

# ¡Todas y todos PODEMOS trabajar!

## GUÍA REGIONAL DE ACCESIBILIDAD PARA EMPLEADORES

MÉXICO, EL SALVADOR, ECUADOR Y PERÚ



FORTALECIMIENTO DE OPORTUNIDADES PARA EL EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD / POETA Inclusión Social y Laboral



¡Todas y todos PODEMOS trabajar!

**TRUST FOR THE AMERICAS  
ORGANIZATION OF AMERICAN STATES**

**Directora Ejecutiva**  
Linda Eddleman

**Director Adjunto**  
Dario Soto

**Director Senior ICT4D - POETA**  
David Rojas

**PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL**

**Gerente**  
Pamela Molina

**Coordinadora Técnica Regional**  
Diana Andrade

**Coordinadores Nacionales**  
Susana Stiglich Watson - Perú  
Wilson Flores Ortiz - Ecuador  
Lilliam Handal - El Salvador  
Patricia Brogna- México

**Oficial Administrativo y Financiero**  
Felipe Ramos

# ¡Todas y todos PODEMOS trabajar!

## GUÍA REGIONAL DE ACCESIBILIDAD PARA EMPLEADORES

MÉXICO, EL SALVADOR, ECUADOR Y PERÚ

FORTALECIMIENTO DE OPORTUNIDADES PARA EL EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD / POETA Inclusión Social y Laboral



**Trust for the Americas, Organización de los Estados Americanos (OEA)**  
**Fortalecimiento de Oportunidades para el Empleo de Personas con Discapacidad**  
**POETA Inclusión Social y Laboral**

**Washington D.C., Estados Unidos**

Esta publicación es un producto del Proyecto “Fortaleciendo las Oportunidades de Empleo de Personas con Discapacidad” bajo ATN/ME.10888-RG, de la Fundación para las Américas y el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del Banco Interamericano de Desarrollo. Las opiniones aquí expresadas son del/la autor/a, de la Fundación para las Américas y de los participantes con y sin discapacidad entrevistados o que aportaron en su elaboración y no necesariamente representan la posición oficial del Banco Interamericano de Desarrollo. Queda permitido reproducir esta Guía, parcial o totalmente, siempre y cuando se atribuya a la Fundación para las Américas, la Fundación Rumbos y al Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo. La reproducción total de este producto debe ser autorizada por la Fundación para las Américas. Queda estrictamente prohibida su reproducción comercial, total o parcial.

**Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo, Noviembre 2010.**

**CRÉDITOS**

**Gerente de Proyecto**

Pamela Molina

**Elaborado por el equipo de Accesibilidad Fundación Rumbos. Argentina**

Arq. Cecilia González Campo, Arq. Silvia Coriat y Lic. en psicología Cecilia García Rizzo

**Edición**

Lic. en Periodismo Silvana Santi Pereyra

**Diseño gráfico y diagramación**

D.G. Silvia Troian

**Diseño interactivo/digital**

Ing. Jorge Plano, Marcela Sluka

**Fotografía**

Archivos de Fundación Rumbos y Archivos Trust for the Americas - OEA

La impresión de la Guía en México contó con el invalorable apoyo de CEMEX.

**AGRADECIMIENTOS**

*A quienes desde su experiencia de vida, trayectoria y saber alimentaron los contenidos de esta guía: Dardo Lopez, Eduardo Joly, Facundo Chávez Penillas, Gustavo Ramírez, Ana Dones, María Cristina Prado, Romina Caligaris, Marisa Erkekjian, Rafael Carchak Canes, Marcela Domínguez Cano, Carlos Rotondo y Gabriel Iezzi.*

*Al grupo regional de validación virtual de la guía:*

**Ecuador**

*Magno Novilo, Servicio de Integración Laboral Federaciones-CONADIS*

*María Elena Yepez, Técnica CONADIS*

*Patricio Gómez, Departamento de Recursos Humanos, Banco del Pichincha.*

*Pilar Samaniego, Fundación FINE.*

*Wilson Flores, Coordinador Nacional de Inclusión Social y Laboral Ecuador, Trust for the Americas*

**El Salvador**

*David Reyes, Diputado Propietario de la República de El Salvador y Fundador ONG Sin Límites.*

*Maritza Melara, Directora de la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia.*

*Mauricio Garay, Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia.*

*Lilliam Handal, Coordinadora Nacional de Inclusión Social y Laboral El Salvador, Trust for the Americas*

**México**

*Héctor Díaz, Director de ONG Investigaciones Sociales, Políticas y de Opinión Pública S.A. de C.V. INVESPOP.*

*Kirsha Carretero Rivera, Subdirectora de Programas Institucionales, GRUPO IXE.*

*María Teresa Fernández, Programa por la Igualdad y no Discriminación.*

*Patricia de Anda, ONG Libre Acceso.*

*Patricia Brogna, Coordinadora Nacional de Inclusión Social y Laboral México, Trust for the Americas*

**Perú**

*Jaime Huerta, arquitecto, Presidente B2D*

*Jane Cosar Camacho, Instituto Latinoamericano de Promoción de Derechos Humanos.*

*José Isola, Director AGORA*

*Luis Miguel del Aguila, Presidente Asociación de Distrofia Muscular*

*Susana Stiglich, Coordinadora Nacional de Inclusión Social y Laboral Perú, Trust for the Americas*

**Costa Rica**

*Madai Linkimer, Coordinadora de la Red de Empresas Inclusivas, POETA Costa Rica.*

**Al equipo ICT4D**

*Vanessa Ramírez, Brian McArthur, María Liliana Mor, Juan Carlos Rico, Olga Cortés, Cinthia Castellanos.*

# ÍNDICE

## 7 PRÓLOGO

## 9 INTRODUCCIÓN

## 11 1. MARCOS CONTEXTUALES

11 Cómo transformar la inclusión laboral en un desafío posible

12 Desde qué lugar

14 Cómo gestar accesibilidad para la inclusión laboral

15 Bibliografía y fuentes consultadas

## 17 2. ACCESIBILIDAD EN EL PROCESO DE INGRESO AL PUESTO DE TRABAJO

18 CONVOCATORIA. Recurrir a las fuentes de formación laboral/profesional

18 SELECCIÓN. Conocer y comprender al postulante

19 ADMISIÓN. Las potencialidades de la diversidad

22 INDUCCIÓN. Período de adaptación al nuevo puesto

23 PERMANENCIA y CONSOLIDACIÓN

24 CRECIMIENTO Y ENRIQUECIMIENTO PERSONAL-LABORAL

24 Bibliografía y fuentes consultadas

## 25 3. DIFERENTES LÓGICAS DE COMPORTAMIENTO, DE USO DE LOS ESPACIOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

25 El entorno físico-social, agente activo en la conformación de estrategias de pensamiento y acción

25 Lógicas de comportamiento, uso y percepción

26 • Personas con discapacidad motora

27 • Personas con discapacidad visual

29 • Personas con discapacidad auditiva

30 • Personas con discapacidad intelectual

30 Bibliografía y fuentes consultadas

## 31 4. RECURSOS ARQUITECTÓNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS AL SERVICIO DE POLÍTICAS INCLUSIVAS

31 Soluciones que socializan

32 Accesibilidad desde el concepto de interfase

34 Recursos de accesibilidad

34 • Cuadro de aplicación de los recursos

|    |                                                |
|----|------------------------------------------------|
| 34 | • Recursos que brinda el diseño arquitectónico |
| 37 | • Recursos que brindan las TIC                 |
| 42 | • Recursos que brinda la asistencia grupal     |
| 44 | Bibliografía y fuentes consultadas             |

## 45 FUENTES DE INFORMACIÓN ÚTIL POR PAÍSES: ECUADOR, EL SALVADOR, MÉXICO Y PERÚ

|    |                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------|
| 45 | Contactos útiles                                               |
| 46 | • ECUADOR                                                      |
| 47 | • PERÚ                                                         |
| 48 | • EL SALVADOR                                                  |
| 48 | • MÉXICO                                                       |
| 50 | • REGIONAL                                                     |
| 51 | • ORGANIZACIONES LATINOAMERICANAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD |
| 51 | Dispositivos Legales                                           |
| 51 | • Documentos internacionales de Derechos Humanos               |
| 52 | • Documentos Técnicos Internacionales                          |
| 52 | • Leyes marco de discapacidad                                  |
| 53 | • Leyes y normas de Inclusión laboral                          |
| 54 | • Leyes y normas accesibilidad física y comunicacional         |
| 55 | Material Bibliográfico y fuentes de consulta                   |

## 58 GLOSARIO

## PRÓLOGO

TODAS Y TODOS *PODEMOS* TRABAJAR!

Mejorando las oportunidades de empleo para personas con discapacidad

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, más del 70% de personas con discapacidad viven en los países en desarrollo, en condiciones de extrema pobreza. En América Latina y el Caribe existen alrededor de 75 millones de personas con discapacidad, aproximadamente el 10% de la población de la región.

Existen varios estudios que establecen que la discapacidad es causa directa de altos niveles de desempleo en la región —alrededor de un 80% son atribuidos, según datos de la Organización Internacional del Trabajo—, además de generar un impacto negativo en la participación económica en los núcleos familiares, donde al tener un miembro de la familia con discapacidad reduce el ingreso per cápita de dicha familia.

Las altas tasas de desempleo no son caprichosas. Ellas responden a una pre concepción sobre las personas con discapacidad y productividad, que relaciona de forma directa capacidad con el estándar físico y sensorial de “perfección”. Por lo mismo, bajo este paradigma, las personas con discapacidad son socialmente entendidas como no productivas excluyéndolas, casi por definición, del ejercicio de sus derechos ciudadanos.

De acuerdo a los principios de la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (CDPD), que sostiene los conceptos y la metodología planteadas en esta *Guía de Accesibilidad para Empleadores de Personas con Discapacidad*, la accesibilidad es una pre-condición del desarrollo humano de las personas con discapacidad, reconociendo su derecho al trabajo en condiciones de igualdad: *“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con las demás, en un mercado y un entorno laborales abiertos, inclusivos y accesibles”* (Artículo 27, CDPD, ONU, 2006).

Además concordamos tal y como ha sostenido el sociólogo Eduardo Joly: *“la accesibilidad sin garantizar acceso al trabajo es inútil, considerada desde la perspectiva de construcción de ciudadanía”* (Joly, 2007).

La falta de conocimiento e incorporación social del concepto de accesibilidad en América Latina, la dificultad —y en algunos casos, imposibilidad— de acceso al sistema judicial para valer sus derechos humanos y el reducido poder económico, provoca que la inversión de recursos en modificar el ambiente para hacerlo universalmente accesible se convierta en acciones aisladas sin la suficiente priorización social, económica y política.

Esta situación crea la urgencia en América Latina de resolver proactivamente la participación económica de las personas con discapacidad. De lo contrario, la aplicación de soluciones de accesibilidad continuará realizándose, mas por el cumplimiento legal, a través de la réplica de normativas estándares que no consideran el trasfondo de la funcionalidad práctica y social de la solución integral, orientada a la persona concreta, bajo una visión de acceso igualitario, donde las alternativas de modificación del entorno son participativas entre los distintos actores, incluyendo a las propias personas con discapacidad y beneficiando a todas y todos en el proceso.

Partimos de la convicción de que la inclusión de las personas con discapacidad en la agenda del desarrollo contribuye en la superación de la pobreza en el Continente —una de las principales Metas del Milenio de ONU—, y reduce la discriminación —objetivo consagrado en la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad de la OEA—, precedentes que impulsaron a la Fundación para las Américas, organismo sin fines de lucro cooperante de la Organización de Estados



Americanos (OEA) a la implementación en el año 2004 de un proyecto piloto, con el apoyo de Microsoft, donde se establecieron sus dos primeros centros de capacitación en tecnologías de la información y comunicación y en habilidades laborales, para comunidades vulnerables -especialmente personas con discapacidad-, buscando su replicación a todo el hemisferio.

La capacitación en tecnologías de la Información y comunicación (TIC) se complementa con un currículum en otras áreas, que incluye entrenamiento para el empleo, desarrollo de competencias y desarrollo de micro-empresas. Hoy en día, 5 años después, entendiendo y aplicando el poder de las TIC e introduciendo el uso de las tecnologías adaptadas, se ejecuta con éxito el programa *POETA (Programa de Oportunidades para el Empleo a través de la Tecnología en Las Américas)*, donde más de 100 centros proveen capacitación a personas con discapacidad, jóvenes en riesgo y otras poblaciones vulnerables en 20 países de América Latina y el Caribe.

POETA cree en la importancia de generar alianzas y articular redes sociales que promuevan y potencien la construcción de capacidades locales en marcos innovadores de franquicia social, para generar cambios reales en la sociedad, que favorezcan la inclusión social y laboral.

Desde el año 2008, a través de una asociación con el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo y Microsoft, POETA expande el componente de inclusión laboral en cuatro países de América Latina: México, El Salvador, Ecuador y Perú.

Los resultados no sólo se centran en mejores dinámicas de capacitación en competencias laborales focalizadas de acuerdo a las demandas del mercado abierto y articulando redes con el sector empleador -público y privado-, para promover la inclusión laboral efectiva y digna de las personas con discapacidad, sino también en la concientización social hacia la comunidad, en torno al ejercicio de prácticas inclusivas desde una perspectiva de derechos humanos.

Esta Guía de Accesibilidad para Empleadores de Personas con Discapacidad es uno de los resultados tangibles de este trabajo, que esperamos se convierta en una herramienta orientadora, útil para aquellos empleadores que ya han tomado la decisión de romper los paradigmas culturales; para los técnicos y jefes de áreas de recursos humanos que, en cada empresa o institución desean implementar las soluciones de accesibilidad, así como también para cada trabajadora y trabajador con discapacidad y su comunidad, para que entendiendo y aplicando esta metodología propuesta, en la interacción conjunta de todos los actores sociales involucrados en la decisión de la inclusión, construyamos soluciones eficaces, posibles de abordar en un contexto latinoamericano y en pos de un bienestar social y económico para todas y todos.

David A. Rojas Mejía  
POETA DIRECTOR  
ICT4D Director Senior  
Trust for the Americas

Pamela Molina Toledo  
Gerente de Inclusión Social y Laboral  
POETA ACCESIBLE  
Trust for the Americas

## INTRODUCCIÓN

La presencia de emprendimientos laborales del sector público y privado que asumen el compromiso de contratar personas con discapacidad indica que el camino en el reconocimiento de este colectivo comienza a allanarse. Estas iniciativas conciben a las personas con discapacidad con potencial para el medio laboral, como cualquier otro trabajador. A la vez, su predisposición a salvar los desajustes entre el entorno físico-social y lo que cada persona con discapacidad requiere, permite asumir los “cómo hacer para lograrlo” sin detenernos en los “para qué” o “cuál es el beneficio”. Sí, en cambio, incentiva a reflexionar en las causas que históricamente lo han dificultado, a fin de posicionarse desde nuevos paradigmas.

Las posturas éticas no se basan en especulaciones respecto de mermas o beneficios económicos. El reconocimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad -entre ellos el derecho a su propio sustento- figura en normativas nacionales y en la letra de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad a la cual estos países han suscrito. Sin embargo, no se trata tan solo del cumplimiento de una obligación, sino de asumirla desde una convicción originada en los mismos postulados que la hicieron letra de normas y pactos. La entendemos como una feliz convergencia. Cuando las actitudes inclusivas son motorizadas por propia convicción, los “obstáculos” dejan de serlo.

La manera en que un emprendimiento laboral se posiciona respecto de la inclusión de personas con discapacidad incide en la eficacia y racionalidad con que da respuesta a los ajustes necesarios, sean éstos arquitectónicos, técnicos o conductuales.

La función de esta Guía es brindar un marco de referencia para la implementación de accesibilidad a quienes ya han tomado la decisión de incluir PCD o están a punto de dar ese paso.

Respecto de la accesibilidad, introduce aspectos metodológicos en la gestión de inclusión laboral y brinda canales para complementar su información mediante material existente de leyes y normativas sobre accesibilidad y diseño universal. Aspiramos a que este andamiaje de base, sistematizado, propicie la creación de “procedimientos” propios, según las experiencias transitadas o en desarrollo en cada lugar. Aun siendo de carácter regional, esta Guía da cabida a contemplar las peculiaridades de cada país y de cada emprendimiento laboral.

El concepto de inclusión da lugar a diferentes interpretaciones:

Un “producto inclusivo” puede definirse y describirse. El diseño universal da pautas para ello.

Actuar de manera inclusiva es ponerse en el lugar del otro, comprender diferentes maneras de hacer, moverse, y comportarse. Es incorporar, tanto en los entornos físicos como en los procedimientos y las conductas, pautas que hagan lugar a esas “maneras” no habituales. La mirada se centra no en el producto sino en los actantes.

Desde ésta última noción, la Guía se focaliza en los actores intervinientes y son ellos sus destinatarios:

- Los trabajadores con discapacidad
- Los empleadores y los equipos de apoyo en la gestión de inclusión laboral -profesionales del diseño, de la tecnología informática y de recursos humanos, entre otros-

- Las ONG de personas con discapacidad que impulsan la inclusión laboral

La manera de apropiarse a los conceptos de accesibilidad de quienes conducen los emprendimientos laborales difiere de la de los técnicos que adecuan las instalaciones, y de la de las personas con discapacidad. Cada uno, desde su saber y experiencia, accederá a los contenidos de la Guía en aquello que le resulte pertinente. Procuramos que el lenguaje utilizado resulte compatible para todos ellos.

Esta Guía se presenta en dos versiones:

- En formato PDF e impresa.
- En CD interactivo. Esta versión establece nexos entre contenidos de diferentes capítulos, tornando más ágil y operativo el manejo de la información.

Por último cabe señalar que, no obstante comunes denominadores referidos a la accesibilidad, la gestión de la inclusión laboral presenta notables diferencias entre ámbitos públicos y privados.

Ante la alta incidencia de personas con discapacidad en los sectores más pobres, su masiva desocupación y el profundo desfasaje entre su formación y la de otros trabajadores, dentro de un marco de implementación de políticas de pleno empleo, a los organismos de gobierno les cabe el compromiso y obligación primaria de brindar fuentes de trabajo a éste sector. En particular, atendiendo a su doble vulnerabilidad de pobreza y discapacidad.

Esto marca diferencias de estrategias con la gestión privada. No se trata tan solo, aún desde criterios inclusivos, de cubrir puestos vacantes, sino de generar nuevos emprendimientos y políticas para responder a dicha problemática generalizada, contemplando los desfasajes entre formación y requerimientos laborales.

Normativas tales como las de cupo laboral y el rol de los sindicatos se suman entre otros factores cuyo análisis excede la pertinencia de esta Guía.-

## MARCOS CONTEXTUALES

La Organización Internacional del Trabajo señala que “el colectivo de personas con discapacidad suele enfrentarse a la pobreza y el desempleo desproporcionados (Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad, 2010).

Los informes que abordan la problemática para los países de América Latina, mencionan que “la cifra de personas con discapacidad sin empleo es muy alta, de hasta el 80%”. Un estudio realizado en Perú en el año 2003, menciona que del total de personas con discapacidad desempleadas “el 66% dejó de buscar trabajo por cuanto encontraba cero oportunidades” (Vargas Chávarri, 2010).

### Cómo transformar la Inclusión Laboral en un desafío posible

Con la puesta en vigencia de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el derecho a trabajar en igualdad de condiciones que los demás, es un derecho ganado y está fuera del plano de la discusión.

Las leyes y normativas a distinta escala, tendrán que ir modificando su letra para ajustarse a estos principios internacionales que atraviesan las estructuras nacionales. Es decir, aun existiendo contradicciones o con ausencia de normativas específicas, este pacto internacional se impone por encima de ellas.

En este marco, la accesibilidad se presenta como un conjunto de principios cuyo cumplimiento se fundamenta en el acceso a los derechos sustantivos y el trabajo es uno de ellos. Esta situación coyuntural, puede estar circunscribiendo el tema a cuestiones legales. Sin embargo, resulta fundamental ampliar la perspectiva, visualizando oportunidades y herramientas que brinda la accesibilidad para su propia materialización.

Las experiencias en ámbitos laborales resultan aun escasas y novedosas, pero los ámbitos domésticos proveen mucho material de base.

Al observar cómo se las ingenian las personas con discapacidad para construir soluciones que les permiten desarrollar tareas en su vida cotidiana, aún estando en su gran mayoría por debajo de la línea de la pobreza, se nos empieza a revelar que los cambios son posibles.





*Gladiis –usuaría de silla de ruedas- trabaja en un comercio a la vuelta de su casa. Sus hijos o alguna amiga, la ayudaban -por la calle que, aun siendo de tierra, resultaba mejor opción frente a las mejoras hechas a la entrada de cada casa-. Los días de lluvia no podía salir. “Con los vecinos juntamos todos los años un fondo y vamos haciendo mejoras en el barrio. El año pasado decidimos construir veredas y resolvimos que el primer tramo -de senda de hormigón continua- fuera el de mi cuadra”. (Testimonio en jornada de accesibilidad. Florencio Varela, Buenos Aires, Argentina).*

La construcción de soluciones de accesibilidad se apoya en evidenciar cuál es el problema a resolver (llegar de aquí hasta aquí), dónde está el desajuste (no existe una superficie continua y lisa que le permita rodar con su silla) y finalmente, cómo lo podemos modificar (hacemos una senda de hormigón).

Experiencias transitadas indican que, entrando en escena la persona concreta, los desajustes se pueden resolver de forma “muy” sencilla, operando con los elementos ya existentes.

Organizaciones afines a los movimientos de inclusión, ya lo están poniendo en práctica.

Una iniciativa a tomar, previa contratación, sería conocer con qué ya cuenta el edificio y su planta operativa, en términos de accesibilidad, y cuál es su organización interna. Cabría preguntarse: ¿cuántos empleados de la organización tienen un familiar con discapacidad? ¿Estaría la organización dispuesta a brindar su apoyo para abrirle una oportunidad de empleo? Para hacer el análisis diagnóstico, puede requerirse del apoyo de consultoría externa.<sup>1</sup>

El trabajo de profesionales de planta y la coordinación de un consultor especializado dejarán como valor agregado bases para el trabajo futuro.

• **Todo lugar es potencialmente accesible. No se trata de abarcar el todo**  
 • **a partir de la nada, sino de construir orgánicamente la inclusión desde el**  
 • **lugar de fortaleza y luego transitar la propia experiencia.**

## Desde qué lugar

Estamos en un momento coyuntural complejo en el que coexisten dos modelos antagónicos. Para visualizar, definir y valorar la discapacidad: “El modelo médico de la discapacidad que se imponía a mediados del siglo XIX como mirada excluyente, hoy prevalece, con diferentes matices tratando de acomodarse frente al avance de reivindicaciones que propone el modelo social y de derechos humanos” (Coriat, 2009).

Estas miradas subyacen en actitudes cotidianas. Y son compartidas tanto por personas que ocupan los lugares de decisión como por las personas con discapacidad que buscan acceder a un puesto de trabajo.

“El modelo de derechos humanos sostiene que es el medio físico el que debe adecuarse a las características de las personas y expresa la necesidad de contar con un hábitat accesible para todos (...) Se concibe a la discapacidad como una construcción social en la que las cuestiones médicas no son el aspecto determinante.

(...) El modelo médico, al centrar su abordaje en la cura y rehabilitación, no se pronuncia respecto de modificaciones en el hábitat físico. Lo naturaliza, así como naturaliza los parámetros de normalidad. Es el paciente quien

<sup>1</sup> El programa de inclusión Social y laboral de POETA ACCESIBLE está dispuesto a apoyar los y orientarlos para este diagnóstico, en los países en que opera, a través de su Coordinación Nacional de Inclusión Laboral. Ver Directorio Anexo.



debe procurar alcanzar un estado lo más cercano posible al establecido por estos parámetros. Este modelo concibe a la discapacidad como una enfermedad subsanable y no como un atributo con el cual se convive. De alcanzarlo, el diseño no sería un obstáculo. En consultorios médicos, incluso en especialidades como ortopedia, traumatología, geriatría y kinesiología, es habitual toparse con varios escalones a la entrada, sin que esto sea vivido por los profesionales como una contradicción”. (Coriat, 2009).

La contundencia de estas miradas es tal que, en el quehacer profesional de los arquitectos, se impone a soluciones con las que, paradójicamente, se está muy familiarizado, incluso gestadas por ellos mismos. Por ejemplo, una diferente textura entre pisos puede aportar la guía que un ciego necesita para orientarse en el espacio. Es un recurso estético aceptado que puede bien convertirse en un recurso funcional siempre que se pueda evidenciar que existe una necesidad de orientación a partir de una forma diferente de percibir el espacio. Es ahí donde generalmente se produce una disociación: los profesionales saben de recursos –tecnológicos, constructivos, psicológicos– pero su mirada respecto a la discapacidad está teñida de viejos paradigmas, al tiempo que las exigencias se enmarcan en tendencia creciente hacia los nuevos modelos.

El siguiente cuadro presenta “dos maneras muy diferentes de preguntar acerca de la discapacidad. Una de ellas tomada de un estudio realizado sobre adultos con discapacidad en 1986 por la Oficina de Censo de Población y Encuestas de Inglaterra, y el otro, una propuesta de Michael Oliver, sociólogo inglés” (Joly, 2007).

| OPCS (OFFICE of Population Census & Surveys), 1986                                        | Preguntas alternas propuestas por Michael Oliver                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Puede decirme qué le aqueja?                                                             | ¿Puede decirme qué aqueja a esta sociedad?                                                                                                                                             |
| ¿Qué problema le causa su dificultad para sostener, asir o desenroscar cosas?             | ¿Qué defectos en el diseño de elementos de la vida diaria, tales como jarras, botellas y latas, le generan alguna dificultad para sostener, asir o desenroscarlas?                     |
| Sus dificultades para comprender a otros ¿se deben principalmente a un problema auditivo? | Su dificultad para comprender a los demás ¿se debe principalmente a que los demás no saben cómo comunicarse con Ud.?                                                                   |
| ¿Tiene Ud. una cicatriz, mancha o deformidad que limite sus actividades diarias?          | Las reacciones de los demás a alguna cicatriz, mancha o deformidad que Ud. pudiera tener ¿lo limita a Ud. en sus actividades diarias?                                                  |
| ¿Ha ido Ud. a una escuela especial debido a un problema de salud crónico o discapacidad?  | ¿Ha ido Ud. a una escuela especial porque la política de las autoridades educativas de su zona consiste en enviar a personas con su problema de salud o discapacidad a tales escuelas? |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Su problema de salud/ discapacidad ¿significa que Ud. tiene que vivir con parientes o con alguien que pueda asistirlo? | ¿Acaso los servicios comunitarios son tan pobres que Ud. precisa depender de parientes u otras personas para que le brinden el nivel de asistencia personal apropiado? |
| ¿Se mudó Ud. aquí debido a su problema de salud/ discapacidad?                                                         | ¿Qué fallas en su vivienda lo llevaron a mudarse aquí?                                                                                                                 |
| ¿Cuan difícil le resulta desplazarse por sus propios medios por su barrio?                                             | ¿Cuáles son las restricciones en el entorno que le dificultan a Ud. desplazarse por sus propios medios por su barrio?                                                  |
| Su problema de salud/ discapacidad ¿le impide salir todo lo que quisiera o ir hasta donde quisiera?                    | ¿Hay algún problema de transporte o de dinero que le impide salir todo lo que quisiera o ir hasta donde quisiera?                                                      |
| Su problema de salud/ discapacidad ¿le dificulta viajar en ómnibus?                                                    | El mal diseño de los buses ¿dificulta usarlos por parte de quienes tienen un problema de salud/ discapacidad como el suyo?                                             |
| ¿Acaso su problema de salud/ discapacidad le afecta en su trabajo de alguna manera hoy en día?                         | ¿Tiene Ud. problemas en su trabajo debido al entorno físico o a las actitudes de los demás?                                                                            |

## Cómo gestar accesibilidad para la inclusión laboral

Los expertos en gestión laboral destacan como principio llevar acciones de conjunto. “Las prácticas de gestión de las discapacidades son más efectivas cuando se basan en una cooperación positiva entre autoridades gubernamentales, organizaciones de empleadores, representantes de trabajadores, organizaciones de trabajadores y organizaciones de personas con discapacidades” (Oficina Internacional del Trabajo, 2001).

En Argentina, Fundación Rumbos destaca, como estratégico para el desarrollo de accesibilidad en las ciudades, el impulso a los Grupos de Gestión. Un ejemplo es la CAEB (Comisión Asesora Eliminación de Barreras Físicas, Ciudad de San Martín de los Andes, Argentina), conformada por iniciativa de un grupo de personas motivadas en llevar adelante acciones a favor de enriquecer la ciudad con aportes en accesibilidad. Así surgieron campañas publicitarias promoviendo inclusión y obras en la vía pública, y las obras dieron lugar a nuevas campañas. La Secretaría de Turismo fue la plataforma para diversas iniciativas: promocionó a la ciudad como destino turístico accesible, exigiendo a los hoteles que dispusieran de un mínimo de plazas mediante la creación de un área de fiscalización y ofreciendo orientación respecto de cómo optimizar reformas.

Lo deseable de este modelo de gestión de la accesibilidad es que las iniciativas nacen del “interés” de las partes y se construyen reuniendo





fundamentalmente sus fortalezas y compensando sus debilidades. Y una de las partes interesadas son las personas con discapacidad, el corazón de estos grupos y protagonistas pro-activos de las decisiones.

• Otro criterio estratégico en la implementación de la accesibilidad, es que no se incorpore de manera aislada sino transversalmente. Es así como iniciativas de accesibilidad en ámbitos laborales pueden buscar sustento presupuestario en áreas o programas diversos.

Por ejemplo, en la Ciudad de Buenos Aires (Argentina) se desarrolló en el año 2006 un Plan de Veredas que, por impulso de las organizaciones de personas con discapacidad, incluyó a la accesibilidad como uno de los principios que guiaban el diseño de esquinas y veredas. El plan abordaba de forma integral todos los temas relativos a la peatonalidad, entre ellos los derivados de la problemática específica de las personas con discapacidad, pero no eran los únicos.

Como contraejemplo, en un edificio donde funcionan dos organizaciones de derechos ciudadanos, el problema de accesibilidad pretende ser resuelto con el presupuesto asignado a programas. La entrada del edificio tiene una escalinata y la única alternativa es colocar una plataforma de elevación mecánica. Sería inadmisibles que programas que brindan orientación sobre derechos ciudadanos dejen afuera a personas con discapacidad porque no pueden físicamente ingresar al edificio. Sin embargo, para dichos programas, resulta desmesurado asumir la inversión de 10.000 dólares en una plataforma.

**Abordándolo desde otro lugar:** ¿Cuánto se invierte en el edificio por año en mantenimiento? Reparar tan solo las bisagras de la puerta de entrada en un edificio antiguo representa el 10% del costo total de la plataforma. Hace aproximadamente 10 años que se manifestó el problema. ¿Cuánto representa el monto de la plataforma con relación a lo que ha sido el costo de mantenimiento integral? ¿Un 0,2%? De haberse actuado preventivamente, si se hubiera apartado un pequeño porcentaje de cada uno de los programas en estos últimos diez años, seguramente estaría resuelto.

En Cataluña, España, un 1% de todos los presupuestos que maneja el Ayuntamiento, por ley, está destinado a accesibilidad.

## Bibliografía y fuentes consultadas

Asociación Latinoamericana de Abogados para la Protección y Defensa de los Derechos Humanos Julio Fretes. Informe sobre la cuota de contratación a personas con discapacidad al mercado laboral en los países de América latina. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo (2006). Organización de las Naciones Unidas.



- Coriat, Silvia (2009) El cristal con que se mira (DIVERSIDADE E DIREITO À INCLUSÃO, organizado pela arquiteta Flavia Boni Licht e pela jornalista Nubia Silveira. En impresión: Brasil).
- Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad (2010). Inclusión de las personas con discapacidad. Ámbitos de trabajo (Organización Internacional del Trabajo: Ginebra).
- Gladis (2007). Testimonio en jornada de accesibilidad (Florencio Varela: Buenos Aires).
- Joly, Eduardo (2008). Discapacidad y empleo: Por el derecho a ser explotados (Le Monde Diplomatique, Edición Cono Sur,, Año X, Número 112, páginas 34-36: Buenos Aires).
- Joly, Eduardo (2007) La discapacidad: Una construcción social al servicio de la economía. (Clase dictada en el Posgrado de Actualización y Profundización en Discapacidad, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires).
- Medina Vasquez, Zenón (2010). Respuestas al cuestionario de información preexistente de los países de América Latina (Programa POETA: Lambayeque).
- Oficina Internacional del Trabajo (2001). La gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo (Organización Internacional del Trabajo Ginebra).
- Vila Nuñonca, Gildo (2010). Respuestas al cuestionario de información preexistente de los países de América Latina. Director de MECVIDA. Programa POETA: Cuzco).
- Vargas Chávarri, Víctor Hugo (2010). Respuestas al cuestionario de información preexistente de los países de América Latina. Abogado, consultor en tecnologías para Personas con discapacidad. Presidente de la Comisión Especial Sobre Derechos de Personas con Discapacidad del Ilustre Colegio de Abogados de Lima (CEDISCAL). Lima.

## ACCESIBILIDAD EN EL PROCESO DE INGRESO AL PUESTO DE TRABAJO

La inclusión laboral de personas con discapacidad debe concebirse en un proceso similar al seguido para el resto de los empleados: comienza por una necesidad real de cubrir un puesto de trabajo (y no por preguntarse “¿qué trabajo le puedo encomendar?”). En el proceso de inserción laboral y en la filosofía desde la cual se construye el rol de cada empleado hay que aplicar los mismos criterios para todos, tengan o no discapacidad. No obstante, debe conformar un dispositivo específico que asegure que el proceso de inclusión se implemente de manera óptima y que resulte exitoso en cada una de sus etapas: convocatoria, selección, admisión, inducción (período de adaptación inicial al puesto), permanencia, consolidación y crecimiento personal-laboral. **Cada instancia es posible si la**

**anterior resultó exitosa. Por ello es importante optimizarlas desde el comienzo. El compromiso de la empresa con esta misión tiene que originarse en sus niveles de liderazgo, no sólo a través del enunciado de criterios de responsabilidad social sino desde un impulso personal y participativo, posicionando estratégicamente al equipo que conforma el dispositivo de inclusión laboral a cargo del seguimiento del proceso de inclusión.**

El proceso desplegado a continuación se basa en el caso Consultora Accenture Argentina – Programa Sin Barreras, conceptualmente válido a los fines de diseñar e implementar programas de inclusión, independientemente de la envergadura de la empresa.



### Dispositivo de inclusión

En una empresa intervienen:

- El presidente o uno de los líderes máximos de la empresa
- El coordinador del equipo de inclusión
- Los integrantes del equipo de recursos humanos
- Un representante de cada una de las áreas claves (variará según la empresa):
  - Áreas tercerizadas
  - Comunicación interna
  - Marketing o comunicación externa
  - Producción
  - Servicios y mantenimiento
  - Capacitación

- Reclutamiento (detección de las “posiciones abiertas” para postulantes a nuevos cargos en cada sección de la empresa).

Este equipo sostiene reuniones mensuales en las que programa estrategias, define metas, y monitorea su implementación.

El coordinador articula acciones con cada uno de ellos, con servicio sociales externos a la empresa, y con entidades que prestan servicios o asesoramiento sobre recursos específicos, tales como los programas de lectura para ciegos, por ejemplo.

### Servicios Sociales

Con gran diversidad entre países, existen beneficios para personas con discapacidad provistos por sus coberturas médicas o por el Estado tendientes a solventar total o parcialmente erogaciones de medicamentos, transporte a tratamientos, rehabilitación, sesiones de fonoaudiología para mejora de la dicción en personas sordas, de mejora en la movilidad para personas ciegas, entre otros. El área de inclusión de la empresa se articula con estos servicios para asegurar la disponibilidad de dichos recursos.

## CONVOCATORIA. Recurrir a las fuentes de formación laboral/profesional

La explicitación de la tarea facilita caracterizar el perfil del futuro empleado: formación, habilidades, rasgos básicos, etc.

Según el rol a asignar, la especificidad de la tarea, y el nivel educativo requerido, una estrategia posible es recurrir a las fuentes de formación (escuelas técnicas, terciarias, universidades) procurando detectar si tienen registro de sus estudiantes o egresados con discapacidad. Esta estrategia se combina con agencias de empleo, en las que se explicita que la evaluación debe basarse exclusivamente en los antecedentes formativos, sin discriminar por rasgos físicos u otros de tipo personal.

Por último, la convocatoria abierta también puede ser realizada a través de ONG's vinculadas a personas con discapacidad y vía medios de difusión masiva (diarios, TV, Internet).

*En todas las vías de convocatoria se explicita el “Programa Sin Barreras”, de inclusión laboral para personas con discapacidad (Accenture) a fin de difundirlo, de apoyar a quienes intervienen en la selección y de alentar a las propias personas con discapacidad a postularse.*

## SELECCIÓN. Conocer y comprender al postulante

Evalrados los curriculum vitae y los conocimientos técnicos específicos, debe intervenir un profesional con formación en psicología, especialista en discapacidad e inserción laboral.

Aquí surgen todas las preguntas para conocer y comprender lo mejor posible al postulante, su vínculo con lo laboral, con lo social (el trabajo en equipo, por ejemplo) y con su propia discapacidad. En función de esta

*“Las personas que son sordas profundas no comprenderán un 100% de una comunicación oral si no se apoyan también en recursos visuales y las personas que nacieron sordas requerirán de apoyo en la lengua de señas durante la entrevista de trabajo, la preparación para el trabajo y después durante reuniones grupales de trabajo. También requerirán, en caso que no haya intérprete, de instrucciones por escrito o bien señalizaciones y ejemplos visuales de las instrucciones (en caso que no maneje un nivel adecuado de lectura en el lenguaje de la mayoría) y permitir que la propia persona sorda les enseñe lengua de señas, para mejorar las comunicaciones” (Pamela Molina, Programa Inclusión Social y Laboral, Trust for the Americas).*

*“Las personas sordas requieren los servicios del Intérprete de la lengua de señas ecuatoriana, durante las etapas de selección, inducción al puesto y capacitación continua” (María Elena Yopez, Ecuador).*

última surgen interrogantes y respuestas referidas a lo arquitectónico, lo tecnológico, y la asistencia cuando fuera necesaria.

En Accenture Argentina, cuando creen que el postulante es apto para el puesto, se contacta un psicólogo especialista en personas con discapacidad, externo a la empresa, que aborda problemas de integración.

**Evalúa cómo es la persona, el perfil, y su discapacidad. Este profesional le formula preguntas tales como: “¿Cómo vas al baño? ¿Vas solo? ¿Haces rehabilitación? ¿Cómo viajas? ¿Cómo haces con las horas pico (horarios de ingreso y egreso laboral)? ¿Estás acostumbrado a estar muchas horas con otras personas?”, etc. Explora cuán aceptada tiene la discapacidad. Cómo llevaría adelante las tareas en su puesto de trabajo.**

**Por último, en sintonía con el examen psico-técnico, se releva qué necesita: diferente horario, software, adaptaciones físicas, asistencia, etc.**

El sistema de performance (el combinar los recursos propios con los apoyos necesarios para desarrollar la tarea al nivel requerido por la empresa) es el mismo para todos.

## ADMISIÓN. Las potencialidades de la diversidad

Una vez evaluados los aspectos formativos, técnicos y psicológicos, las características que orientan la admisión son: potencial de autosuperación, entusiasmo, actitud proactiva; la certeza de que, con los apoyos necesarios, el postulante con discapacidad podrá responder a las exigencias laborales al mismo nivel que cualquier otro empleado.

**La clave está en evaluar las aptitudes más que las limitaciones. La multiplicidad de habilidades que desarrolla cada individuo con discapacidad, sumado a los recursos tecnológicos compensatorios, otorgan una diversidad tal a sus “maneras de hacer” que conviene tener una actitud abierta, escuchar, observar y preguntar, sin prejuzgar qué tarea podría o no efectivamente realizar.**

*“Potencialmente, cualquier tarea es plausible de ser llevada a cabo por personas que tengan algún tipo de limitación” (Rafael Carchak Canes, ex Gerente General de Eveready Argentina, Especialista en Recursos Humanos).*

**Para quien se postula, el conocer el sentido de la tarea y el objetivo perseguido le brinda la oportunidad de concebir una estrategia para desarrollarla con metodologías quizás diferentes de las habituales.**

Por ejemplo, una persona de baja talla a la que se le asigna una tarea en archivos, la resuelve con una escalera, que le resulta plenamente familiar para el alcance de elementos. Un ciego, habituado a los programas de lectura y al sistema Braille, puede simultáneamente hablar por teléfono, “leer” en su programa de lectura y tomar nota.

La empresa se asegura de brindar todos los apoyos necesarios, pero el nivel de exigencia es el mismo para todos.



## Estrategias para la asignación del puesto laboral. Implementación de los recursos necesarios

Algunos rasgos funcionales de los empleados se ponen en juego prioritariamente para algunos tipos de actividades:

- En el área de recepción, las acciones de orientar e informar requieren de buena orientación espacial y de fluida comunicación (buena escucha y dicción), pero no necesariamente de buena movilidad.
- Por el contrario, tareas tales como trasladar material o documentación de un sector a otro requieren buena movilidad (además de orientación).

**Sin embargo, para ambos casos, las limitaciones funcionales se relacionan con el entrenamiento y los recursos compensatorios con los que está familiarizado el futuro empleado:**

- Personas sordas con buen dominio del lenguaje oral y utilizando dispositivos que pasan a palabra escrita mensajes orales (cada vez más presentes en teléfonos celulares) pueden cumplir funciones que implican diálogo y comunicación; incluso tareas informativas y orientativas.
- Aunque las tareas que implican circulación se encomendarían en primera instancia a personas sin dificultades para trasladarse, la movilidad puede resolverse de manera sencilla mediante sillas motorizadas o scooters. Y si se trata de material que requiere de un medio de traslado o elevación tipo mini-grúa, no es imprescindible que el operador tenga buena movilidad en sus miembros inferiores.

## El puesto de trabajo

**El futuro empleado se reunirá con los técnicos pertinentes en el puesto de trabajo o lugar equivalente. Allí construirán conjuntamente las estrategias para lograr las condiciones de desarrollo de las tareas. Se trata de generar todas las interfases necesarias para asegurar que cada paso que conduce a la realización de la tarea pueda cumplirse. Se registrarán los programas de TIC a incorporar y las adecuaciones a realizar en las instalaciones.**

Por ejemplo, cabría preguntarse en el caso de un usuario de silla de ruedas, ¿cómo se aproxima a su puesto? ¿Qué necesita? Todo esto deberá surgir en el diálogo con él, ante la visualización concreta de su futuro puesto de trabajo. Es posible que requiera de un espacio libre por debajo del plano horizontal, mayor que el diseñado originalmente, para dar lugar a la parte delantera de la silla de ruedas: más alto y más ancho; elevar el plano de apoyo y quizás correr o quitar la cajonera lateral, transformándola en carro rodante, de ubicación móvil; quizás el borde frontal recto del plano de apoyo pueda tornarse cóncavo posibilitando una mejor aproximación y mayor aprovechamiento de toda la superficie



lateral, a ambos lados, con mejor alcance. Surgirán múltiples detalles: ubicación de tomas, encendido de la computadora, su accionamiento.

¿Quién evalúa cómo tienen que ser estas adecuaciones exactamente?  
 ¿Quién las materializará?: ¿el equipo de mantenimiento de la empresa, un artesano externo, o los fabricantes originales? Las modalidades variarán, pero la presencia de alguien del staff interno será necesaria para evaluar y decidir acerca del presupuesto y para monitorear su concreción.

### Eficacia en los procedimientos de detección de requerimientos

En la sucesión de acciones cotidianas, concebimos cada una como un eslabón de una cadena, sin el cual sería imposible llegar a cumplir con el cometido laboral. Registramos cada paso de las acciones pertinentes a la tarea específica; y también aquellas que las posibilitan: llegar al trabajo, ingresar, registrarse, trasladarse hasta el puesto de trabajo, aproximarse a él, y comenzar la tarea. Ampliamos la aplicación del concepto de interfase a cada una de estas instancias. Focalizamos en los desajustes entre el entorno físico y una acción pretendida. Por ejemplo, hay una intención (voluntad de llegar al rellano del ascensor), un entorno físico y los dispositivos habituales para alcanzar dicho objetivo (un solado liso, espacios amplios, señalizaciones que conducen al rellano). Pero si se trata de una persona ciega, la señalética gráfica no es detectada y ni la amplitud de los espacios ni la regularidad del solado brindan pistas de orientación. Faltan los dispositivos necesarios para transformar su intención de llegar al rellano en acción eficaz.





El éxito del desempeño laboral estará signado por la resolución satisfactoria de múltiples pequeñas acciones, que comienzan mucho antes del inicio de la tarea, la incluyen y culminan mucho después. En estas acciones se pone en juego la conformación física del espacio, de los equipamientos, de dispositivos de señalización y de accionamiento.

¿Cómo detectar cada eslabón? Ante cada testimonio, enriquecer la hipótesis abierta de comportamiento según las diferentes lógicas de comportamiento y uso del espacio. La entrevista inicial de la persona con discapacidad brindó una idea general. Ahora se trata de focalizar cada requerimiento.

**Nuevamente escuchar, observar y preguntar: ¿Cómo hace para... (darse cuenta donde está la entrada, abrir la puerta, incorporarse, lavarse las manos...)?**

Recorrer juntos los espacios físicos, ingresar en la lógica de comunicación, de orientación, de movilidad, de comprensión. Construir cada eslabón de la secuencia que conduce al puesto de trabajo. Y ya en él, cada paso de la tarea.

## INDUCCIÓN. Período de adaptación al nuevo puesto

Varía según la persona y características de la tarea. Suele insumir más tiempo que lo habitual si se trata de un trabajador con discapacidad intelectual o mental. Una tutoría, más cercana al comienzo, brindará apoyo

y acompañamiento en la integración laboral y grupal. **En todos los casos conlleva la introducción del nuevo empleado en su equipo de trabajo, el familiarizarse con el grupo humano, con las instalaciones de su propio puesto, y con el entorno cercano con el que tendrá que interactuar.**

A ello se suman diversos tipos de apoyos: las capacitaciones vinculadas con la función laboral específica, otras tales como las de apoyo en idiomas u otra área que fuere necesario reforzar, y un seguimiento por



parte del área de inclusión laboral más cercano al comienzo y más esporádico a medida que avanza favorablemente la inducción.

El desempeño dependerá bastante del proceso de inserción inicial. Hay pasos para facilitar su inducción a la organización:

- Previo a consumir su integración, participar a su futuro jefe que “ingresará una persona con discapacidad con tales características” y contar con su consentimiento.
- En una charla del jefe con el equipo de trabajo se hablará del Programa Sin Barreras, del futuro integrante del equipo, y de algunos de sus rasgos que resulte pertinente compartir. Por ejemplo, si a veces está somnoliento puede deberse a la medicación que toma, y no una falta de atención a su tarea (Accenture).
- **Aprender a preguntarle si necesita asistencia y de qué manera. Cuanto más franco y abierto sea el diálogo, entre el empleado con discapacidad y sus compañeros, más se disiparán los temores. El clima laboral se tornará más comunicativo y solidario.**
- El éxito en la integración del trabajador con discapacidad es responsabilidad del equipo (Accenture). De esta manera la inclusión se asume socialmente.

## PERMANENCIA y CONSOLIDACIÓN

No todos los requerimientos de apoyo surgen al inicio. Gradualmente se irán ajustando las adecuaciones y afinando su funcionamiento en el uso.

Se pondrán en evidencia nuevas situaciones: por ejemplo, la cafetería auto-service demandará un entrenamiento a los empleados ciegos en el reconocimiento del lugar y el uso de los dispositivos, y por parte de sus



compañeros un orden de los elementos en el mismo sitio para que puedan ser localizados fácilmente o eventualmente contar con la asistencia de uno de ellos. A la asistencia del equipo de trabajo, debe sumarse un seguimiento menos directo por parte del área de inclusión a fin de que cada nueva situación problemática pueda resolverse positivamente.

Encuentros periódicos de intercambio entre los trabajadores con similares tipos de dificultades, con la participación de integrantes del área de inclusión, enriquecen las experiencias personales, tejen alianzas y fortalecen los conocimientos del área sobre las personas y sus problemáticas, en el desafío de propiciar su consolidación laboral.

... **Cuanto más genuinamente se haya construido el puesto laboral conjun-** ...  
... **tamente con el empleado, más enraizado en su rol estará y mayor capacidad** ...  
... **de resiliencia tendrá ante futuros desafíos o cambios en los requerimientos.** ...

## CRECIMIENTO Y ENRIQUECIMIENTO PERSONAL-LABORAL

Algunas tendencias actuales combinan el trabajo en el propio puesto con rotaciones por otros puestos, incluso externos a la sede. Se trata del concepto de “puestos enriquecidos”, no estáticos, que brindan la posibilidad de crecimiento con interacciones en diferentes áreas.

Un puesto vacante brinda la oportunidad para interrogarse si podría optimizarse, hacerlo más flexible y con contenidos interesantes. El propiciar, para el puesto renovado, una convocatoria libre dirigida al staff interno es una oportunidad para el crecimiento. Otra alternativa es con-

... **vocar tanto a internos como externos. Todos los trabajadores, con o sin** ...  
... **discapacidad, deben contar con esta oportunidad.** ...

Será necesaria una articulación con áreas de servicios o mantenimiento, a quienes se encomendará las mejoras y, de ser necesario, las adecuaciones para el trabajador con discapacidad.

El propio trabajador sabe lo que necesita y lo puede expresar con mucha más soltura y precisión que cuando ingresó. Se encuentra en un proceso de crecimiento. Por su parte, desde el área de mantenimiento el proceso de diálogo y adecuación resultará cada vez más cotidiano y familiar.



### Fuentes consultadas

Carchak Canes, Rafael. Entrevista. Especialista en Recursos Humanos. Ex Gerente General de Eveready Argentina. Buenos Aires.  
Erkekjdian, Marisa. Entrevista. Consultora Accenture Argentina - Programa Sin Barreras (Inserción Laboral para personas con discapacidad). Buenos Aires.  
Yépez, María Elena. Comentarios. Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS). Ecuador.

## DIFERENTES LÓGICAS DE COMPORTAMIENTO, DE USO DE LOS ESPACIOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

### El entorno físico-social, agente activo en la conformación de estrategias de pensamiento y acción

Padres, hermanos, abuelos y también maestros y vecinos, construyen y alimentan el lugar asignado a cada niño en la sociedad a lo largo de los primeros años. Se emocionan con los pequeños-grandes logros, se enorgullecen, y hacen que trasciendan las fronteras familiares. También, marcan los límites, señalan errores o lo que no está bien. Este andamiaje social connota expectativas y es sostenido en las etapas formativas, a la vez que el sujeto en desarrollo se apropia de ese lugar suyo y lo cultiva de manera cada vez más consciente. **El entorno familiar y barrial (la casa,**

**la calle, la plaza, la escuela) son escenarios de encuentro, intercambio y puesta en juego donde aprenden, ensayan, y construyen estrategias para la vida. “Si bien es en relación a los niños donde más se evidencian dichas expectativas sociales y familiares, éstas existen y se manifiestan en relación a todos y en todas las edades. Y estas ‘apuestas a futuro’ son alimento esencial de deseos y voluntades personales” (Coriat, 2002).**

¿Qué pasa con este “lugar” físico-social, cuando una persona experimenta un cambio en su cuerpo (ya sea por lesión o por enfermedad)? ¿Cómo son esas “apuestas a futuro” cuando se comprometen pautas elementales como hablar, comer o caminar?

“Tener una discapacidad no es sólo tener un defecto físico, psíquico o sensorial: es formar parte de una realidad socio-política compleja que se vive día tras día” (Coriat, 2002). En este marco la persona va construyendo estrategias para poder desarrollar su vida, y tornar posibles sus proyectos.

### Lógicas de comportamiento, uso y percepción

En el compartir ámbitos físicos con personas con discapacidad subyacen formas de hacer las cosas vividas a menudo como “diferentes”. Esto se origina en un desconocimiento de las lógicas de uso y percepción no convencional del espacio con que se desenvuelven personas con discapacidad, al procurar salvar los desajustes entre sus características y lo

*“Cuando se habla de ‘personas con discapacidades’, todos creemos hablar de lo mismo. Imaginamos (...) alguien en silla de ruedas o ciego, con muchas dificultades en su desempeño diario vinculadas a la ciudad, sus calles, tránsito y edificios.*

*(...) surgen imágenes que otorgan a algunas de estas personas un poder especial: personas que trascendieron su “discapacidad”, transformándose para el imaginario colectivo en superhéroes –Beethoven o Roosevelt...– en cuyas vidas ejemplares las tareas productivas o cotidianas adquirieron la dimensión de hazañas.*

*Ninguna de estas imágenes nos remite a personas comunes, que desarrollan su vida cotidianamente como el resto de los humanos: estudiando, trabajando, enamorándose, siendo padres o madres de familia (...)” (Coriat, 2002).*

*“Elena se decide por un taxi; atraviesa el hall central de Plaza Constitución adivinando obstáculos. Como una nadadora obligada a mirar el fondo de una pileta, trata de respetar el andarivel que ella misma se traza, y avanza. Pero los demás no entienden de andariveles y se le cruzan, desde cualquier dirección (...) pares de pies unos junto a otros yendo y viniendo. Y Elena en el andarivel que sólo ella conoce y respeta” (Piñeiro, 2007).*



*Han pasado 5 meses desde que la empresa se mudó. Uno de sus empleados es ciego y le cuesta orientarse para llegar desde la puerta de entrada hasta su escritorio. Solicita pasamanos a Recursos Humanos. Su pedido pasa de mano en mano y nadie da respuesta. Cinco meses después, alguien se entera del pedido y solicita un presupuesto por “pasamanos” a un consultor en accesibilidad. De haber instalado lo literalmente solicitado, los pasamanos jamás hubieran solucionado el problema.*

que el entorno les impone. Sus maneras de comportarse son respuestas compensatorias ante la ausencia o disminución de una capacidad (ver, caminar, escuchar, comprender, asir, hablar) dada por obvia en el habitar compartido.

La comprensión de estas lógicas permite interpretar al otro e incidir eficazmente en un proceso de inclusión. Habitualmente, las personas no explicitan cuál es su manera de hacer las cosas más comunes (comer, caminar, leer). Son modalidades que forman parte de su vida y se manifiestan de manera espontánea.

**· Dar por supuesta una lógica exclusivamente desde la “normalidad” invita a transgredirla. Prejuizar qué comportamientos y necesidades pueden tipificarse según la discapacidad portada puede conducir a aplicaciones arbitrarias. Al entablar un diálogo genuino con el otro, buscando entrar en su propia lógica de actuación, el empleador y los profesionales del diseño, la informática o la docencia podrán encontrar la aplicación correcta.**

La escucha profesional aprende a diferenciar la demanda explícita y literal de la subyacente. Por ejemplo, implementar un solución como un cambio de textura del piso a lo largo del recorrido, permite brindar la orientación requerida a una persona ciega ,rediseñando a partir de recursos ya presentes en las instalaciones.

## Personas con discapacidad motora

**· Si las dificultades son al caminar buscará los recorridos más breves y siempre verificará dónde hay puntos de descanso o de apoyo. Tal vez requiera de líneas o superficies continuas.** Ante una escalera, subirá por el lado que tenga pasamanos. Y de no haberlo se tomará de la pared o del brazo de alguien. Si le cuesta pasar de sentado a parado preferirá apoyos isquiáticos. Lo pensará muy bien antes de sentarse y se incorporará sólo cuando resulte imprescindible.

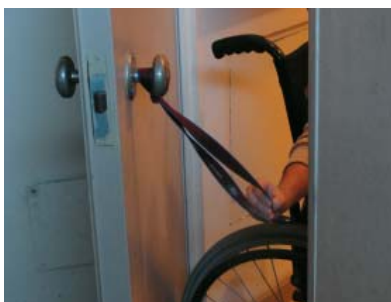
Si tiene debilidad muscular o imposibilidad de hacer esfuerzo físico, no podrá subir las escaleras, por lo que necesitará un ascensor que funcione. Las escaleras mecánicas podrían ser una alternativa, pero no la única.

**Si utiliza silla de ruedas** buscará una rampa de suave pendiente o un ascensor. Si la silla de ruedas es motorizada, podrá subir por pendientes más pronunciadas.

**· Para doblar, girar, dar media vuelta para regresar o aproximarse a un puesto de trabajo, necesitará de más espacio alrededor, lo que se pondrá en evidencia en lugares pequeños o donde los equipamientos dejen pasos muy estrechos.**



*Han pasado 5 meses desde que la empresa se mudó. Uno de sus empleados es ciego y le cuesta orientarse para llegar desde la puerta de entrada hasta su escritorio. Solicita pasamanos a Recursos Humanos. Su pedido pasa de mano en mano y nadie da respuesta. Cinco meses después, alguien se entera del pedido y solicita un presupuesto por "pasamanos" a un consultor en accesibilidad. De haber instalado lo literalmente solicitado, los pasamanos jamás hubieran solucionado el problema.*



Si no hubiere espacio para que la parte delantera de la silla pueda avanzar, no será posible una aproximación frontal. El extremo del apoyapies, y el calzado del usuario, marcan hasta dónde será necesario avanzar hacia adelante. El ancho entre los aros para impulsar la silla marca el espacio necesario a lo ancho. Y la altura desde las rodillas hasta el piso indica la altura necesaria.

**No todas las acciones requieren de una aproximación frontal. Se pueden accionar teclas de luz o picaportes estando de costado (como al abonar el peaje en la autopista: de costado, por la ventanilla. ¡No sería posible por delante aunque se abriera el parabrisas!).**

Le resultará muy difícil o imposible lidiar con cierra-puertas muy tensionados. La silla no avanzará si las manos no impulsan sus ruedas o accionan el "joystick".

Desde la silla de ruedas las visuales son más bajas. Todo queda más alto: el antepecho de la ventana, la mirilla de la puerta, el estante, la tecla de luz y el timbre. Con dificultades en la extensión de los brazos el alcance es menor aún.

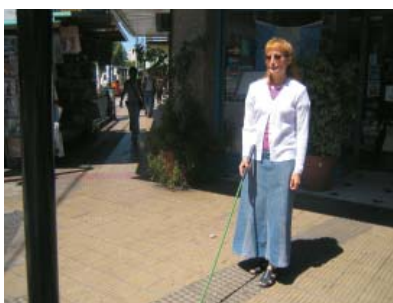
**Si tiene dificultades con la motricidad fina es importante la ubicación y el diseño de los elementos para su manipulación.** Seguramente usará aquellos que pueda asir con facilidad y que no requieran de una afinada precisión para su uso. A veces no es necesario el uso de elementos especiales: un lápiz puede ser el puntero para accionar un teclado.

## Personas con discapacidad visual

Existe una diversidad de situaciones entre quienes no ven absolutamente nada, y quienes perciben formas, cambios de intensidad de luz, contrastes de color, incluso imágenes (sin poder retenerlas más que fracciones de décimas de segundos; o con visión sólo central o periférica). Estos restos visuales resultan valiosos para orientarse en un recorrido. Quienes son ciegos desde pequeños o desde hace años los combinan con percepciones propioceptivas y ecolocalización.

**El recurso táctil es el más difundido, sistematizado y utilizado para enseñar a quienes quedan ciegos. A diferencia de la vista, que registra las características de un espacio a tal velocidad que es percibida como instantánea, el tacto es lineal. Se percibe un espacio o un recorrido paso a paso, toque a toque, mediante el bastón.**





Al igual que un visitante en un territorio desconocido, una persona ciega requiere de elementos de orientación e identificación y, generalmente, le asigna este rol a recursos pre-existentes como guías para avanzar por un recorrido continuo: una pared; un borde; un límite continuo entre dos solados diferentes; mojones (como los de la carretera), que dan cuenta de una secuencia en el recorrido o de la llegada a un punto significativo (para doblar, entrar); un cambio en el solado en sentido transversal; una baldosa rota o diferente; una pared guía que de pronto se curva o se termina. Mojones y sendas brindan a los ciegos seguridad y consolidan su sentido de orientación.

### Para evitar situaciones riesgosas

El bastón ayuda a reconocer el camino, y anticipa información respecto de las condiciones del mismo, especialmente si hay un obstáculo (una columna, equipamientos). Pero hay datos que se escapan: si hay una irregularidad o una oquedad, a menos que el toque del bastón focalice en esa área, no es detectada. La presencia de desniveles no señalizados genera inseguridad, así como toda escalera que no cuente con pasamanos. Para las personas ciegas los desniveles constituyen un grave riesgo, tales como los andenes o balcones sin protección (por ejemplo en un estanque). **Por otra parte, los obstáculos por encima de la altura de la cintura (el extremo superior del bastón) son imposibles de detectar, lo que torna a todo elemento aéreo que sobresale muy riesgoso (un cartel, un bajo escalera, una ménsula).** Basta observar la frecuencia con que personas ciegas se lastiman la cabeza o la cara. Para prevenir estas situaciones se concibió el concepto de volumen libre de riesgo: un recorrido que en toda su extensión, en todo su ancho y su alto, debe estar libre de obstáculos, desniveles e irregularidades.

### Para leer y escribir

Las personas que no ven no tienen problemas de acceso a la escritura si cuentan con la formación y los medios: desde el sistema Braille como método manuscrito, pasando por las máquinas de escribir Perkins (con teclas identificables mediante sistema Braille), hasta los actuales programas digitales de lectoescritura con transcripción oral de lo escrito (que permiten verificar lo escrito y corregirlo). **Programas de lectura sonoros, tales como el Jaws, posibilitan utilizar las computadoras. Al igual que en los itinerarios para trasladarse físicamente, el recorrido por las páginas web es también lineal. Por ello, su diseño accesible prevé un barrido**

“Cuando tu problema termina comienza el mío”, dijo una sorda a un compañero usuario de silla de ruedas, al llegar ambos a una reunión. Las dificultades del viaje quedaban atrás (conseguir un transporte en el cual viajar con la silla, las veredas irregulares y angostas, las bajadas de cordón). Ahora comenzaba la reunión en la que ella tendría que comprender lo que se decía. Para ello, otra compañera, ciega, tipeaba velozmente en su PC todo lo que se decía. Se sentaron en círculo, como para propiciar el intercambio, y para que la compañera sorda visualizara quien tomaba la palabra en cada oportunidad. Se nombraba a quien hablaba, para que la compañera ciega supiera de quien se trataba” (Testimonio REDI. Buenos Aires).

... a través de los menús y asegura que cuenten con interfase oral que lea ...  
... en forma audible los contenidos.

Las personas que ven muy poco combinan los recursos de quienes no ven con otros tales como alto contraste de color y amplificadores de texto.

## Personas con discapacidad auditiva

En América Latina aproximadamente un 70% de las personas que nacieron sordas o adquirieron la sordera antes de aprender el lenguaje oral, presenta lo que se llama analfabetismo funcional respecto de la lengua de la mayoría (un nivel de lectura de la lengua oral y escritura de un equivalente de 4to año de enseñanza básica o primaria). Esto no implica incapacidad, implica que se tiene otra lengua y que la educación, al haber sido oralista, les impidió el aprendizaje en calidad de la segunda lengua. Estas personas pueden perfectamente ser excelentes trabajadores en industrias, mecánica y otros muchos rubros, pero se debe asumir que para comprender la comunicación verbal elaborada, requieren el uso de la lengua de señas.

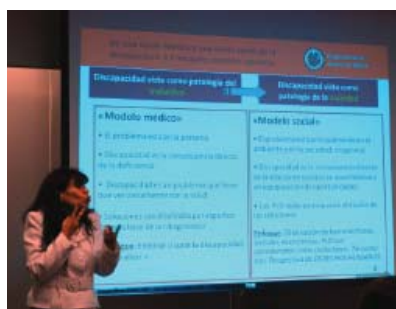
Si se manejan con **lectura labial**, en las comunicaciones presenciales podrán comprender todo lo que se diga, si quien habla asegura que su rostro sea observado por la persona sorda: sus labios se muevan de manera natural (no forzada), no muy rápido, y queden visibles (sin taparse la boca con las manos, sin bigotes). **La vista puede “leer” a una sola persona hablando por vez y a una distancia cercana; es imposible entender a varios al mismo tiempo o seguir a un presentador en una conferencia, dado que demanda una gran concentración visual y mental.**

Si su forma de comunicarse es mediante **lengua de señas**, a menos que el resto de los presentes utilicen dicho medio, requerirá de un intérprete. Quienes se comunican mediante lectura labial se expresan oralmente; por ello su dicción suele ser más clara que la de quienes utilizan lengua de señas (aún pudiendo expresarse oralmente). En este último caso el intérprete es necesario tanto para comprender al resto como para hacerse comprender.

Los programas de pasaje de lo expresado oralmente a texto escrito, al incorporarse a las computadoras de las personas sordas y de sus interlocutores, resultan valiosos.

## Personas sordas y situaciones imprevistas

Las personas sordas saben cómo descubrir los avisos gráficos y los textos en las carteleras. Es su recurso para enterarse de novedades. **Sin embargo, los imprevistos suelen anunciarse de manera sonora, y dado que a los sordos no se les nota la sordera, tienden a no enterarse y sufren las**



“Es importante considerar que muy pocas personas sordas pueden comprender todo en una comunicación oral, eso también es un mito, ni yo misma puedo; sólo lo logran tal vez un poco mejor quienes tienen restos auditivos o usan implante coclear, y cada caso no es comparable” (Pamela Molina, Programa Inclusión Social y Laboral, Trust for the Americas).

*Hace un año que Darío entró a trabajar en un hipermercado, en el área de verdulería. Allí pesa el producto y lo embala en bandejas. Un día cambiaron la balanza. Su jefe le acercó un manual con las instrucciones para operarlo. Darío se fue muy angustiado al Taller Protegido al que había concurrido durante años y con el que mantenía relaciones de amistad. Llegó llorando, manual en mano. El personal de control de producción leyó el manual y mediante un sistema de figuras le enseñó cómo operar esa nueva balanza. Dos días después Darío pudo reincorporarse a su puesto de trabajo.*

**consecuencias** (no cumplir con el cambio de horario o de programación, no llegar a un festejo espontáneo, no enterarse de una emergencia). Los teléfonos celulares con mensajes de texto, y aviso mediante vibradores, así como los chat en tiempo real, son una solución en tanto se incorporen como recurso de información y comunicación alternativa permanente.

## Personas con discapacidad intelectual

El pensamiento concreto es lo que caracteriza al conjunto de personas con discapacidad intelectual. Hasta los diez–doce años los niños estructuran el pensamiento a partir de lo concreto; no pueden construir abstracciones. Esto no significa que no puedan asumir responsabilidades como trabajadores. Hay puestos productivos en los que se desempeñan con eficacia, tales como cadetería, fotocopiado, y embalaje.

## Bibliografía y fuentes consultadas

- Caligaris, Romina. Entrevista. Licenciada en Psicología. Buenos Aires
- Coriat, Silvia (2002). Lo Urbano y lo Humano: Hábitat y Discapacidad (Fundación Rumbos/Librería Técnica/Universidad de Palermo: Madrid).
- Dones, Ana. Entrevista y testimonios. Especialista en temas de trabajo y discapacidad intelectual. Presidente Fundación para la Adaptación Laboral y Desarrollo Autónomo del Discapacitado (FALDAD) y miembro de la Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad (REDI). Buenos Aires.
- Piñeiro, Claudia (2007) Elena sabe (Arte Gráfica Editorial Argentina/Aguilar: Buenos Aires).
- Prado, María Cristina. Entrevista. Licenciada en Psicología. Buenos Aires.



## RECURSOS ARQUITECTÓNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS AL SERVICIO DE POLÍTICAS INCLUSIVAS

Según la discapacidad, es vital que el escenario que se transita y usa cotidianamente no varíe. Las soluciones arquitectónicas, tecnológicas, el diseño de los espacios y, en algunos casos, la asistencia humana son recursos compensatorios para las personas con discapacidad. Brindan la posibilidad de comunicarse, moverse, y realizar múltiples actividades. Muchas veces, más que incorporar nuevos recursos, importa tener una mirada creativa y combinar los elementos existentes siguiendo una lógica de uso específica.

### Soluciones que socializan

Cuando un espacio de trabajo responde a criterios de inclusión social, los recursos compensatorios pasan desapercibidos y no hay que incorporar elementos especiales. Tampoco hace falta un asistente personal para cuando se cae un lápiz al suelo, si un compañero lo puede levantar.

Pero las soluciones deben ser confiables: generar la certeza de que los recursos van a estar disponibles, que siempre van a funcionar eficazmente.

**“Es necesario discernir entre dos tipos de soluciones (recursos) compensatorias: las que porta el propio individuo - ortesis, lentes, audífonos, sistemas computarizados de comunicación escrita, sillas de ruedas - y las ayudas que forman parte del diseño arquitectónico. Estas últimas son las que permanecen, las que pueden ser compartidas por todos, las que, al igual que los edificios, tienen raíces: espacios y circulaciones amplias, texturas diferenciales, rampas, ascensores, pasamanos, agarraderas, aros magnéticos. Son soluciones que se socializan.**

Ambos tipos de soluciones propician una optimización de los recursos propios. Sin embargo, mientras los elementos de ayuda personales ponen el acento en el individuo, las soluciones compensatorias arquitectónicas introducen cambios en las conductas del grupo humano que las habita y utiliza”. (Coriat, 2002)

**La accesibilidad física y tecnológica presentes en un espacio de trabajo inclusivo propicia conductas grupales solidarias, condición básica para la implementación de la asistencia grupal.**

*“El medio (físico y tecnológico) puede hacerse accesible hasta un punto. De allí en adelante, las personas con discapacidad necesitamos disponer de otro tipo de recursos. Desde una concepción de diversidad, la accesibilidad física es la primera instancia en la generación de condiciones autónomas. Esta se complementa con otros recursos tales como ayudas técnicas que parten de cómo yo diseño mi vida de acuerdo con mis propios deseos e intereses. La asistencia personal debería ser requerida sólo cuando se hayan superado todas las instancias anteriores”. (Facundo Chávez Penillas, usuario de silla de ruedas. Buenos Aires. Testimonio)*



## Accesibilidad desde el concepto de interfase

La interfase es un espacio en el que se articula la interacción entre el cuerpo humano, la herramienta y la intención de la acción. Si estoy en un cuarto a oscuras y quiero ver, necesito prender la luz. La interfase vehiculiza una acción destinada a un fin determinado, vinculando el elemento, objeto o dispositivo a ser accionado o usado, con el ser humano que lo accionará. Una tijera no tendría razón de existir si con ella una persona no pudiera cortar.



Cuando se trata de accesibilidad, la “acción” para lograr el objetivo (por ejemplo, ingresar a un edificio) engloba un conjunto de pasos, vinculados cada uno de ellos con propiedades, no ya de un único dispositivo (tijera, llave de luz), sino de un conjunto de “atributos” de la configuración arquitectónico-espacial del área de ingreso.

Los atributos de accesibilidad determinan las características de cada componente pertinente a la accesibilidad, pero también la relación entre ellos, sin la cual dichos componentes podrían resultar ineficaces.



Por ejemplo, el ingreso a un edificio puede contar con una rampa correctamente dimensionada y pese a ello, no brindar accesibilidad. La rampa formará parte de un conjunto que incluye los espacios de maniobra previa y posterior y los pasamanos laterales que la acompañan en su recorrido. Pero también requerirá de señalizaciones que adviertan a personas con discapacidad visual del comienzo y finalización del recorrido, las que serán diferentes para personas con resto visual o personas ciegas.



La conformación espacial del ingreso responderá entonces a la intención de “ingresar con accesibilidad” si cuenta con los atributos que permiten llevar a cabo exitosamente cada uno de los pasos (interfases) que culminan con el ingreso: aproximarse, abrir la puerta, pasar, cerrarla, aproximarse a la rampa, girar si es necesario, recorrerla, etc. Cada uno de los atributos brinda, a los componentes del ingreso y a la relación entre ellos, las características requeridas para que cada interfase pueda tener lugar de manera exitosa.



### Atributos básicos de accesibilidad

Son aquellos que posibilitan o facilitan las siguientes instancias básicas de movilidad:

**Llegar desde un punto a otro:** Transitabilidad en recorridos o itinerarios tales como veredas, sendas peatonales, pasillos y pasos interiores, halleres de ingreso o de distribución. También en el interior de habitaciones y en transportes públicos. Supone la existencia de un “volumen circulatorio libre de riesgo”.

*Carla regresó de sus vacaciones de verano. Notó que habían reemplazado los escritorios; sus formas eran diferentes y el espacio entre un puesto y otro era más reducido. Habían cambiado las computadoras por unas más modernas, los monitores eran LCD, las CPU estaban en un carrito debajo y no había bandeja para el teclado. Todos estaban contentos. Menos Carla. Carla no pudo sentarse y comenzar a trabajar. No sabía cómo haría para levantarse después. Antes, el monitor y la CPU sobre el escritorio le servían para levantarse. Carla tiene poca fuerza muscular y el teclado sobre la mesa la cansa mucho. Su silla anterior tenía un apoyabrazos más abierto que le permitía aproximarse por debajo de la bandeja del teclado y sentarse más alta. Ahora el escritorio no está amurado a la pared y se mueve apenas intenta apoyarse. No había indicio físico de que ese puesto era ocupado por una persona con movilidad reducida.*

**Pasar de un ámbito a otro:** Franqueabilidad. Atravesar el cordón de la vereda, el ingreso a un edificio o a una habitación. Pasar de un espacio público a uno privado; de un piso a otro; de una vía de circulación vehicular a otra peatonal.

En el ingreso a edificios las dificultades más habituales se presentan en los cambios de nivel, materializados con escalones. En los pasajes de un ambiente a otro en espacios interiores, los problemas de holgura –luz libre de paso– se suman a problemas de maniobrabilidad: girar a 90 grados con una silla de ruedas cuando se ingresa a una habitación requiere de mayor ancho de paso aún.

**Aproximarse y posicionarse ante un equipamiento:** Asequibilidad. Aborda aquellas acciones o maniobras necesarias para una aproximación funcional. Es decir, procurar una posición adecuada para la utilización de un equipamiento, instalación sanitaria, asiento (tales como closet, lavatorio, mesa, respectivamente); también incluye otras operaciones, como la transferencia de silla de ruedas a artefactos sanitarios o a la cama o a un asiento; o la acción de incorporarse: pasar de sentado a parado y la inversa, teniendo en cuenta también posibles elementos de ayuda (bastones, andador, muletas).

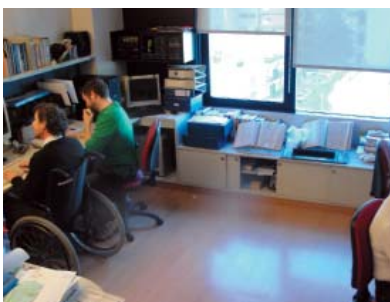
**Desempeñarse:** Usabilidad. Combina los conceptos de alcance, posición y fuerza. Ubicación y diseño de los elementos posibilitando su accionamiento. Optimización de los elementos asibles, manipulables, accionables, en función de limitaciones en la motricidad fina, fuerza, y movilidad de miembros (superiores o inferiores). Interfases que posibiliten poner en juego potenciales recursos alternativos.



## Recursos de accesibilidad

### Cuadro de aplicación de los recursos

| Recursos de accesibilidad que brinda | A personas con discapacidad                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                                                      |                                                      |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                      | Motora                                                                                                              | Visual                                                                                                       | Auditiva                                                                                                             | Intelectual                                          |
| EL DISEÑO ARQUITECTÓNICO             | a. Posibilitan realizar físicamente actividades tales como movilizarse, desplazarse y accionar mecanismos u objetos | b. Facilitan el reconocimiento de itinerarios y la ubicación de lugares y elementos de equipamiento o de uso | c. Posibilitan la detección de señales                                                                               | d. Facilitan la movilidad                            |
| LAS TIC                              | e. Posibilitan desempeñar tareas mediante el uso de la computadora                                                  | f. Posibilitan realizar tareas tales como buscar información, leer y generar contenido escrito               | g. Facilitan la comunicación a distancia                                                                             | h. Facilitan el aprendizaje y el desempeño de tareas |
| LA ASISTENCIA GRUPAL                 | i. Facilitan actividades personales o tareas que insumen esfuerzo físico                                            | j. Brindan condiciones ambientales de mayor confiabilidad                                                    | k. Facilitan la participación en actividades grupales donde es necesario comunicarse con más de una persona a la vez | l. Facilitan la comprensión y adaptación a la tarea  |



### Recursos que brinda el diseño arquitectónico

a) Recursos para posibilitar a personas con dificultades motoras realizar físicamente actividades tales como movilizarse, desplazarse y accionar mecanismos u objetos

**Holgura espacial:** El uso de elementos de ayuda (andadores, muletas, sillas de ruedas, scooters) demanda medidas más holgadas para desplazarse, maniobrar y aproximarse a equipamientos e instalaciones. Los máximos requerimientos se plantean con el uso de sillas de ruedas. Ejemplo: la distribución de los puestos de trabajo contra las paredes disminuye las maniobras necesarias de aproximación a cada puesto y se optimizan los metros cuadrados de superficie de circulación concentrando en el centro el espacio necesario para girar.

**Continuidad de las superficies de tránsito:** Las dificultades en la deambulaci3n generan formas de desplazamiento (caminar deslizando los pies por el piso o el uso de silla de ruedas) que requieren reducir al





mínimo las irregularidades en la superficie del pavimento; ausencia de oquedades; superficies antideslizantes que al mismo tiempo no opongan freno al desplazamiento; pasaje continuo de un nivel a otro mediante suaves rampas; y, para desniveles mayores, medios alternativos de elevación, tales como ascensores o plataformas salva escaleras.

**Alcance:** Con el uso de muletas, los brazos -ocupados en sostenerlas- tienen restringido su alcance. Quien camina con andador utiliza ambas manos y, aún utilizando una, su cuerpo está limitado para extenderse y alcanzar un objeto. Desde la posición de sentado en silla de ruedas, los brazos y las visuales están a menor altura que en bipedestación.

También, reducen la posibilidad de articulación y extensión de brazos las dificultades motrices de origen neurológico o muscular, amputaciones, enfermedades transitorias, la utilización de un yeso, entre muchas otras variantes.

Ejemplos de posibles recursos compensatorios: un plano de trabajo giratorio; un comando de botones cuyo soporte, originalmente vertical, se inclina levemente permitiendo tanto alcance visual como táctil a personas altas o de baja talla.



#### **Accionamientos de mínimo esfuerzo físico y escasa precisión motora:**

La presión a ejercer sobre dispositivos tales como mecanismos cierra-puertas, sistemas de apertura y cierre de recipientes, palancas y llaves de encendido, no debe superar valores que impidan su accionamiento. A su vez, los mecanismos deben permitir ciertos márgenes de desviación en su accionamiento, facilitando la operación a personas con disfunciones neurológicas o musculares (espasticidad, distrofia muscular).

Ejemplos de posibles recursos compensatorios: monocomandos o grifos en cruz de brazo largo en lugar de canillas convencionales; palancas en lugar de botones en el depósito de inodoros.



**Holgura de tiempos:** Regular los tiempos de duración de determinadas fases adecuándolos a los usuarios más lentos. Aplicarlo en puertas automáticas de ascensores, cambio de luz en los semáforos, tiempos de tolerancia para cada operación en cajeros automáticos, entre otros.

b) Recursos para facilitarle el reconocimiento de itinerarios y la ubicación de lugares y elementos de equipamiento o de uso a personas ciegas o con discapacidad visual severa

**Sendas, bordes, hitos, y postes:** Diseño de los espacios arquitectónicos o urbanos asumiendo los elementos que colaboran a discernir recorridos, como guías continuas (sendas y bordes, mediante paredes o referencias continuas en el solado); referencias significativas tales

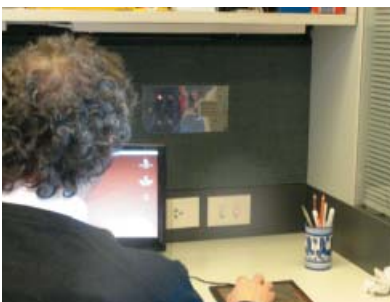
como hitos (elementos que destacándose a distancia brindan un referente para la orientación; como puede ser un sonido característico, reflejos, un elemento visual e incluso un elemento del paisaje -como la vista del mar, una montaña-); y mojones (carteles, señales en el entorno inmediato del itinerario que advierten o informan). Estos elementos, complementados cuando es necesario con elementos de señalética inclusiva (señalizaciones de guía o de advertencia), conforman señales perceptibles que guían y tornan más aprehensible la espacialidad.

**Información anticipada:** Secuencias de recorridos y ubicación de instalaciones y equipamientos.

**Condiciones ópticas, de iluminación y de acústica:** Su optimización estará en función de las características de la persona con baja visión. Tanto para ciegos como para disminuidos visuales, la escucha no se complementa con información visual (gestos o gráficos). Es importante el aislamiento y el acondicionamiento acústico, evitando interferencias externas o efectos de eco en interiores.

**Información háptica, sonora o topológica:** Se utilizan para anticipar obstáculos, cambios de nivel o dirección, presencia de lugares de interés o elementos del equipamiento (ingreso a edificio público, bancos, cabinas de teléfono).

c) Recursos de detección de señales para personas con discapacidad auditiva



**Sistemas de aviso, alarmas, o emergencias lumínicas:** En edificios y espacios de uso público y privado. En términos generales, “todo lo que debe ser auditivo para ciegos, debe ser visual para sordos”.

**Consistencia interna de los códigos implementados en sistemas de información y señalización:** Coherencia del lenguaje que se construye y utiliza con objetos, carteles, señales, descripciones para orientarse y reconocer itinerarios o lugares de destino. Se pone en juego particularmente en espacios complejos (hospitales, estaciones intermodales, planos de ubicación).

d) Recursos para facilitar la movilidad de personas con discapacidad intelectual o mental



**Hitos y postes:** La presencia de elementos destacados facilita la comprensión del espacio y la orientación. Por ejemplo, destacar con un número y color la llegada a un sector, o ubicar en un lugar inmediato al hito el puesto de información.



**Elementos de seguridad:** Los pasamanos y elementos de borde brindan seguridad y contención. Con el mismo criterio deben elegirse otros dispositivos, tales como los cerrojos de puertas, donde el accionamiento sencillo evitará atropellamientos.

### Recursos que brindan las TIC

Las TIC hacen posible que personas con diversas dificultades puedan acceder a la información y comunicarse.

Se denominan TIC a todas las tecnologías que posibilitan la adquisición, almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información. Comprende principalmente a los medios de comunicación (TV, radio, y telefonía fija y móvil), la informática (hardware y software), y la navegación por Internet.

Dentro de los TIC se incluyen todas las tecnologías electrónicas e informáticas y sus aledaños; no se incluye información en soporte físico (cartelería, libros).

Los recursos que se mencionan a continuación representan sólo una parte de los productos ofrecidos en el mercado. A su vez, es necesario aclarar que no todos están disponibles en todo el mundo.

Cabe destacar que estos dispositivos pueden personalizarse, es decir, adaptarlos a medida del usuario.

**e) Recursos para posibilitar a personas con discapacidad motora severa o con dificultad o imposibilidad de usar sus manos, desempeñar tareas mediante el uso de la computadora**

### SOFTWARE

**Emuladores de Mouse:** Son aplicaciones que emulan o igualan el desplazamiento de un Mouse logrando mover el cursor en la pantalla. Están diseñadas para personas que no usan sus manos o lo hacen con dificultad. Permiten el control del Mouse mediante movimientos específicos, tales como movimientos de la cabeza (requieren de cámara web), el uso de la voz (mediante un micrófono), o simplemente un soplador o la vista (barrido visual).

**Teclados virtuales:** El teclado en pantalla trabaja simultáneamente con las aplicaciones estándar. No usa el soporte físico. Puede escribirse mediante la selección de teclas por un procedimiento de barrido. Se pueden combinar con los emuladores de Mouse. Por lo general, utilizan la tecnología de texto predictivo y logran disminuir en un porcentaje importante la cantidad de pulsaciones necesarias para escribir un texto.



*“Estudiantes de Bioingeniería de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de San Juan, diseñaron un software para manejar el cursor con la pupila. En el caso de Germán, le colocaron un paño rojo de 2 cm. de radio para que lo tomara la cámara web, pero faltó iluminación debajo del escritorio. Por eso Federico Beguerí, nuestro diseñador industrial, armó un mouse gigante: con los dos botones y con el mismo Mouse enmarcado en un contenedor mayor para que lo pise y lo mueva con el otro pie”. (Testimonio. Arq. Domínguez Cano, coordinadora del Plan Provincial de Accesibilidad, Gobernación de San Juan, Argentina)*



**Programas de reconocimiento de voz:** Permiten que los usuarios controlen no sólo las aplicaciones sino también el sistema operativo mediante el dictado. A través de un micrófono pueden dictarle a la computadora cualquier tipo de documento (correos electrónicos, procesadores de texto). Permiten manejar los menús de acción por lo que se necesita tener control de la voz y no presentar dificultades en el habla.

## HARDWARE

**Emuladores de Mouse:** Los hay Tipo Bola, Joystick, Pulsador, todos diseñados en función de distintas posibilidades de aprehensión no requiriendo ninguno de ellos precisión fina para su uso.

Hay dispositivos diseñados para usar con el pie, a pedal o con botones (el click se hace con el pulgar del pie), punteros que se usan con la boca o con la barbilla.

Algunos requieren un software especial para su reconocimiento por parte del sistema operativo, otros simplemente se conectan a un puerto USB y, una vez reconocidos por el sistema operativo, están listos para ser utilizados.

**Teclados:** Para las personas con dificultades en la motricidad fina estos dispositivos adaptados cumplen con las mismas funciones que las versiones tradicionales, pero pueden ser controlados a través de otros movimientos o usados de modos no convencionales.

Los teclados ergonómicos ya están diseñados para adaptarse a la forma de las manos y dedos, permitiendo el apoyo y descanso de la muñeca.

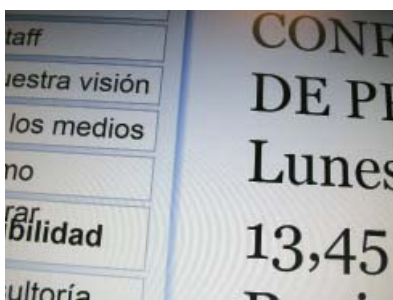
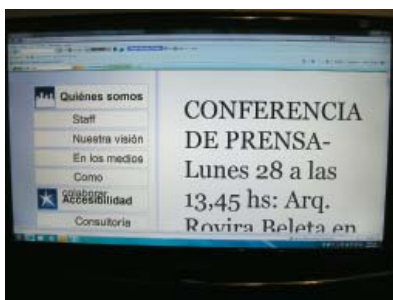
Los amplificadores o reducidos en tamaño facilitan el uso, requiriendo una menor precisión fina o una menor amplitud de movimiento, respectivamente.

Por la distribución de sus teclas, hay teclados que pueden operarse con la mano izquierda o derecha.

**Dispositivos específicos para teclear:** Personas con dificultad en su motricidad fina suelen valerse de dispositivos para escribir con teclados convencionales. Un puntero puede manejarse con las manos o con la cabeza (colocado en el extremo de una varilla incorporada a un casco). Otro, consiste en una carcasa agujereada para que se pueda acceder a cada tecla sin presionar las demás de forma involuntaria.

## MEDIOS

**Telefonía celular:** Entre los dispositivos que brindan ayuda técnica para comunicarse, se destacan el Manos Libres que se controla mediante el uso de voz. De uso más específico, existen los diseñados para personas con dificultades también en el habla, con acceso por barrido visual.



f) Recursos para posibilitar a personas ciegas o con discapacidad visual severa, realizar tareas tales como buscar información, leer y generar contenido escrito.

## SOFTWARE

**Lectores de pantalla:** Recogen la información en la pantalla de la computadora y la reproducen en forma audible a través de un sintetizador de voz. La información puede ser enviada a una línea Braille o utilizar ambos sistemas a la vez. Con el teclado se manejan todas las funciones de aplicación de la computadora. En la actualidad existen varios lectores de pantalla. El más utilizado para el sistema operativo Windows es el JAWS.

**Amplificadores de pantalla (caracteres, gráficos, otros):** Permiten la ampliación de cualquier área de la pantalla para que sea fácilmente perceptible. Requiere que una vez magnificados los caracteres o gráficos de una pantalla éstos sean comprensibles. Estas aplicaciones son fáciles de manejar y pueden configurarse de forma permanente. Las más usadas para el sistema operativo Windows son: Magic, Zoom Text y los que desarrolla Dolphin Computer Access (Supernova, Lunar, Lunar Plus).

## HARDWARE

**Línea Braille:** Es un dispositivo de salida que se conecta al teclado y representa en Braille todo el contenido en la pantalla de la computadora. Para las personas ciegas que realizan tareas de gran complejidad permite la lectura y control en Braille del contenido.

## MEDIOS

**Telefonía celular:** La pantalla es sustituida por un sintetizador de voz que informa a la persona ciega quién lo llama, qué mensajes ha recibido, etc. Un activador de voz marca automáticamente el teléfono que se pronuncia.

Para los modelos de teléfonos inteligentes o smartphones -según el sistema operativo utilizado por el teléfono- existen aplicaciones tales como Mobile Speak, Talks, Dolphin, Voice Over, Talk Back u Orador, entre otros.

**GPS:** Estos dispositivos de posicionamiento global satelital (GPS) permiten a una persona ciega orientarse. Puede conocer su ubicación exacta por medio de un sintetizador de voz que le indica la intersección de calles que está atravesando. Estos dispositivos se pueden conectar a un plotter Braille para imprimir un recorrido.

*El formato PDF es muy usado en ámbitos laborales. Para que estos documentos sean accesibles es necesario tomar ciertos recaudos.*

*Si el archivo PDF es generado a partir de un documento en papel digitalizado con un escáner no deben insertarse las páginas en modo gráfico, sino que se debe realizar el proceso de reconocimiento de caracteres (OCR) que actualmente está generalmente disponible en el software provisto con el escáner, lográndose de ese modo que en el PDF quede incorporado el documento en forma de texto.*

*Otra forma de llegar a los archivos PDF es desde un documento Word. No es común que al usar Word se adopten buenas prácticas que mejorarían la accesibilidad de los documentos producidos. Es importante: generar los títulos usando los niveles de título que se pueden hallar en el casillero descolgable de estilos, en vez de sólo agrandar la tipografía (esto permite a un usuario ciego de lector de pantalla navegar más fácilmente el documento); y asignar texto alternativo a las imágenes, lo que se hace fácilmente mediante el menú "Formato / imágenes". Todos estos atributos se incorporan al archivo PDF generado a partir del archivo Word (Ing. Jorge Plano, Universidad Tecnológica Nacional, Buenos Aires)*

## WEB

La accesibilidad Web implica que las personas con discapacidad puedan hacer uso de Internet. Existen estándares internacionales de accesibilidad Web (WAI) con una serie de pautas acerca del software Web y su diseño para posibilitar que una persona ciega pueda percibir, navegar, e interactuar dentro de un sitio virtual.

Algunas indicaciones básicas de diseño para personas ciegas o con baja visión son:

- Incluir texto alternativo en todas las imágenes y mapas de imágenes (Etiqueta ALT). Esta descripción permitirá comprender la imagen a aquellas personas que usan lectores de pantalla. Si hay tablas con contenido específico también debe haber una descripción del mismo.
- No usar imágenes de fondo y buscar el máximo contraste entre los colores de fondo y primer plano. El fondo de la página debe ser un color plano para facilitar la legibilidad, aunque esto implique perder algo de vistosidad.
- En lo posible, evitar el uso de marcos y tablas. El contenido que tiene bordes no lo detecta el lector de pantalla.
- Usar un estilo de letra claro y sencillo (Ejemplo: Arial, Verdana).

## g) Recursos para facilitar la comunicación a personas con discapacidad auditiva o dificultades en el habla

## SOFTWARE

**Correo Electrónico y Chat en tiempo real:** Estas herramientas permiten a las personas sordas comunicarse en forma rápida y sencilla. El e-mail permite a los usuarios enviar y recibir mensajes en red. Por medio de mensajes de correo electrónico se pueden enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales. El Chat es un sistema de conversación virtual que de forma automática y directa permite un intercambio en tiempo real entre interlocutores sordos y oyentes.

**Programas de reconocimiento de voz:** De aplicación individual, aún se encuentran en etapa de desarrollo para aplicaciones más extensas. Se espera no sólo puedan utilizarse como una variante de tipeado en tiempo real en eventos o para subtitular audiovisuales, sino también para facilitar reuniones de grupos reducidos y clases en las escuelas.

## MEDIOS

**Telefonía:** Para telefonía fija se usan los Centros de Intermediación, que reciben las llamadas de personas sordas destinadas a oyentes y viceversa, con la intervención de una operadora.

Con telefonía celular se puede mantener una conversación a modo de texto/texto en tiempo real entre dos usuarios del mismo sistema o entre un teléfono y una computadora convencional.

La videotelefonía es una alternativa para el uso del Lenguaje de Señas y la lectura labial como medio de comunicación.

**Amplificadores de sonido:** Permite a las personas que usan audífonos mantener conversaciones telefónicas sin interferencias de ruidos de fondo. El amplificador se coloca directamente sobre el auricular de cualquier teléfono.

Para personas que no usan audífonos se pueden colocar amplificadores de voz en el teléfono, que aumentan la intensidad de las voces recibidas (es ajustable) y un indicador visual, que se enciende automáticamente para alertar sobre la entrada de una llamada.

**Aro magnético:** Concebido sólo para quienes usan audífono, este sistema transmite en forma directa el sonido sin los efectos adversos de la distancia entre los interlocutores, el ambiente ruidoso y el eco que se refleja en la superficie y equipamiento del lugar. El sistema consiste en un cable que rodea el espacio en el que tendrán lugar las actividades. Dentro del círculo formado por el arco magnético, las señales, las fuentes de sonido, se transforman en magnéticas. El audífono recoge esa señal con mejor calidad estando en el interior del espacio que bordea el aro. No se recomienda usar simultáneamente dos aros magnéticos en ambientes contiguos porque el sonido se superpone.

**Closed caption:** Es el nombre en inglés del sistema de subtítulos para programas de televisión, video, y contenidos Web. Mediante palabras o símbolos escritos se realiza la descripción de los diálogos y todo el audio presente (incluyendo música de fondo y efectos de sonido). En Europa y Estados Unidos la mayoría de los programas cuentan con este sistema. En América Latina se está implementando poco a poco.

**Tipeado en tiempo real:** Una persona (estenotipista) transcribe a texto lo que se habla. Con ayuda de las computadoras y una pantalla de proyección, este sistema facilita la comunicación en eventos y reuniones grupales.

**h) Recursos para facilitar el aprendizaje y el desempeño de tareas a personas con discapacidad intelectual**

El uso de aplicaciones sencillas posibilita el desarrollo de habilidades útiles para el trabajo. Las planillas Excel sirven para armar hojas de registro y seguimiento de tareas. Programas con ayudas recordatorias en forma de imágenes y colores asociados brindan la posibilidad de realizar tareas en tiempo y forma.

La confección de una sencilla hoja de cálculo de ingresos y gastos permite el control y conocimiento sobre el dinero mensual, para que el sueldo no se gaste antes de fin de mes.

Se deben utilizar programas y accesorios que contengan un lenguaje claro y comprensible. El contraste de color, el tamaño, y las imágenes visuales tienen que estar presentes en el proceso de formación de una tarea.

### **Recursos que brinda la asistencia grupal**

Denominamos asistencia grupal a la función de ayuda, apoyo y colaboración que los compañeros que trabajan dentro del área brindan a la persona con discapacidad para que ésta pueda desempeñar la tarea con eficiencia.

Esto implica que dentro de la propia rutina laboral se encuentre explicitada y validada esta instancia de asistencia pero no de un modo individual sino grupal.

La implementación de este recurso no debiera recaer en la persona con discapacidad; requiere que la empresa tenga una política de respeto por la diversidad humana y que se efectúe la inclusión dentro de ese marco.

#### **i) Recursos para facilitar actividades personales o tareas que insumen esfuerzo físico a personas con discapacidad motora o dificultades de movilidad**

Ante las dificultades motoras de un trabajador, la asistencia grupal contribuye a evitar el exceso de recursos físicos y tecnológicos para cada actividad en especial. Por ejemplo, no se requiere de un sistema para levantar algo del suelo si un compañero puede alcanzarlo.

El límite de la asistencia grupal lo marca la propia persona con discapacidad. Es fundamental evaluar en qué situaciones se requerirá de un asistente personal, por ejemplo para ir al baño e higienizarse.

#### **k) Recursos para brindar condiciones ambientales de mayor confiabilidad a personas ciegas o con discapacidad visual severa**

En el equipamiento y elementos de uso cotidiano, la asistencia grupal debe focalizar en mantener su organización. Una persona ciega debería encontrar las cosas siempre en el mismo lugar.



*“Otra forma de crear un entorno inclusivo y de respeto por las diferentes identidades, es dar el espacio para que la propia persona sorda trabajadora enseñe lengua de señas a sus compañeros de trabajo. Es lo que hemos hecho en mi entorno laboral, al principio hacía las clases dos veces por semana, media hora antes de la hora de colación y ahora, por la recarga laboral, lo hemos dejado para una vez cada quince días.*

*Es un espacio de relajación, de interacción a nivel humano, donde no sólo aprenden lengua de señas y se comunican más efectivamente conmigo, sino que además aprenden acerca de la diversidad legítima de modos de vivir, de ser y de generar cultura. Nos reímos, relajamos, nos hacemos más amigos y todas y todos aplican la lengua de señas en las conversaciones cotidianas y las salidas fuera del trabajo. Su práctica informal de la lengua de señas me permite a mí sentirme incluida y aceptada tal como soy, como Persona Sorda, sin tener que usar forzosamente las herramientas orales de una cultura hegemónica oyentista”.*

*(Testimonio Pamela Molina, Gerente Programa Inclusión Social y Laboral, Trust for the Americas).*

Cuando se realizan actividades en lugares no cotidianos, es útil orientarla en los recorridos, describirle y/o alcanzarle los elementos que le resultaren necesarios, y presentarle al resto de las personas.

#### **k) Recursos para facilitar a personas con discapacidad auditiva participar de manera activa en actividades grupales donde es necesario comunicarse con más de una persona a la vez**

La persona sorda puede acceder a la información y comunicarse con otra persona a través de las herramientas virtuales, los mensajes de texto y/o la lectura de labios.

Sin embargo, es difícil que siga una conversación cuando hay más de dos personas. En este caso se requiere de un intérprete de lengua de señas que pueda darle sentido al diálogo. Es común que la persona sorda está aislada delante de la PC y no participe de los debates ni de la vida social dentro del trabajo.

Las empresas tienen muchas instancias de relación con el mundo y el sumar un posible capital humano que sea intérprete de lengua de señas puede serle muy útil para la atención al público. Es importante, entonces, evaluar de qué manera puede congeniar su tarea con relación al trabajador sordo.

#### **l) Recursos para facilitar la comprensión y adaptación a la tarea de la persona con discapacidad intelectual o mental**

En estos casos la asistencia grupal es también denominada Empleo con Apoyo y consta de los siguientes pasos:

- **Evaluación**

Realizar una muy buena evaluación del puesto de trabajo donde surjan las necesidades propias de la persona con discapacidad y los ajustes razonables en relación con la estructura laboral (cambios horarios, flexibilidad en ingreso y egreso, licencias y estructura operativa dentro del puesto de trabajo).

- **Acompañamiento**

Se trata de formación y apoyo directamente relacionados con la tarea a desempeñar. Tiene que haber buena predisposición por parte del equipo de trabajo. Conviene que el trabajador responda a una sola persona, para evitar contraórdenes.

- **Seguimiento periódico**

Se observa cómo se maneja la dinámica dentro del área de trabajo y si la tarea se cumple según los parámetros acordados. Este seguimiento tiene que finalizar dentro de un plazo razonable.

- **Sistema de control**

Este control no es sobre la persona sino sobre el equipo de trabajo. Debe realizarlo alguien externo al grupo de trabajo.



**Contar con una persona como Referente:** Todo proceso puede sufrir alteraciones o imprevistos y frente a éstos es posible que la persona no pueda construir una respuesta inmediata por sí misma. Saber a quién recurrir en estos casos es tranquilizador y posibilita la continuación de la tarea. En lo posible, siempre debiera ser la misma persona. Este rol puede desempeñarlo un jefe o compañero de trabajo. Por ejemplo: si el trabajador no encuentra la dirección donde tiene que entregar una correspondencia puede llamar a su persona de referencia, quien le indicará qué hacer.

El límite de la asistencia grupal tiene que ser reconocido por la empresa. Muchas personas con discapacidad mental han concurrido anteriormente a Talleres Protegidos de Producción o instituciones que les brindaron herramientas para afrontar situaciones y poder insertarse en el mercado laboral. En estos lugares los conocen y les ofrecen una estructura de contención y confianza, por lo que es muy importante que los empleadores se apoyen en su asesoramiento externo en el caso de requerirlo.

## **Bibliografía y fuentes consultadas**

- Chávez Penillas, Facundo. *Entrevista y testimonio como usuario de silla de ruedas*. Abogado. Vicepresidente de la Red Latinoamericana de Organizaciones no Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus familias (RIADIS) y miembro del Comité Ejecutivo de la Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad (REDI). Buenos Aires.
- Coriat, Silvia (2002). *Lo Urbano y lo Humano: Hábitat y Discapacidad* (Fundación Rumbos/Librería Técnica/Universidad de Palermo: Madrid).
- Cuervo Blanco. *Programas y recursos gratis para discapacitados. Enlaces donde puede encontrar descargas útiles relacionadas con la navegación para las personas con discapacidades*.  
[http://www.cuervoblanco.com/descargas\\_discapacidad.html](http://www.cuervoblanco.com/descargas_discapacidad.html)
- Domínguez Cano, Marcela. *Testimonio*. Arquitecta, coordinadora del Plan Provincial de Accesibilidad. San Juan.
- Plano, Jorge. *Entrevista*. Ingeniero, especialista en diseño web accesible. Buenos Aires.
- Ramírez, Gustavo. *Entrevista*. Licenciado en sistemas informáticos. Instructor de informática en el programa de inserción laboral para la población ciega. Programador en la biblioteca virtual Tiflolibros. Buenos Aires.
- Rovira Beleta, Enrique. *Guía Accesibilidad para empresas* (Club de Excelencia en Sostenibilidad. Fundación Adecco: España).
- Sacco, Antonio. *Tecnología aplicada a las discapacidades motrices*: Buenos Aires.  
<http://www.antoniosacco.com.ar/>

## FUENTES DE INFORMACIÓN ÚTIL POR PAÍSES: ECUADOR, EL SALVADOR, MÉXICO Y PERÚ

Para quienes estén interesados en profundizar sobre alguno de los temas propuestos en la guía y/o llevar adelante actuaciones concretas, a continuación se ofrecen contactos útiles, material normativo y de lectura complementario.

### Contactos útiles

Las personas que componen el presente listado poseen una vasta trayectoria en temas relacionados con la accesibilidad. En ellos, es posible encontrar orientación y/o asesorías externas. Si bien no representan el total de personas u organismos con experticia en la temática, sí pueden constituir un directorio de base para el empleador.

Para facilitar la búsqueda, los contactos han sido ordenados por países y referenciados con el icono correspondiente:



ACCESIBILIDAD EN GENERAL



ASESORAMIENTO EN TEMAS LEGALES



ASESORAMIENTO EN TEMAS DE INCLUSIÓN LABORAL



ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA



ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL



ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O MENTAL

## ECUADOR



### **Alfredo Toro**

*Asociación de Sordos de Pichincha*

Correo electrónico: alfredotorop@hotmail.com



### **María Elena Yepez**

*Técnica experta de CONADIS*

*Intérprete de lengua de señas - Miembro de la Asociación de Sordos de Pichincha*

Correo electrónico: myepez@conadis.gov.ec



### **Eva palacios**

*Federación Nacional de Mujeres con Discapacidad Física*

Correo electrónico: evita18303@hotmail.com



### **Julio Barba**

*Coordinador Proyecto AGORA*

Correo electrónico: agorafence.ecuador@andinanet.net



### **Víctor Hugo León Tenorio**

*Abogado. Presidente Asociación Latinoamericana de Abogados Julio Fretes*

*Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad (FENEDIF)*

*Miembro de RIADIS*

Correo electrónico: asodisg@hotmail.com



### **Pilar Samaniego**

*Fundación para la integración del Niño Especial (FINE)*

Correo electrónico: trajano@uio.satnet.net



### **Magno Novillo**

*Servicio de Integración Laboral (SIL) - Federaciones Nacionales de y para la Discapacidad*

Correo electrónico: magnonovillo@hotmail.com



### **Xavier Torres**

*Vicepresidente de CONADIS*

*Integrante de la Federación Nacional de Personas con Discapacidad Física.*

Correo electrónico: xavitorresco@hotmail.com



### **Wilson Flores**

*Coordinador Nacional de Inclusión Social y Laboral Ecuador, Trust for the Americas*

Correo Electrónico: wflores@oas.org, wilson.flores.ortiz@gmail.com

## PERÚ

**Luis Miguel del Aguila***Presidente de la Asociación de Distrofia Muscular*

Correo electrónico: admperu@yahoo.es

**Víctor Hugo Vargas Chavarri***Abogado, consultor en tecnologías**Presidente de la Comisión Especial Sobre Derechos de Personas con Discapacidad del Ilustre Colegio de Abogados de Lima (CEDISCAL).*

Correo electrónico: victorvargas@speedy.com.pe

**Jaime Huerta***Arquitecto – Presidente B2D Negocios Para Personas con Discapacidad*

Correo electrónico: jaimehuerta@mediaperu.com

jaime.huerta@munisanisidro.gob.pe

**José Isola***Coordinador Proyecto AGORA*

Correo electrónico: empleoagora@yahoo.es

joseisola@yahoo.com

**Guillermo Vega Espejo***Ex Presidente de CONADIS*

Correo electrónico: gvega\_inprodesdi@yahoo.com

**Juan Esquivías Otazú***Proyecto Infodis - FUNDADES**www.infodisperu.org/ y Blog Perú Accesible <http://blog.pucp.edu.pe/blog/peruaccesible>*

Correo electrónico: jesquivias@pucp.edu.pe

**Erick Marquez***Representante de la Comisión de Accesibilidad del Colegio de Ingenieros*

Correo electrónico: erickmar41@hotmail.com

**Hugo Ronald Peña Huilca***Presidente de la Asociación de Sordos de Lima - ASSOLI*

Correo electrónico: hronald.pena@gmail.com

**Jane Cosar Camacho***Instituto Latinoamericano de Derechos Humanos**Asociación Latinoamericana de Abogados Julio Fretes*

Correo electrónico: janecosarc@gmail.com



**Susana Stiglich**

*Coordinadora Nacional de Inclusión Social y Laboral Perú, Trust for the Americas*

Correo Electrónico: sstiglich@oas.org, sustiwa@gmail.com

## EL SALVADOR



**David Reyes**

*Diputado Propietario de la República - Fundador ONG Sin Límites.*

Correo electrónico: davisreyes@gmail.com

diputadoreyes@gmail.com



**Maritza Melara**

*Directora de la Secretaría de Inclusión Social, Gobierno de El Salvador*

Correo electrónico: maritzamelara@yahoo.es

mmelara@inclusion-social.gob.sv



**Hermes Mira**

*Coordinador Proyecto AGORA*

Correo electrónico: cresv26@cresv.org.sv



**Amilcar Durán**

*Promotor Laboral del Servicio de Inclusión Laboral (SIL)*

*Red Iberoamericana de Organizaciones de Personas con Discapacidad*

Correo electrónico: a2duran@hotmail.com



**Mario Díaz**

*Gerente de Operaciones Red de Sobrevivientes de las Minas.*

Correo electrónico: mdiaz@redsobrevivientes.org



**Lilliam Handal**

*Coordinadora Nacional de Inclusión Social y Laboral El Salvador, Trust for the Americas*

Correo Electrónico: lhandal@oas.org, shlilliam@gmail.com

## MÉXICO



**Federico Fleischmann - Laura Bermejo Molina**

*ONG LIBRE ACCESO*

Correos electrónicos: ffleischmann@prodigy.net.mx

laurus1975@hotmail.com



**Celia Alejandra Barreto Estrada LEG**

*Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Gobierno de México*

Correo electrónico: celia.barreto@stps.gob.mx



**Maira Cristal Vargas**

*Proyecto AGORA*

Correos electrónicos: amadivi@prodigy.net.mx

hildalaura14@yahoo.com.mx



**Marite Fernández**

*Programa por la Igualdad y no Discriminación*

Correo electrónico: mtfernandez@laneta.apc.org



**Thomas Wissing**

*OIT*

Correo electrónico: wissing@oit.org.mx



**Humberto Cruz Mansilla**

*CANACINTRA COFEDIS*

Correo electrónico: hcmuebles@yahoo.com.mx



**Amalia Peláez**

*Agencia de Inclusión Laboral DIF*

*CANACINTRA COFEDIS*

Correo electrónico: amaliapa@yahoo.com



**Ileana López**

*Directora Fundación ParaLife*

Correo electrónico: ileana.lopez@paralife.com.mx



**Eugenia Pérez - Elizabeth Amante**

*ONG COLABORE UP*

Correos electrónicos: kperez@up.edu.mx / eamante@up.edu.mx



**Paloma Toscana Aparicio**

*INAMI, Instituto Nacional de Migración*

Correo electrónico: ptoscana@inami.gob.mx



**Jacobo Fuentes Najera**

*Banamex*

Correo electrónico: jfuentes2@banamex.com



- INC** **Kirsha Carretero Rivera**  
*Subdirectora de Programas Institucionales, Recursos Humanos GRUPO IXE*  
 Correo electrónico: kcarretero@ixe.com.mx
- INC** **Myriam Arabian**  
*CONADIS*  
 Correo electrónico: myriam\_arabian@yahoo.com
- INC** **F** **Francisco Cisneros**  
*CONADIS*  
 Correo electrónico: pacocisneros@prodigy.net.mx
- INC** **Héctor Díaz**  
*Director Investigaciones Sociales, Políticas y de Opinión Pública S.A. de C.V., INVESPOP*  
 Correo electrónico: hectordiazsantana@yahoo.com.mx
- INC** **Patricia De Anda**  
*ONG LIBRE ACCESO*  
 Correo electrónico: patriciadeandah@hotmail.com
- A** **Ernesto Escobedo**  
*Unión Nacional de Sordos Mexicanos*  
 Correo electrónico: info.unsm@gmail.com
- V** **INC** **Hilda Laura Vázquez**  
*Independiente*  
 Correos electrónicos: hildalaura14@yahoo.com.mx xxxxx
- LEG** **Lic. Ricardo Bucio**  
*Presidente Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación - CONAPRED*  
 Correo electrónico: presidencia@conapred.org.mx
- ACC** **LEG** **Olga Montúfar**  
*Coalición México por los Derechos de las Personas con Discapacidad Referente en el Comité Asesor del PISyL - Paso a Paso*  
 Correo Electrónico: montufar31@hotmail.com
- LEG** **Lic. Luis Armando González Placencia**  
*Comisión de Derechos Humanos del D.F.*  
 Correo electrónico: cdhdf@ms.cdhdf.org.mx
- INC** **Patricia Brogna**  
*Coordinadora Nacional de Inclusión Social y Laboral México, Trust for the Americas*  
 Correo Electrónico: pbrogna@oas.org, brogna@gmail.com

## REGIONAL



### Pamela Molina

*Gerente de Inclusión Social y Laboral POETA ACCESIBLE - Trust for the Americas*

Correo electrónico: pmolina@oas.org



### Julie Chan

*Asociación Costarricense de Gestores de Recursos Humanos*

Correo electrónico: jchanj@hotmail.com



### Esteban Chavarri

*Asesor Congreso de la República de Costa Rica*

Correo electrónico: estebanchv@gmail.com



### Luis Fernando Astorga

*Consultor en discapacidad y Derechos Humanos, Asesor RIADIS*

Correo electrónico: luferag@ice.co.cr

## ORGANIZACIONES LATINOAMERICANAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



RED LATINOAMERICANA DE ORGANIZACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS (RIADIS)

Presidente: Regina Atalla

presidente.riadis@gmail.com

FRATER LATINOAMERICANA

Presidente: Fanny Wong

fannyhwong@hotmail.com / geocar52@orbi.net



UNION LATINOAMERICANA DE CIEGOS

Presidente: Guillermo Moreno

oficina@ulacdigital.org

## DISPOSITIVOS LEGALES

### Documentos internacionales de Derechos Humanos

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

**(ONU):**

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.

Versión de fácil lectura: <http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/ConvencionSDPCD-lectura-facil.pdf>

**Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (OEA):**

<http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>

**Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad de las Naciones Unidas:**

<http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/>

NormasuniformessobreigualdaddeoportunitadesparalaspdcONU.pdf

## **Documentos Técnicos internacionales**

**Norma ISO 7176-5 de Accesibilidad Arquitectónica (International Standards Organization-Organización de Estándares Internacionales)**  
([www.iso.org/](http://www.iso.org/))

**Introducción a las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web, del World Wide Web Consortium (W3C), consorcio internacional que desarrolla protocolos comunes dirigidos a mejorar la operatividad y a promover la evolución de la Web:**

<http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/wcag#is>

## **Leyes marco de discapacidad**

**Ecuador/Ley de discapacidades (2001):**

<http://www.conadis.gov.ec/docs/leydiscapacidades.pdf>

**Ecuador/Reglamento de la Ley de discapacidades (2003):**

<http://www.conadis.gov.ec/docs/reglamentodiscapacidades.pdf>

**Ecuador/ Artículos de la Constitución (2008) que contemplan específicamente a las personas con discapacidad:**

<http://www.conadis.gov.ec/docs/articulosconstituciondiscapacidades.pdf>

**El Salvador/ Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad (2000):**

<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073>

ab15/a48e7899b0d33a570625692d00706374?OpenDocument

**El Salvador/ Reglamento de la Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad (2000):**

<http://www.elsalvador-in.com/pdf/conaipd/REGLAMENTO%20DE%20LA%20LEY%20DE%20EQUIPARAMIENTO.pdf>

**El Salvador/ Constitución del Estado:**

<http://www.constitution.org/cons/elsalvad.htm>

**México/ Ley General de las Personas con Discapacidad (2005):**

<http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/leypersonasdiscapacidad.pdf>

**México/ Compendio de legislación sobre discapacidad. Marco Normativo en México (PNUD-México):**

<http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/CLSDtomo2.pdf>

**México/ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2010), donde en su Artículo 1º expresa la prohibición de todas las formas de discriminación, entre ellas, las discapacidades:**

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

**Perú/ Ley general de la persona con discapacidad (2004):**

<http://www.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/documentos/Ley27050.pdf>

**Perú/ Reglamento de la ley general de la persona con discapacidad (2006):**

[http://www.minedu.gob.pe/normatividad/decretos/ds\\_003-2000-promudeh.pdf](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/decretos/ds_003-2000-promudeh.pdf)

**Perú/ Constitución política (1993):**

<http://www.tc.gob.pe/legconperu/constitucion.html>, donde se señala la protección contra prácticas discriminatorias en el trabajo para grupos protegidos como el de las personas con discapacidad.

## **Leyes y normas de Inclusión laboral**

**Ecuador/ Ley reformativa al Código del trabajo (2006) para fomentar la contratación de personas con discapacidad:**

<http://www.conadis.gov.ec/docs/leyreformatoriacodigotrabajo.pdf>

**Ecuador/ Norma técnica para la selección del personal laboral estatal (2010):**

<http://www.conadis.gov.ec/docs>

[NORMATECNICASUSTITUTIVADELSUBSISTEMASELECCIONPERSONAL.pdf](#)

**Ecuador/ Codificación de la Ley de contratación pública (2001) que promueve la accesibilidad:**

<http://www.conadis.gov.ec/docs/CONTRATAZIONPUBLICA.pdf>

**El Salvador/ Instructivo para la Inserción Laboral para Personas con Discapacidad, Octubre de 2001** ([www.conaipd.gob.sv](http://www.conaipd.gob.sv))

**México/ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (2007), con la inserción de artículos específicos sobre la igualdad de oportunidades de personas con discapacidad:**

<http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/262.pdf>

**Perú/ Resolución que aprueba la Directiva Nacional “Procedimiento para el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad” (2007):**

<http://www.educared.edu.pe/especial/doc/ley/RM-196-2007-TR.pdf>

**Perú/ Decreto supremo referente a los descuentos de rentas de tercera categoría que se concederán a las empresas que tengan en su personal al 30% personas con discapacidad trabajando (2004):**

<http://www.educared.edu.pe/especial/doc/ley/DS102-2004-EF.htm>

**Perú/ Ley sobre modalidades formativas laborales (2005):**

<http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/Ley28518.pdf>  
y su reglamento complementario (2005):

[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS\\_007\\_2005\\_TR.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2005_TR.pdf)

**Perú/ Compendio de normas laborales para personas con discapacidad:**

[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/compendio\\_normas\\_laborales\\_personas\\_discapacidad.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/compendio_normas_laborales_personas_discapacidad.pdf)

## **Leyes y normas accesibilidad de física y comunicacional**

**Ecuador/ Normas técnicas para la accesibilidad al medio físico de las personas con discapacidad:**

<http://www.conadis.gov.ec/normas.htm>

**El Salvador/ Normas Técnicas de Accesibilidad Urbanísticas, Arquitectónicas, Transporte y Comunicaciones, Decreto N° 31 de fecha 17 de febrero 2003** ([www.conaipd.gob.sv](http://www.conaipd.gob.sv))

**México/ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (2007), con la inserción de artículos específicos sobre la igualdad de oportunidades de personas con discapacidad:**

<http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/262.pdf>

**México/ Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles de la administración pública federal (2004):**

[http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/CABIN\\_SFP.pdf](http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/CABIN_SFP.pdf)

**México/ Proyecto de Norma Oficial Mexicana, que establece los requisitos mínimos de accesibilidad para centros de salud (2000):**

[http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/197\\_ssa1\\_2000.pdf](http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/197_ssa1_2000.pdf)

**México/ Especificaciones de seguridad sobre la Norma Mexicana de accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público (2007):**

[http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/NMX-R-050-SCFI-006\\_9\\_enero\\_07.pdf](http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/NMX-R-050-SCFI-006_9_enero_07.pdf)

**Perú/ Normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad (2009):**

[http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/legal/accesibilidad/norma\\_120.pdf](http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/legal/accesibilidad/norma_120.pdf)

**Perú/ Ley de Promoción de acceso al Internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico de las cabinas públicas (2005):**

[http://www.ongei.gob.pe/normas/0/NORMA\\_0\\_LEY%20N%C2%BA%2028530.pdf](http://www.ongei.gob.pe/normas/0/NORMA_0_LEY%20N%C2%BA%2028530.pdf)

## **MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y FUENTES DE CONSULTA**



**Guía de accesibilidad al medio físico.**

Vicepresidencia de la República del Ecuador/CONADIS/AME (Ecuador)  
[http://www.ame.gov.ec/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=305&Itemid=235&lang=es](http://www.ame.gov.ec/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=305&Itemid=235&lang=es)

**Guía de diseño de espacios laborales ergonómicos para trabajadores con discapacidad.**

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (México)  
<http://www.stps.gob.mx/DGIL/CD/Direccion%20General%20para%20la%20Igualdad%20Laboral-web/Programa%20nacional%20de%20trabajo%20y%20capacitacion/Guia%20de%20diseno/Guia%20de%20diseno%20de%20espacios%20laborales%20ergonomicos.pdf>

**Guía para empleadores interesados en la inserción laboral de personas con discapacidad.**

Consejo Nacional Para Prevenir la Discriminación (México)  
<http://www.conapred.org.mx/depositobv/ESXX0002-.pdf>

**Muestra-diagnóstico nacional de accesibilidad en inmuebles de la administración pública federal**

Libre Acceso/Comisión Nacional de los derechos humanos/FCARM (México)  
[http://www.cndh.org.mx/eventos/MUESTRA\\_DIAGNOSTICO\\_NACIONAL\\_ACCESIBILIDAD.pdf](http://www.cndh.org.mx/eventos/MUESTRA_DIAGNOSTICO_NACIONAL_ACCESIBILIDAD.pdf)

**Diagnóstico para el fortalecimiento de la integración laboral de las personas con discapacidad.**

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (México).  
[http://www.slideshare.net/gjuarezs/diagnostico-para-el-fortalecimiento-de-la-integracin-laboral-de-las-personas-con-discapacidad?from=share\\_email](http://www.slideshare.net/gjuarezs/diagnostico-para-el-fortalecimiento-de-la-integracin-laboral-de-las-personas-con-discapacidad?from=share_email)

**Libro Discapacidad y diseño accesible. Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad.**

Arq. Jaime Huerta Peralta (Perú).  
Descargar en PDF o en versión texto <http://www.peruaccesible.com>

**Informe final de Consultoría: Adaptación de puestos y accesibilidad para personas con discapacidad.**

Autogestión Social EDAPROSPO (Perú)  
Teléfono Arq. Madeleine Gisela Miranda Fournier: 2221096 - 7799016

**Por un mundo accesible e inclusivo. Guía básica para comprender y utilizar mejor la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.**

IIDI/ Handicap Internacional (Costa Rica)  
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/.../conventionguideesp.doc>

**Empresas Inclusivas y Accesibles. Guía de Información Básica para facilitar la inserción laboral de Personas con Discapacidad a Puestos de Trabajo.**

TRUST/ Madai Linkimer Abarca (Costa Rica)

Contacto:mlinkimer@hotmail.com

**Guía práctica para la contratación e inclusión de veteranos y otras personas con discapacidad en la empresa.**

USAID/OEA/TRUST/TECNOVO

[http://www.reddiscapacidad.org/uploads/media/Guia\\_contratacion\\_veteranos.pdf](http://www.reddiscapacidad.org/uploads/media/Guia_contratacion_veteranos.pdf)

**Repertorio de Recomendaciones Pácticas de la OIT: Gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo.**

OIT (Ginebra)

[http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2002/102B09\\_340\\_span.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2002/102B09_340_span.pdf)

**Guía Accesibilidad para empresas.**

Fundación ADECCO/Club de Excelencia en Sostenibilidad (España)

[http://www.fundacionadecco.es/\\_data/SalaPrensa/Estudios/pdf/76.pdf](http://www.fundacionadecco.es/_data/SalaPrensa/Estudios/pdf/76.pdf)

**Informe sobre la cuota de contratación a personas con discapacidad al mercado laboral en los países de América latina.**

Asociación Latinoamericana de Abogados para la Protección y Defensa de los Derechos Humanos Julio Fretes

<http://discapar.blogspot.com>

**Libro Lo Urbano y lo Humano: Hábitat y Discapacidad.**

Arq. Silvia Coriat (Argentina)

Contacto Fundación Rumbos: fundacion@rumbos.org.ar

**Discapacidad. ¿Estigma o atributo?**

Arq. Silvia Coriat (Argentina)

<http://www.rumbos.org.ar/discapacidad>

**La accesibilidad no es un lujo.**

Arq. Silvia Coriat (Argentina)

<http://www.rumbos.org.ar/la-accesibilidad-no-es-un-lujo>

**Publicación Discapacidad y empleo: Por el derecho a ser explotados.**

MA en Sociología, Eduardo Joly (Argentina)

<http://www.rumbos.org.ar/node/150>

## GLOSARIO

Las definiciones que conforman este glosario se encuentran en concordancia con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Organización de las Naciones Unidas (especificado como CDPCD).

Para unificar el significado de los términos se ha utilizado el Diccionario de la Real Academia Española (especificado como DRAE).

Las definiciones que no cuenten con estas referencias, han sido elaboradas especialmente para los fines de la presente guía.

**ACCESIBILIDAD** Acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales (CDPCD).

**AJUSTES RAZONABLES** 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 (CDPCD).

**ALCANCE** Capacidad física, intelectual o de otra índole que permite realizar o abordar algo o acceder a ello (DRAE).

**ANDARIVEL** En deportes, pista delineada con cuerdas, que debe seguir un corredor o nadador (DRAE).

**ANDÉN** En las estaciones de los ferrocarriles, especie de acera a lo largo de la vía, más o menos ancha, y con la altura conveniente para que los viajeros entren en los vagones y se apeen de ellos, así como también para cargar y descargar equipajes y efectos (DRAE).

**APOYO ISQUIÁTICO** Elemento de mobiliario diseñado para el descanso en recorridos largos. Opcional al banco, permite el apoyo sin necesidad de sentarse.

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>APROXIMACIÓN</b>                                                   | Posibilidad de acercar el cuerpo a un equipamiento para realizar una acción o maniobra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ASISTENCIA GRUPAL</b>                                              | Función de ayuda, apoyo y colaboración a la persona con discapacidad por parte de un grupo de pares. Por ejemplo, por los compañeros de trabajo o de clase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>AYUDAS, ELEMENTOS DE AYUDA</b>                                     | Complementos técnicos que facilitan las actividades cotidianas. Ejemplos: andador, bastón, muletas, amplificador de sonido telefónico, lupa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>BARRIO</b>                                                         | Cada una de las partes en que se dividen los pueblos grandes o sus distritos (DRAE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>BORDE</b>                                                          | Referencia lateral en espacio de circulación (muro, bordillo, valla, zócalo, banda de señalización texturada).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>CIERRA-PUERTAS</b>                                                 | Mecanismo para controlar la velocidad de cierre de una puerta. También llamado amortiguador de puerta o cierre automático de puerta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>COMPUTADORA</b>                                                    | También llamada ordenador, computador, PC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>COMUNICACIÓN</b>                                                   | Incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso (CDPCD).                                                                                                                                                                                                                |
| <b>CONFIABILIDAD</b>                                                  | Es la certeza de contar, para cada instancia de una cadena de acciones, con adecuadas condiciones de uso de aquellos dispositivos o instalaciones destinados a brindar accesibilidad con seguridad y autonomía mediante un eficiente diseño, estado y funcionamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b> | Pacto internacional aprobado mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006. Su propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. De cumplimiento obligatorio por parte de aquellos Estados que la ratificaron, junto con su Protocolo Facultativo (El Salvador - 14 de diciembre de 2007; México - 17 de diciembre de 2007; Perú - 30 de enero de 2008; Ecuador - 3 de abril de 2008, entre otros). (CDPCD). |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DISCAPACIDAD</b>     | Concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (CDPCD).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>DISEÑO UNIVERSAL</b> | 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 (CDPCD).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ECOLOCALIZACIÓN</b>  | Localización de un objeto mediante la reflexión de ondas sonoras, utilizada por especies animales como los murciélagos y los cetáceos y en los sistemas de sonar (DRAE). Para las personas la posibilidad de emitir sonidos y escuchar cómo ha cambiado su onda reflejada puede brindarles información espacial acerca del entorno cercano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ERGONÓMICO</b>       | Cualidad de un espacio habitable o instalación de brindar seguridad, eficacia y confort mediante una correspondencia con los requerimientos antropométricos y funcionales de los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>FRANQUEABILIDAD</b>  | Posibilidad de pasar de un ámbito a otro sin impedimentos ni obstáculos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>GRIFO</b>            | De grifería. Conjunto de grifos y llaves que sirven para regular el paso del agua (DRAE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN</b> | Conjunto de personas que movidas por necesidad y/o convicción se organizan y llevan acabo acciones concretas hacia la materialización física de la accesibilidad urbana y edilicia en su comunidad. Pueden estar conformados de múltiples maneras: por organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, personas que no pertenecen a ninguna entidad o grupos mixtos entre todas estas categorías. La escala de su accionar no está predefinida: desde un par vecinos que colocan un puente en una zanja para los que no pueden franquearla, hasta planes de obras públicas de acción y concreción en municipios. El eje central es materializar la accesibilidad, y para ello, definir estrategias, asumir la necesidad de un plan local, explicitar prioridades y comenzar con las obras. |
| <b>HALL</b>             | Vestíbulo, recibidor (DRAE). También llamado lobby o planta baja de un edificio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>HÁPTICO</b>          | Con cualidad perceptible al tacto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                           |                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HITO</b>               | Elemento referente significativo del conjunto espacial, perceptible a distancia; ejemplo: volumen de caja de ascensor con alto contraste de color, y con sonoridad característica.                                  |
| <b>HOLGURA DE TIEMPOS</b> | Contar con tiempo suficiente para una actividad que se desarrolla en lapsos breves. Por ejemplo, tiempo de apertura y cierre de puertas de ascensores.                                                              |
| <b>INCLUSIÓN</b>          | Incorporación de personas de características o atributos diversos en un conjunto humano preexistente.                                                                                                               |
| <b>INTERFASE</b>          | Espacio en el que se articula la interacción entre el cuerpo humano, la herramienta y el objeto o intención de la acción.                                                                                           |
| <b>LECTURA LABIAL</b>     | Lectura de un discurso oral mediante el reconocimiento visual de las palabras que pronuncia el interlocutor según la posición de sus labios, lengua y gestos faciales. Utilizada por personas sordas.               |
| <b>LENGUA DE SEÑAS</b>    | Sistema lingüístico de comunicación visual vehiculizado manualmente y complementado gestual y corporalmente. Se utiliza en la comunicación con y entre personas sordas.                                             |
| <b>LENGUAJE</b>           | Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal (CDPCD).                                                                                                       |
| <b>LUZ LIBRE DE PASO</b>  | Ancho libre de paso efectivo que ofrece la apertura de la o las hojas de un cerramiento.                                                                                                                            |
| <b>MANIOBRABILIDAD</b>    | Posibilidad de realizar los movimientos necesarios para cambiar de posición o dirección al utilizar elementos de ayuda técnicos.                                                                                    |
| <b>MANIPULACIÓN</b>       | Utilización de las manos en tareas definidas.                                                                                                                                                                       |
| <b>MÉNSULA</b>            | Elemento estructural de longitud horizontal que, amurado a la pared, sirve de soporte para estantes, tableros o algún otro equipamiento.                                                                            |
| <b>MOJÓN</b>              | Elemento arquitectónico, del equipamiento o de la señalización, que opera como punto de referencia cercano; ejemplos: puerta con alto contraste de color; cartel; cambio de textura, color y forma en el pavimento. |
| <b>MONOCOMANDO</b>        | Tipo de llave de paso para el agua corriente con un mando único que efectúa tanto la regulación de caudal como la mezcla de agua fría y caliente.                                                                   |
| <b>MOTRICIDAD FINA</b>    | Facultad de movimientos que requieren de precisión.                                                                                                                                                                 |



|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ONG</b>                               | Sigla de Organización No Gubernamental. Organización de iniciativa social, independiente de la administración pública, que se dedica a actividades humanitarias, sin fines lucrativos (DRAE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>OQUEDAD</b>                           | Hueco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>         | Personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (CDPCD).                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PROPIOCEPTIVO</b>                     | Conocimiento de las partes del cuerpo, de la posición y del movimiento en el espacio, sin necesidad de la verificación de la vista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>RAMPA</b>                             | Superficie de tránsito con pendiente longitudinal en el sentido de la circulación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RECURSOS, RECURSOS COMPENSATORIOS</b> | Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad (DRAE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>REDI</b>                              | Sigla de Red por los derechos de las personas con discapacidad. Red argentina integrada por Organizaciones No Gubernamentales y particulares involucrados en la problemática de todo tipo de discapacidad. Su objetivo es hacer valer los derechos civiles de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida social, política, económica y cultural, garantizando su inclusión y equiparación de oportunidades. Para ello, impulsa el protagonismo de las personas con discapacidad en la lucha por sus derechos humanos. |
| <b>RELLANO</b>                           | Superficie de tránsito horizontal, entre dos tramos de escalera o rampa. Área de ingreso y egreso ante el ascensor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>RESILIENCIA</b>                       | Capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas (DRAE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>SENDA PEATONAL</b>                    | Lugar por el que se puede cruzar una calle y en el que la persona tiene prioridad. También llamado paso de cebra o paso peatonal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>SEÑALÉTICA</b>                        | Ciencia y tecnología de la señalización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>SEÑALIZACIÓN</b>                      | Señales complementarias a la información que brindan los espacios y equipamientos urbanos y edificios para la orientación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SEÑALIZACIÓN DE ADVERTENCIA</b>                        | Solado cuya textura responde a un código que advierte a personas con discapacidad visual acerca de un inminente riesgo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>SEÑALIZACIÓN DE GUÍA</b>                               | Solado cuya textura responde a un código de reconocimiento de una senda y cuya continuidad facilita la circulación a lo largo de ésta a personas con discapacidad visual.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SOLADO</b>                                             | Revestimiento de un piso con ladrillos, losas u otro material análogo (DRAE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TALLER PROTEGIDO</b>                                   | Los Talleres Protegidos de Producción son entidades de bien público cuyo objetivo es dar trabajo a personas con discapacidad física e intelectual que no pueden acceder al empleo común. Tienen como meta la inclusión en ámbitos laborales competitivos, directamente o bajo el sistema de Empleo con Apoyo. Hay quienes por sus características cognitivas y/o su imposibilidad de socialización permanecen trabajando en estos Talleres. |
| <b>TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN)</b> | Tecnologías que posibilitan la adquisición, almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información. Comprende principalmente a los medios de comunicación, la informática e Internet.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>TOPOLÓGICO</b>                                         | Referido a la continuidad en el espacio y otros conceptos originados de ella.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TRANSITABILIDAD</b>                                    | Posibilidad de trasladarse de un lugar a otro a lo largo de vías o parajes públicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>VOLUMEN LIBRE DE RIESGO</b>                            | Espacio de circulación cuyas dimensiones y atributos brindan seguridad y transitabilidad a las personas con discapacidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

La impresión de la Guía en México contó con el invalorable apoyo de CEMEX.

