluir el texto alternativo** de la imagen ([ver página 110](#)).

Página original:

La imagen ocupa todo el espacio.



Página reformulada:

La imagen complementa el contenido.

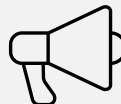


Foto: Lavabo al interior de un recinto carcelario.

"Las instalaciones de saneamiento serán adecuadas para que el recluso pueda satisfacer sus necesidades naturales en el momento oportuno y en forma aseada y decente".

Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Página 93).

k. Elementos gráficos complementarios



- Usa pictogramas, íconos o símbolos para complementar la información. Esto ayudará mucho a reforzar la comprensión del contenido.
- Define las palabras difíciles. Puedes usar cuadros de texto en el borde de la página o un glosario al inicio o final de un documento. Las palabras difíciles o en otro idioma pueden dificultar la comprensión y continuar con la lectura. Definirlas será clave para comprender mejor el texto.
- Las formas pueden ayudar a agrupar contenido o reforzar jerarquías.
- Utiliza viñetas para separar tus punteos y enumeraciones.

l. Representaciones gráficas inclusivas

- Además de la necesidad de que las imágenes sean comprensibles y accesibles, debes cuidar que sean representativas de las diversidades presentes en la sociedad.
- Esto es para todo tipo de representación, ya sea fotos, videos, ilustraciones, animaciones u otros.
- Incluye en tus representaciones gráficas personas de distintas características (origen, color de piel, discapacidad, cuerpos, etcétera).
- Las personas no solo tienen el derecho de acceder a la información, sino también a verse representadas en los contenidos. Pues nos es más fácil empatizar cuando vemos personas similares a nosotros/as.
- Cuida la relación entre el contenido visual y otros tipos de contenido. La proximidad también puede significar. Por ejemplo, un título cerca de una imagen puede cambiar su sentido.
- Evita representaciones estereotipadas o que presenten sesgos hacia cierto grupo o personas.

Ejemplo de ilustración presente en el video “INDH: ¿Qué son los derechos humanos?” disponible en el [canal de Youtube del INDH](#) y muestra a personas diversas.



Ejemplo de ilustraciones del Cómic “Arriba de la Pelota”, material de promoción de derechos humanos disponible en <https://indhciudadano.indh.cl/> que muestra a infancias diversas.



m. Gráficos, esquemas y tablas



- Menos es más: la información debe ser sencilla, evita detalles innecesarios.
- Considera que la información sea clara, para esto, usa títulos y categorías que den cuenta del contenido abordado en cada sección.
- Pregúntate cuál es la mejor forma de entregar la información y cómo posibilitar que todas las personas la puedan entender.
- Ordena la información para que cualquier persona pueda entender por dónde parte y sigue el recorrido de información.
- Usa colores o símbolos para distinguir una información de otra o agrupar contenidos relacionados. Pero no olvides entregar alternativas para quienes no puedan ver ciertos colores.
- No uses texturas o adornos innecesarios. Tampoco imágenes que dificulten la comprensión.
- Usa trazos, líneas y figuras sencillas.
- Revisa que el tamaño del gráfico, esquema o tabla permita que se lean los elementos internos, se vean las líneas y figuras.
- Describe la figura de manera general para que quien no la comprenda, pueda entender el sentido central del contenido. Si es una tabla, al menos, indica de qué se trata y qué hay en cada fila o columna.
- No olvides el atributo ALT en documentos y publicaciones digitales. En la página 110 encontrarás más información.

Ejemplo:

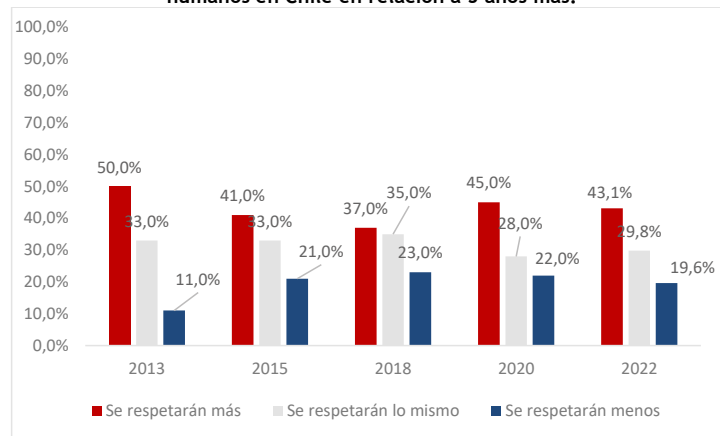
El siguiente gráfico aparece en la página 49 del informe final de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2022.

Puedes acceder al informe desde la web: <https://www.indh.cl/encuesta-nacional-de-derechos-humanos-2022/>

ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS 2022: INFORME FINAL



Figura 2: Trayectoria histórica de las respuestas a la pregunta Respeto de los derechos humanos en Chile en relación a 5 años más.



Fuente: Clodinámica SpA a partir de las ENDH 2013, 2015, 2018, 2020 y 2022.

Recomendaciones para hacer el gráfico más accesible:

ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS 2022: INFORME FINAL

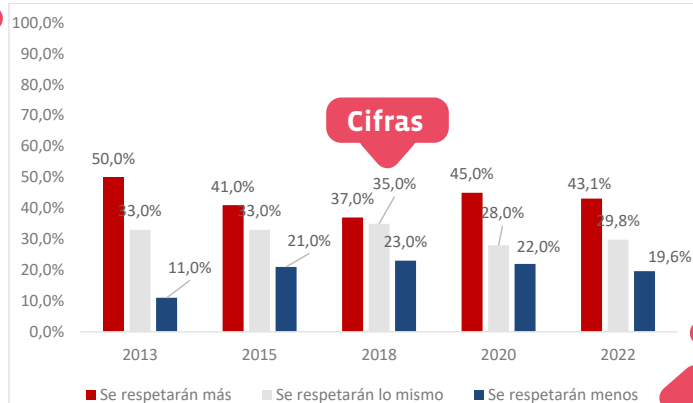


Encabezado

Figura 2: Trayectoria histórica de las respuestas a la pregunta Respeto de los derechos humanos en Chile en relación a 5 años más.

Título

Eje Y



Cifras

Eje X

Simbología

Fuente

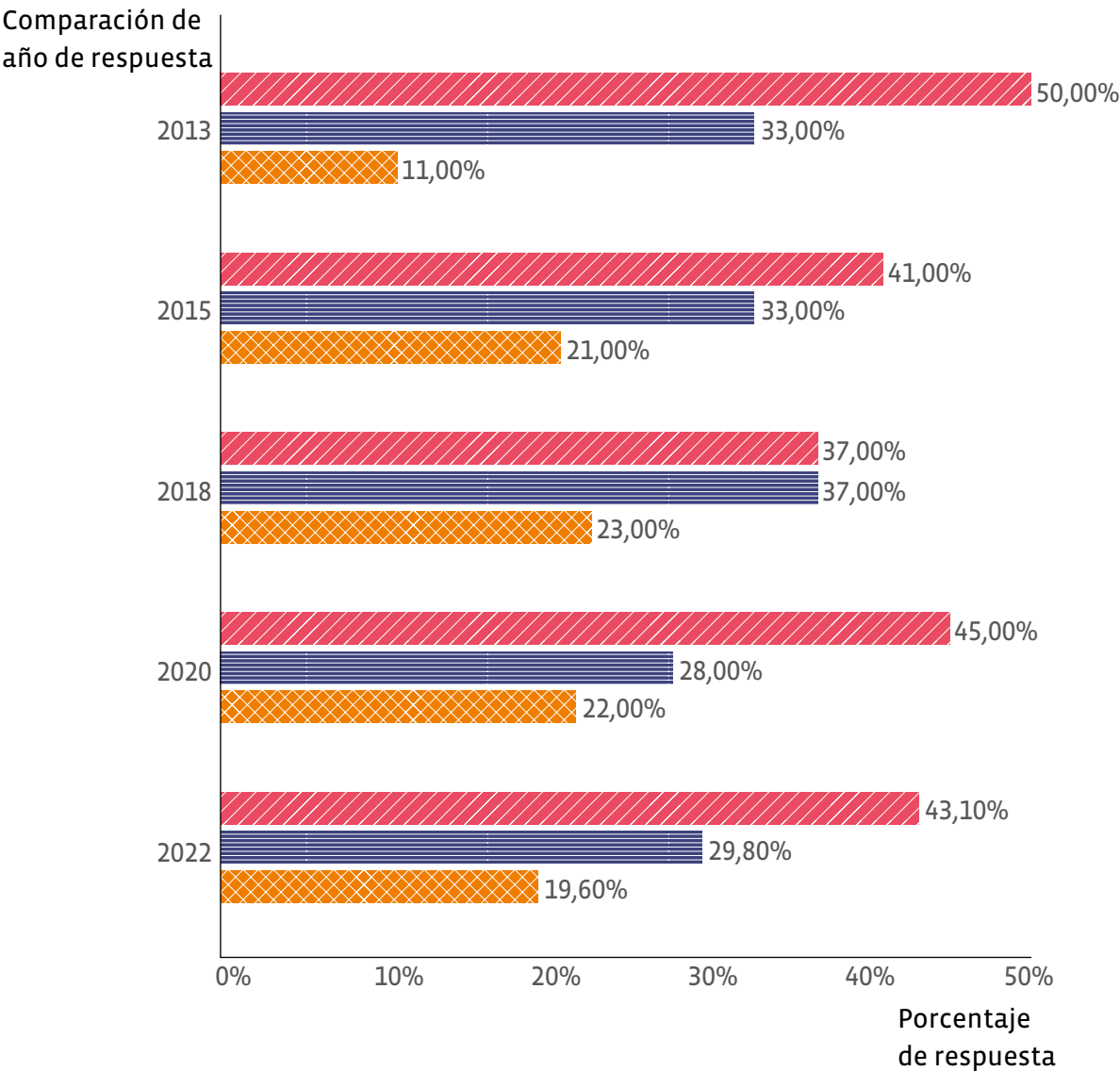
Fuente: Clodinámica SpA a partir de las ENDH 2013, 2015, 2018, 2020 y 2022.

- 1 Diferenciar bien el encabezado de página para que no se confunda como parte del contenido.
- 2 El encabezado debería estar escrito con mayúsculas y minúsculas, no todo en mayúscula.
- 3 Alinear el título a la izquierda y quitar las negritas.
- 4 Simplificar la redacción del título para que se comprenda mejor.
- 5 Para muchas personas es más fácil leer de izquierda a derecha, por lo que desplegar las barras en horizontal, les facilitaría la comprensión.
- 6 Titular los ejes del gráfico.
- 7 Evitar que las cifras asociadas a cada barra se superpongan al color.
- 8 Usar una forma de simbología que incluya otros elementos complementarios al color, para considerar a personas que no puedan visualizar bien esas tonalidades.
- 9 Poner la fuente sin negrita.
- 10 Agrandar el tamaño de todos los textos para hacerlos más legibles.
- 11 Separar el gráfico de los elementos que tiene antes y después, es decir, darle más margen para tener más claro dónde empieza y termina.
- 12 Incorporar una breve descripción bajo el gráfico.
- 13 Agregar el atributo ALT.

Propuesta de reformulación del gráfico de forma más accesible:

¿Usted cree que en 5 años más, los derechos humanos en Chile se respetarán más, menos o lo mismo que ahora?

● Se respetarán más ● Se respetarán lo mismo ● Se respetarán menos



Fuente: Clodinámica SpA a partir de las ENDH 2013, 2015, 2018, 2020 y 2022.

Resumen del gráfico: El gráfico muestra que la mayoría de las personas cree que en 5 años más, se respetarán más los derechos humanos. Sin embargo, desde el año 2013 al 2022, esto ha disminuido cerca de un 7%. Otro dato interesante es que entre 2013 y 2015 el porcentaje de personas que creen que los derechos humanos se respetarán menos, se duplicó.

n. El atributo ALT o texto alternativo

- Para interactuar con el contenido, las personas ciegas pueden usar lectores de pantalla que transforman el texto a voz.
- Los computadores, buscadores e internet en general, tampoco ven una imagen como tal. Por lo que la imagen debe estar asociada a una descripción que permita identificar y posicionar la información que contiene.
- El atributo ALT es una capa invisible que describe la imagen.
- Los editores de contenido como los programas de edición de texto, presentaciones, plantillas y contenido web más usados tienen opciones para incorporar el texto alternativo a las imágenes. También lo tienen las redes sociales.
- Cada imagen que tiene contenido relevante debe ser descrita.
- Los elementos decorativos que no aportan información no necesitan ser descritos.

Ejemplo:

A continuación se entrega un ejemplo de texto alternativo de unas de las gráficas de una campaña realizada por el INDH. Recuerda que este es un atributo invisible, solo se despliega en esta oportunidad para ilustrar cómo es un texto alternativo.



Texto alternativo:

Gráfica

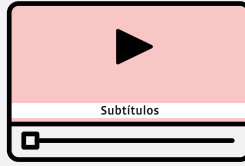
Una fotografía muestra al centro una mano que deposita un voto en una urna de plástico. El voto está doblado y tiene una etiqueta celeste con negro al centro que dice: ícono de corazón “Por mi FAM” ícono de corazón. El fondo está difuso.

Más abajo, en el centro, dice: “Hay muchas razones para votar, busca la tuya”.

A continuación, más abajo, al centro dice: “Votar es nuestro derecho y nuestra responsabilidad: Infórmate”.

Al medio, en el borde superior de la fotografía, se encuentra el logotipo del Instituto Nacional de Derechos Humanos, INDH. Fin.

o. Videos inclusivos



- Ponle un título claro y llamativo a tu video.
- Entrega un resumen como parte del video o su descripción, que permita adelantar la estructura y contenidos.
- Considera los **formatos de comunicación para personas con discapacidad sensorial**.
- Usa subtítulos y lengua de señas chilena.
- No sobrepongas demasiadas capas. Cada contenido, como por ejemplo, las palabras superpuestas, los subtítulos o la lengua de señas es una capa nueva.
- Recuerda que la imagen audiovisual ya es un lenguaje compuesto por imagen más sonido, si además pones más contenidos encima, puede tornarse un poco confuso, ya que será difícil priorizar a qué atender.
- Si necesitas que haya contenido superpuesto, como palabras, evita que se muevan demasiado o tengan otros elementos distractores (brillos, texturas, vibraciones, etcétera).
- En los videos también cuida los contrastes y el uso de tipografías.

p. Enlaces o link



- Describe tus enlaces.
- Asegúrate que el texto y la estructura de tu contenido permita entender de manera clara y explícita el contenido vinculado al link.

- Indica la acción que se requiere para acceder al enlace. Por ejemplo: Haz clic acá para acceder al enlace / Conoce más información ingresando acá / Haz clic y se abrirá la ventana del sitio web.
- Recuerda que las personas comprendemos de maneras distintas y tenemos diferentes cercanías a la tecnología. Por ejemplo, no todas las personas identifican los enlaces: señala dónde están.

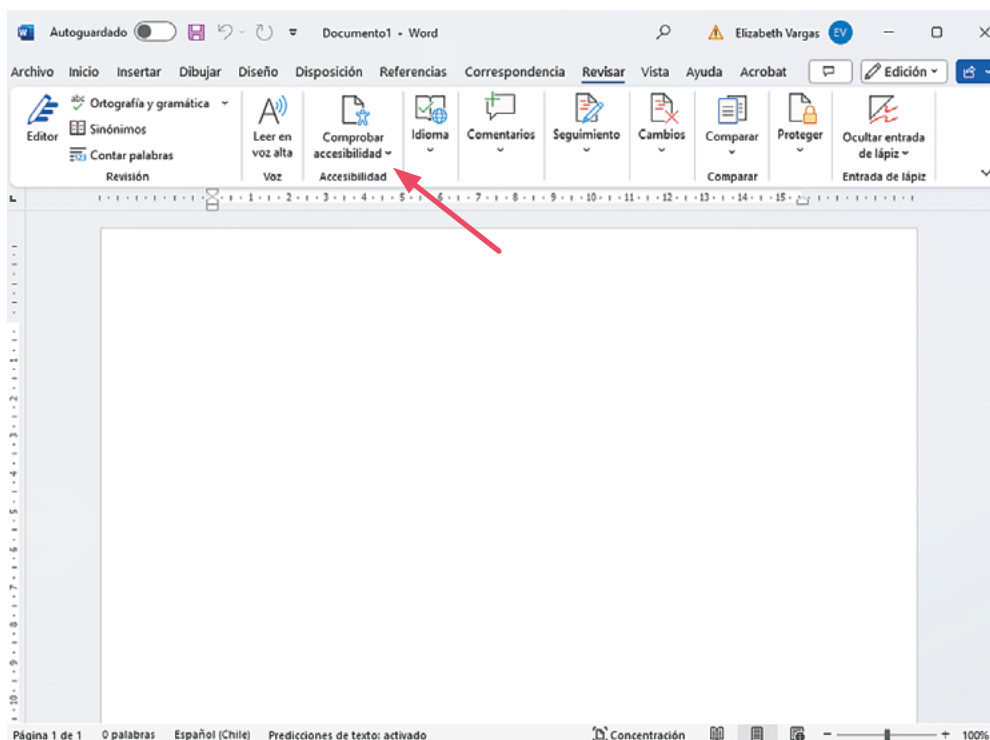
USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Haz clic acá para descargar el cómic “Arriba de la Pelota 3: Encontrarse en la memoria”.	El cómic “Arriba de la Pelota 3: Encontrarse en la memoria” invita a que las y los lectores acompañen a sus protagonistas...

q. Formato

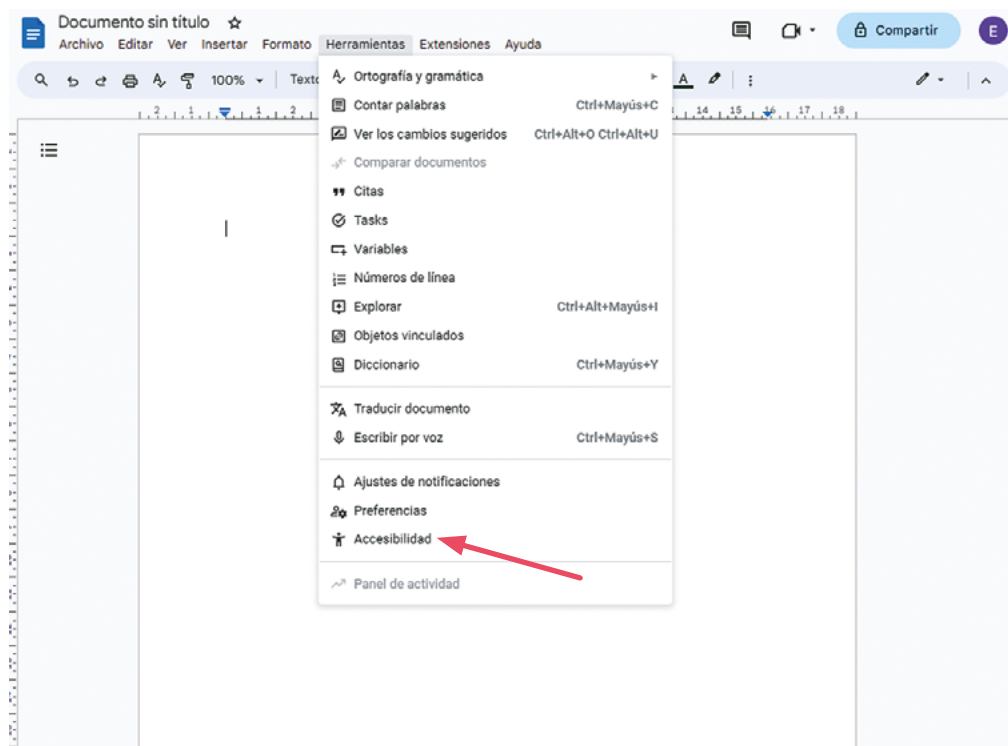


- Los programas de edición de texto, planillas y presentaciones más conocidos incorporan alternativas de accesibilidad. Como pruebas de accesibilidad y la posibilidad de incorporar el texto alternativo de las imágenes.
- Los archivos PDF presentan buenas alternativas de accesibilidad. También los archivos .doc (Word).
- También las tienen las plataformas de creación de contenido en línea como Google Drive.
- Esto permite revisar tus documentos y comprobar que cumplan con algunos aspectos técnicos.
- Cada vez que envíes un archivo por correo electrónico, indica de qué tipo de archivo se trata. Por ejemplo “Te envío el Contrato 2 adjunto en PDF”.

Ejemplo de prueba de accesibilidad de un documento Word:

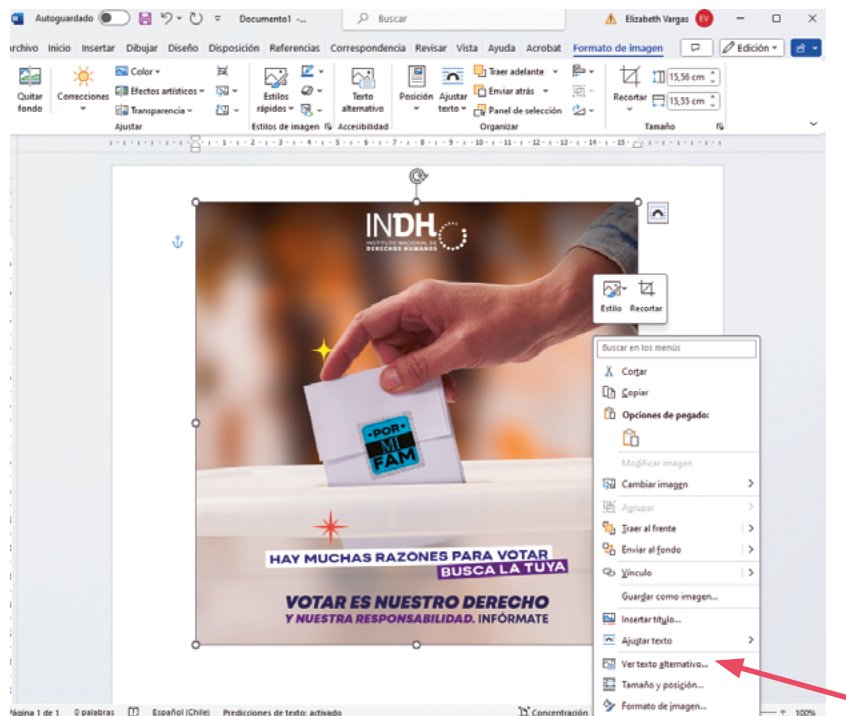


Ejemplo de prueba de accesibilidad de un documento de Google Documentos:

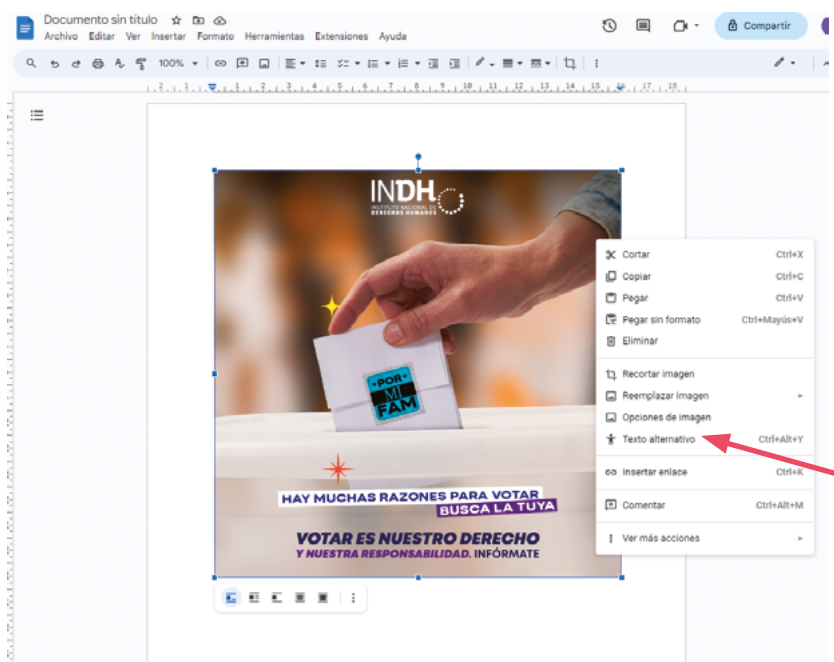


Ejemplos de incorporación del atributo ALT en distintos formatos:

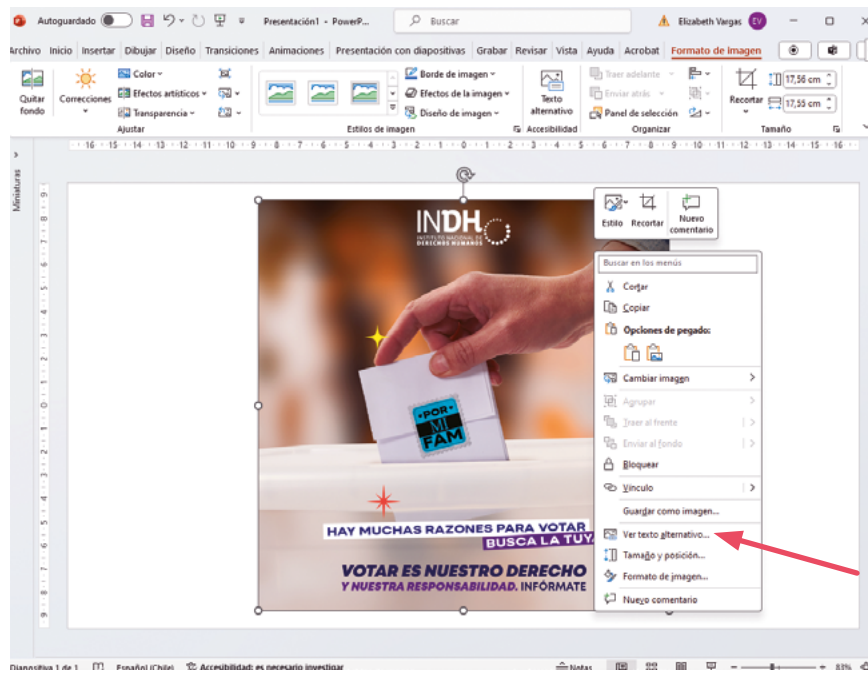
Word



Google Documentos



Power Point



10. Comunicación y lenguaje claro

¿Qué es la comunicación o lenguaje claro?



El lenguaje claro es un estilo de redacción o expresión para que la información sea fácil de entender para todas las personas.



Hablamos también de comunicación clara para dar cuenta de la entrega de contenidos fáciles en todas las formas y formatos de comunicación.



Se caracteriza por ser simple, pero no por eso menos profundo.



La redacción, la estructura y el diseño están al servicio de las personas que interactúan con el contenido. Así, es posible encontrar la información, entenderla y usarla de forma autónoma. Es decir, podemos usarlos solos o solas.

Ten en cuenta:

Aplica el lenguaje claro a todo tipo de contenidos: desde escribir un mail, hasta informes o archivos.

Comunicar de forma clara es una medida básica de accesibilidad y un recurso fundamental ante la obligación de no discriminar ni excluir.

No existe una sola forma de simplificar el lenguaje, pues debe adaptarse a cada público objetivo, teniendo siempre en cuenta que todas las personas puedan comprender lo relevante.



RECUERDA:

Hablar en fácil no es saltarse las normas de ortografía o las reglas de gramática. Debes tenerlas siempre como referencia.

10 claves para comunicarte de forma clara:

1 USA PALABRAS FÁCILES

- Usa un lenguaje sencillo y lo más explícito posible.
- Usa palabras que sean familiares en tu cultura o para tu público objetivo.
- Las palabras más largas son más difíciles de comprender. Una palabra es larga si tiene 3 o más sílabas.
- Si es necesario, puedes usar más de una palabra para reemplazar un concepto difícil. Si hay palabras difíciles, explícalas siempre. Puede ser en el mismo párrafo o mediante un cuadro al margen de la página.
- Evita usar siglas o abreviaturas, prefiere escribir todas las palabras.
- No uses palabras muy técnicas, poco conocidas o en inglés si no es necesario.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Ley	Normativa
Voto	Sufragio
Detener	Aprehender
Derechos humanos	DDHH
“Baja por la página web”	“Haz scroll por el <i>landing</i> ”

2 HABLA DE COSAS CONCRETAS

- Como no sabemos qué personas pueden tener dificultades para comprender abstracciones, mejor evita expresiones como metáforas o analogías difíciles de entender.
- Si necesitas usar figuras abstractas, explícalas para que puedan comprenderlas todas las personas.
- Intenta que tu información apunte de forma directa al sentido que quieres transmitir.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
El tiempo es importante	El tiempo es oro
Disfrutó su libertad	Saboreó la libertad
Oferta de trabajo	Posibilidades de ingresos

3 USA VERBOS EN VOZ ACTIVA Y DIRECTA

- Las oraciones más fáciles de entender son las que están en **voz activa**.
- Habla directamente a la persona que lee, escucha o accede al contenido, es más fácil de entender.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO (TEXTO ORIGINAL)
El personal asistió a la persona	La persona fue asistida por el personal
Responde la encuesta	La encuesta debe ser respondida

4

PRIVILEGIO FRASES AFIRMATIVAS

- Privilegia las frases que estén en positivo.
- Trata de evitar las oraciones que expresan la idea como una negación.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Puedes sentarte en los asientos amarillos.	No te sientes en los asientos rojos.
Solo podrán asistir las personas inscritas en el formulario.	Si no han completado el formulario, no podrán asistir.

5

SIGUE UNA ESTRUCTURA CLÁSICA DE REDACCIÓN

- Es más comprensible seguir una estructura clásica gramatical. Es decir, oraciones ordenadas en Sujeto - Verbo - Predicado.
- Evita dar vueltas las oraciones para dar énfasis.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
La ceremonia se hizo en la ciudad de Arica.	En un acto en la ciudad de Arica, tuvo lugar la ceremonia...
La acusación fue grave.	Grave fue la acusación.

6

PRIORIZA LA INFORMACIÓN

- Revisa que esté la información necesaria y elimina los contenidos que no son relevantes.
- Recuerda que los elementos no verbales también comunican.
- Utiliza la pirámide invertida para poder dar orden a tu información. La pirámide invertida parte de lo general y termina en las cosas más particulares.

7

FACILITA UNA LECTURA O COMPRENSIÓN FLUIDA DEL CONTENIDO

- Evita usar muchas comas “,” o conectores seguidos.
- Se recomienda que cada oración sea una idea y cada párrafo un tema.
- También trata de no usar demasiadas oraciones subordinadas, que suelen escribirse entre comas, mejor separa cada idea o explícalas de forma más directa.

* Revisa el ejemplo del punto 8, para ver cómo la estructura permitió ordenar el exceso de ideas unidas y subordinadas.

8

REDACTA EN ESTRUCTURAS SIMPLES

- Usa estructuras cortas. Es decir, oraciones cortas, párrafos cortos, capítulos cortos o textos cortos.
- Si es un texto largo, recuerda mantener secciones y párrafos que permitan entender un contenido a la vez.
- Si es necesario usa subtítulos, cuadros, cualquier elemento que ayude a hacer más liviana la lectura.
- Recuerda: Titula de forma clara, es decir, que tus títulos den cuenta de qué trata el contenido de la sección. Evita títulos abstractos o que solo tengan sentido tras comprender el texto.
- Agrupa visualmente la información que habla de un mismo tema.

- Cuando hay ideas más complejas o listas, prefiere usar viñetas o enumeraciones.
- No uses notas al pie de no ser estrictamente necesario, pueden interrumpir el ritmo de lectura y desconcentrar a algunas personas, dificultando la comprensión.
- Si es otro formato, como video, también trata de usar estructuras breves.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO (TEXTO ORIGINAL)
Sobre la asistencia humanitaria → Quienes proporcionan asistencia humanitaria deben promover los derechos humanos de todas las personas afectadas. → Pueden prestar este tipo de asistencia personas como voluntarios, funcionarios públicos y autoridades. → Las personas que realicen asistencia humanitaria deben proteger a las personas y grupos que corren mayor riesgo de ser vulnerados, como pueden ser mujeres, niños, niñas, personas mayores, pueblos indígenas, migrantes, entre otros.	Quienes proporcionan asistencia humanitaria –voluntarios, funcionarios públicos y autoridades– deben promover los derechos humanos de todas las personas afectadas, protegiendo tanto a los individuos como a los grupos que corren mayor riesgo de ser vulnerados (mujeres, niños y niñas, personas mayores, pueblos indígenas, migrantes).
Extraído de la “Cartilla Informativa: Derechos Humanos en Contextos de Emergencias Humanitarias y Catástrofes” del INDH (2017).	

9

USA EJEMPLOS

→ Utiliza ejemplos que permitan entender mejor el contenido, sobre todo lo más abstracto.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
Entendemos por DESCA los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. Algunos ejemplos de estos derechos son: → el derecho a la alimentación → a la vivienda adecuada → a la seguridad social → al trabajo → a la educación → a la salud → a la cultura, entre otros	Entendemos por DESCA, los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

10

SIMPLIFICA LA ESCRITURA DE NÚMEROS

- Escribe los números grandes mezclando el dígito con la palabra. Por ejemplo: 7 millones o 635 mil.
- Para números pequeños, prefiere ponerlos como dígitos. Por ejemplo: 2, en vez de escribir “dos”.
- Trata de cerrar los números o entregar aproximados. Por ejemplo: “más de 2 millones de personas”.
- Evita los números romanos, como i, ii, iii. Pues no todas las personas los manejan.
- Si necesitas usar números ordinales, como primero, segundo, tercero, lo más recomendable es reemplazarlos por números cardinales, es decir, 1, 2, 3. Por ejemplo, prefiere decir “Esta es la sesión 3”, por sobre “Esta es la tercera sesión”.

USO RECOMENDADO	USO NO RECOMENDADO
10 mil	10.000
834 millones, 221 mil	834.221.000
17	Diecisiete
Capítulo 5	Capítulo V
Más de 1 millón y medio de pesos	\$1.525.387 pesos
Clase número 20	Vigésima clase

11. Referencias

→ [Consideraciones para la elaboración de documentos accesibles](#)

SENADIS

2017

→ [Formatos de Comunicación Accesible: Discapacidad Sensorial](#)

SENADIS

2017

→ [Guía de Comunicación inclusiva](#)

Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (SG/OEA)

Comisión Interamericana de Mujeres (CIM)

→ [Guía de Gestión Inclusiva para Servicios Públicos](#)

SENADIS

2022

→ [Hacia la plena realización de unas Naciones Unidas inclusivas y accesibles para las personas con discapacidad](#)

Asamblea General de las Naciones Unidas

2016

→ [Manual de Accesibilidad Universal](#)

Corporación Ciudad Accesible / Boudeguer & Squella ARQ

2010

→ [Manual de Accesibilidad Web](#)

SENADIS

2022

→ [Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad](#)

SENADIS

2019

Sitios web:

→ [Accesibiliconos](#)

→ [Pictogramas y recursos para la Comunicación Aumentativa y Alternativa \(CAA\)](#)

→ [Plena Inclusión](#)

→ [Diccionario Fácil](#)

 indhchile

 indhchile

 inddhh

 INDDHH

www.indh.cl