



Introducción a la accesibilidad digital

En el marco de la Conducta Empresarial
Responsable en el sector tecnológico





Con el apoyo de:



Diciembre 2021

adc.org.ar



Redacción: María Sol Abichain y Marianela Milanes

Diagramación y diseño: El Maizal - Cooperativa de Comunicación

Revisión: Denisse Cufre, Florencia Wegher Osci, Gabriela Toledo y Pablo Lecuona.



Introducción a la accesibilidad digital. En el marco de la Conducta Empresarial Responsable en el sector tecnológico se publica bajo una licencia Creative Commons Atribución- No Comercial-Compartir Igual. Para ver una copia de esta licencia, visite: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4>.

Contenido

- **Resumen Ejecutivo | 4**
- **Introducción | 6**
- **Una aproximación a la accesibilidad digital | 9**
- **La accesibilidad web: sobre las pautas y los métodos de validación | 13**
- **Métodos de validación web | 17**
- **La Accesibilidad Digital en el marco de la Conducta Empresarial Responsable (CER) | 19**
- **Notas | 24**

Resumen Ejecutivo

Durante las últimas décadas, las preocupaciones por los impactos negativos en los derechos humanos vinculados a las actividades empresariales fueron cobrando mayor relevancia en la agenda mundial. Paulatinamente se crearon instrumentos internacionales que conforman el, hoy conocido, marco de empresas y derechos humanos. Este consagra al respeto a los derechos humanos como el accionar esperado globalmente por parte de las compañías de todos los tamaños, naturaleza, ubicaciones, estructuras y sectores, recogiendo esta expectativa bajo la denominada Conducta Empresarial Responsable (CER).

En la actualidad el incesante desarrollo tecnológico y el acelerado proceso de digitalización presentan un escenario insoslayable para el ejercicio de los más variados derechos e intereses democráticos. En la Asociación por los Derechos Civiles (ADC) trabajamos en la defensa y promoción de los derechos fundamentales en Argentina y la región. Por ello es que parte de nuestra labor se orienta a la promoción del marco de empresas y derechos humanos en general y de los Principios Rectores de las Naciones Unidas en particular, para el desarrollo y distribución de las tecnologías digitales.

El presente informe tiene como objetivo guiar a las empresas del sector tecnológico en una introducción a la accesibilidad digital en relación a la Conducta Empresarial Responsable. Tomando en consideración la particular vigencia y relevancia que adquiere la accesibilidad digital por su transversalidad pero también porque se relaciona profundamente con los derechos de todas las personas.

Brindaremos una aproximación a la accesibilidad digital como derecho humano, recorriendo su definición e importancia.

Nos centraremos en la accesibilidad web, las pautas principales para su implementación y los modos en que puede validarse. Finalmente consideraremos los elementos centrales de la CER en relación a la accesibilidad digital y las ventajas competitivas que esta última ofrece.

Esta publicación se dirige principalmente a las compañías del sector tecnológico. No obstante, también pueden beneficiarse con ella empresas de otros sectores que usan internet y tecnologías digitales para comercializar sus productos y servicios; así como personas que se desempeñan profesionalmente en el ámbito de la programación informática y el desarrollo web. Sin dejar de lado el beneficio que el presente texto puede reportar a quienes formulan políticas o trabajan en programas empresariales y de derechos humanos.

Introducción

Es un hecho que las empresas pueden incidir positivamente en el avance de los derechos humanos pero también pueden generar daños o afectaciones a estos. Durante el último medio siglo, las preocupaciones por los impactos negativos relacionados a las actividades empresariales en los derechos fundamentales de las personas han cobrado mayor relevancia en la agenda internacional.

Paulatinamente fueron creándose estándares para abordar los efectos adversos vinculados al accionar empresarial. Al día de hoy, los instrumentos internacionales conocidos como el marco de empresas y derechos humanos son:

las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales (LDEM) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)¹,

la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Sociales (Declaración EMN) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)²,

los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (Principios Rectores o PRNU)³.

Este último conjunto de treinta y un principios fue aprobado por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en 2011. Luego de su reconocimiento en los dos instrumentos anteriores, se produjo una interrelación entre ellos conformándose así la agenda de Conducta Empresarial Responsable (CER). Los Principios Rectores se estructuran en torno a tres pilares fundamentales:

Pilar uno: El deber de los Estados de **proteger** contra las violaciones de los derechos humanos cometidas en su territorio y/o jurisdicción por terceros, incluidas las empresas.

Pilar dos: La responsabilidad de las empresas de **respetar** los derechos humanos.

Pilar tres: La obligación conjunta de **remediar** los daños que estas últimas puedan ocasionar sobre los derechos humanos.

Mediante los Principios Rectores se consagra el respeto a los derechos humanos como la conducta corporativa esperada a nivel mundial y para ello es preciso que las empresas adopten políticas y prácticas adecuadas. Para cumplir con esta obligación, los PRNU indican que las empresas deben proceder con diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de los impactos adversos, al tiempo que deben contribuir a su reparación cuando tienen lugar. Además, los PRNU ponen de relieve la necesidad de que las empresas consideren especialmente los derechos, necesidades y problemas de aquellas personas pertenecientes a grupos o poblaciones específicas con mayores riesgos de vulnerabilidad o marginación.

En esta instancia vale la pena resaltar que este instrumento no crea exigencias jurídicas nuevas. En cambio, recepta obligaciones ya consagradas en tratados internacionales de derechos humanos y en muchas ocasiones en las legislaciones nacionales.

En la Asociación por los Derechos Civiles (ADC) trabajamos en la defensa y protección de los derechos fundamentales en Argentina y la región. Durante la última década el incesante desarrollo tecnológico y la acelerada digitalización, presentaron un escenario insoslayable para el ejercicio de los más variados derechos e

intereses democráticos. Por ello, la promoción en el ámbito público y privado del marco de empresas y derechos humanos en relación a las tecnologías digitales forma parte de nuestra labor.

El presente informe tiene como objetivo guiar a las empresas del sector tecnológico en una introducción a la accesibilidad digital en el marco de la Conducta Empresarial Responsable. Tomando en consideración la particular vigencia y relevancia que en la actualidad adquiere la accesibilidad digital por su transversalidad pero también porque se relaciona profundamente con los derechos de todas las personas, en particular de aquellas con discapacidad, mayores o poco alfabetizadas digitalmente.

En las próximas páginas, brindaremos una aproximación a la accesibilidad digital como derecho humano, recorriendo su definición e importancia. Nos centraremos en la accesibilidad web, las pautas principales para su implementación y los modos en que puede validarse. Por último, consideraremos los elementos centrales de la CER en relación a la accesibilidad digital y las ventajas competitivas que esta última ofrece.

Esta publicación se dirige principalmente a las compañías del sector tecnológico, entendiendo a éste como el agrupamiento de industrias cuyos modelos de negocios permiten el acceso y el funcionamiento de internet y las tecnologías digitales, incluyendo el desarrollo y la distribución de productos, servicios y contenidos digitales⁴.

No obstante, también pueden beneficiarse con ella empresas de otros sectores que usan internet y las tecnologías digitales para comercializar sus productos y servicios; así como personas que se desempeñan profesionalmente en el ámbito de la programación informática y el desarrollo web, sin dejar de lado, el beneficio que el presente texto puede reportar a quienes formulan políticas o trabajan en programas empresariales y de derechos humanos.

Una aproximación a la accesibilidad digital

Se ha señalado que el respeto a los derechos humanos es el accionar esperado por parte de las empresas a nivel mundial. Esta expectativa es recogida por la OCDE bajo la denominada Conducta Empresarial Responsable y se diferencia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), tradicionalmente ligada a la filantropía.

La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se refiere a aquellos internacionalmente reconocidos – que abarcan, como mínimo, los enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos fundamentales del trabajo, establecidos en la Declaración de la OIT⁵.

Mientras que los derechos allí convenidos son universales, es decir son los mismos para todas las personas con independencia de cuales sean sus circunstancias, es la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)⁶, en adelante denominada la Convención, el primer instrumento en reconocer, proteger y explicar a la accesibilidad digital como un derecho humano.

La Convención apoya sus disposiciones en el modelo social de la discapacidad. Este modelo sostiene que las causas que dan origen a la discapacidad son mayormente políticas, sociales y culturales. Son las barreras que presenta el entorno, las que impiden y/o dificultan que las personas con discapacidad puedan desarrollarse de manera plena y restringen su participación efectiva en la sociedad.

El abordaje social implica un cambio de paradigma, en el que la discapacidad deja de ser atribuida a las personas en forma

individual para ser entendida como el resultado de un entorno que impone barreras y genera exclusión. La discapacidad entonces es una condición que puede desaparecer si se eliminan las barreras del entorno, es decir si se garantiza el ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de la población⁷.

La discapacidad se considera como una cuestión de derechos humanos dentro de la Convención. Así, las políticas ofrecidas y las respuestas brindadas a los problemas que enfrentan las personas con discapacidad pasan a ser pensadas y elaboradas desde y hacia el respeto de los derechos humanos, respondiendo al principio de inclusión social⁸.

La Convención incluye a la accesibilidad en su artículo N° 9 y sostiene que implica asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, como a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, en zonas urbanas y rurales. Es decir que el principal instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas destinado a proteger los derechos de las personas con discapacidad hace mención tanto a las barreras existentes en el mundo analógico como en el digital.

La accesibilidad en términos amplios, incluyendo la digital, posibilita que las personas actúen dentro del entramado social con mayor autonomía y eficiencia. La accesibilidad digital, en particular, posibilita el acceso directo al mundo virtual sin mediación de terceros, favoreciendo una mayor participación social, cívica y cultural. Las condiciones del siglo XXI determinan que la accesibilidad y el acceso al entorno digital integran un concepto indivisible en relación al ejercicio efectivo de la ciudadanía.

Si bien acceso y accesibilidad en el plano virtual están íntimamente relacionados, es necesario diferenciar el acceso a la conectividad de la accesibilidad digital. El primer término hace referencia a la conectividad a internet, esto significa que las personas tengan acceso a través de un dispositivo a una conexión en red. La accesibilidad digital se refiere a que los entornos digitales como sitios web, plataformas o aplicaciones estén desarrollados, tanto en su programación como en su diseño, con criterios que posibiliten el acceso a la mayor diversidad y cantidad de personas posibles, con independencia de sus habilidades técnicas o dispositivos. Los dos conceptos son fundamentales para el cumplimiento de los derechos humanos, ya que la conexión a internet permite el ingreso al mundo virtual y la accesibilidad digital garantiza que todas las personas puedan acceder, hacer uso e interactuar en él.

Ambos derechos permiten que gocemos de nuestra autonomía y dignidad como seres humanos, pero además, los derechos humanos son indivisibles, interrelacionados e interdependientes. Esto quiere decir que el avance de uno facilita el avance de los demás y, en igual sentido, la privación de un derecho afecta negativamente a los otros. Desde esta perspectiva, tanto el acceso como la accesibilidad digital habilitan y/o facilitan el ejercicio de otros derechos, como la educación, la salud, el trabajo, el acceso a la información y la libertad de expresión, entre otros.

Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, la Convención fue ratificada por la República Argentina dos años después y goza de jerarquía constitucional⁹. A su vez, el derecho a la accesibilidad digital en los entornos web se reconoce mediante la Ley Nacional N° 26.653 (2010) y su Decreto Reglamentario N° 355/2013¹⁰. Aunque la realidad aún dista mucho de ser la ideal, allí se establece la obligatoriedad de su implementación para toda la información publicada en los sitios y páginas web provenientes del Estado nacional, las empresas públicas y las

privadas concesionarias de bienes y servicios públicos. También alcanza a las instituciones u organizaciones de la sociedad civil que sean beneficiarias de subsidios del Estado o celebren con el mismo contratos de servicios, siendo la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) su autoridad de control y aplicación¹¹.

En este punto es preciso destacar que los PRNU indican que los Estados deben adoptar medidas adicionales de protección contra las violaciones de derechos humanos cometidas por empresas de su propiedad o bajo su control, o que reciban importantes apoyos y servicios de organismos estatales.

A continuación nos centraremos en la accesibilidad digital aplicada al desarrollo de contenidos y sitios web. Partiendo del reconocimiento de su importancia, recorreremos las pautas principales para llevar adelante la accesibilidad web y los métodos para su validación.

La accesibilidad web: sobre las pautas y los métodos de validación

Retomando los conceptos descritos anteriormente, podemos resumir que la accesibilidad digital abarca a los entornos digitales como sitios web, plataformas y aplicaciones, y consiste en garantizar el acceso a la información y servicios disponibles en línea, mediante diseños y desarrollos de software, que permitan al mayor número posible de personas usuarias acceder en forma autónoma y con cualquier tipo de dispositivo.

En este apartado nos centraremos en la accesibilidad digital aplicada específicamente a la web, también llamada accesibilidad web. Tomaremos como referencia las recomendaciones impartidas por el Consorcio World Wide Web (W3C)¹² en su Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI)¹³, que tiene como fin facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los contenidos de páginas web.

Generalmente se entiende a la web como el sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet, cuyas tecnologías para su funcionamiento fueron desarrolladas en el año 1990 por Tim Berners Lee, fundador del W3C.

En el marco de la W3C, Berners Lee destaca que la web debe estar diseñada para que todo el mundo pueda usarla, es decir que sea accesible para personas con un rango diverso de audición, movimiento, visión y habilidades cognitivas. Es por esto que el concepto accesibilidad está estrechamente vinculado al de usabilidad, considerando a ésta como una medida con la que un producto se puede usar por personas usuarias determinadas para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto concreto¹⁴. En la práctica, accesibilidad y usabilidad se

articulan ya que se entiende por accesible aquello que es usable. Por consiguiente se recomienda que durante el desarrollo de entornos digitales como un sitio web, el diseño se centre en las experiencias de la personas usuarias, tanto a nivel de código como estético. En otras palabras significa crear los entornos digitales teniendo en cuenta las motivaciones y necesidades de los individuos para así mejorar su experiencia y navegación.

Como mencionamos anteriormente, en el marco de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI), la W3C publicó una serie de pautas de accesibilidad. A continuación ahondaremos en las Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web (WCAG) que tienen como fin proporcionar un estándar compartido único para que la accesibilidad web satisfaga las necesidades de individuos, organizaciones y gobiernos a nivel internacional. Este gran paraguas conformado por indicaciones y criterios orienta en el diseño de páginas y contenidos web, para reducir las barreras de acceso a la información. Las WCAG fueron publicadas por primera vez en 1999 y actualizadas en 2008 y 2018. Se espera en breve una nueva versión.

La versión WCAG 2.0 sobre la que nos centraremos a continuación posee doce pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web que se agrupan en cuatro principios fundamentales que son perceptible, operable, comprensible y robusto. Éstos proponen que las web sean:

1. **perceptibles** para que la información y los componentes de la interfaz de usuario/a¹⁵ sean presentados a las personas de modo que puedan percibirlos. Por ejemplo, debe ofrecerse una alternativa textual a todos los contenidos no textuales como imágenes, gráficos, animaciones, etc. y los elementos gráficos deben poder distinguirse nítidamente.
2. **operable** para que los componentes de la interfaz y la

navegación puedan ser fácilmente utilizables por todos los usuarios/as. Por ejemplo, deben ofrecerse otros métodos de entrada alternativos al mouse, como los atajos de teclado, para lograr interactuar con la información disponible en la interfaz.

3. su información y componentes deben ser **comprensibles**, ya que sus contenidos e información deben ser inteligibles. Por ejemplo, el sitio web debe contar con una disposición de la información que sea predecible, con un idioma establecido, y un lenguaje simple y entendible.
4. deben cumplir con el principio de la **robustez** para que el contenido pueda ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuarios/as, incluyendo las ayudas técnicas. Por ejemplo, los lectores de pantalla.

Si bien las pautas poseen un nivel de abstracción menor que los principios, son los llamados “criterios de conformidad” los que permiten emplearlas en la práctica. Estos criterios fueron redactados en forma de enunciados verificables y pueden usarse tanto para comprobar como para desarrollar nuevos contenidos de forma accesible y conforme a las pautas. Con el fin de cubrir las diferentes necesidades de las personas que navegan la web se han definido **tres niveles de conformidad**. De menor a mayor exigencia estos son:

A, deben cumplirse veinticinco criterios de conformidad.

AA, se agregan trece criterios de conformidad a los veinticinco del nivel A; en total son treinta y ocho criterios.

AAA, se agregan veintitrés criterios de conformidad a los treinta y ocho de los niveles anteriores y en total son sesenta y un criterios.

Para cada uno de los **criterios de conformidad** se han documentado también una amplia variedad de técnicas. Éstas últimas son informativas y se agrupan en dos categorías: aquellas que son **suficientes** para satisfacer los criterios de conformidad y aquellas que son **recomendables**. Las primeras son técnicas para que se consiga aplicar el criterio de conformidad, mientras que las segundas son recomendaciones que van más allá de los requisitos de cada criterio de conformidad y permiten afrontar mejor las pautas. Algunas de las técnicas recomendables tratan sobre barreras de accesibilidad que no han sido cubiertas por los criterios de conformidad a la vez que han documentado los errores frecuentes encontrados.

Tanto los principios como las pautas, criterios de conformidad y técnicas suficientes y recomendables actúan en conjunto para proporcionar una orientación sobre cómo crear un contenido más accesible y usable.

Métodos de validación web

Las Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web (WCAG) permiten contar con un marco compuesto por criterios, que nos dan un piso fundamental sobre el cual trabajar y construir productos y servicios accesibles. Este contenido se enriquece con la intervención de equipos interdisciplinarios y diversos que permiten comprender los principios, a partir de sus conocimientos específicos, y fundamentalmente con la incorporación de validaciones por experiencia de personas usuarias.

Entendemos por experiencia de personas usuarias a la experiencia general de quienes usan un producto como un sitio web o una aplicación informática, especialmente en términos de lo fácil o agradable que es de usar¹⁶. Y por validaciones, a la práctica de evaluar accesibilidad y usabilidad de entornos digitales a partir de la interacción de personas con un entorno digital.

Las validaciones por experiencia de personas usuarias constituyen una parte fundamental de la accesibilidad web. Estas deben estar presentes desde el comienzo y durante todo el proceso de desarrollo, ya que cuanto antes se identifiquen las barreras y los problemas de accesibilidad con mayor facilidad se podrán resolver.

Como afirmamos previamente, la accesibilidad se encuentra vinculada a la usabilidad. Esto quiere decir que la consideración de las dimensiones de accesibilidad y usabilidad buscan cubrir las necesidades de una diversidad de personas usuarias.

Estas dimensiones se pueden agrupar en el enfoque denominado Diseño Centrado en el Usuario/a, que propone basar el desarrollo de los entornos digitales tomando en cuenta específicamente a las personas. La validación por experiencia de usuario/a ressignifica sustancialmente el factor usabilidad. En la cadena de acceso

encuentro-comprendo-uso, la variable usabilidad es de gran peso para la realización concreta de los individuos como ciudadanos.

Es por este motivo que las validaciones realizadas por medio de herramientas, sin intervención de personas humanas, no son suficientes. Se recomienda implementar durante el proceso de desarrollo web accesible¹⁷:

1. Validaciones automáticas a través de herramientas, muchas de ellas se encuentran disponibles en forma gratuita y son programas de software o servicios en línea que ayudan a determinar si el contenido web cumple con los estándares de accesibilidad.
2. Validaciones por experiencia de personas usuarias.

Éstas últimas son fundamentales ya que, como comentamos anteriormente, ninguna herramienta por sí sola puede determinar si un sitio cumple con las pautas de accesibilidad. Se requiere evaluaciones con personas usuarias, que permitan identificar el cumplimiento de los cuatro principios de accesibilidad web.

Otro punto a tener en cuenta es la implementación de validaciones periódicas, tanto automáticas como por experiencia de personas usuarias, durante el ciclo de vida de una web. Ya que ningún elemento en línea puede ser considerado estático, por lo cual es importante realizar pruebas de usabilidad y accesibilidad luego de realizar actualizaciones o carga de contenido.

El Diseño Centrado en el Usuario/a y las validaciones web forman parte de una perspectiva de derechos humanos para el desarrollo de entornos y tecnologías digitales que se base en el reconocimiento de la dignidad de las personas.

La Accesibilidad Digital en el marco de la Conducta Empresarial Responsable (CER)

Inicialmente se mencionó que la Conducta Empresarial Responsable (CER) es la norma de comportamiento esperada mundialmente por parte de las compañías, incluyendo a las que integran al sector tecnológico. Bajo esta denominación que ha desarrollado ampliamente la OCDE, convergen los estándares y expectativas de las Naciones Unidas y la OIT en relación al deber empresarial de respetar los derechos humanos¹⁸.

Vale la pena repasar brevemente qué medidas han de tomar las empresas tecnológicas para obrar bajo la CER y cómo estas pueden integrar a la accesibilidad digital. Para ello tomaremos como referencia, la Guía publicada por la ADC *¿Cómo implementar la debida diligencia en derechos humanos para el desarrollo de tecnologías? (2020)*¹⁹. La publicación ofrece una metodología ágil para que las entidades implementen este proceso mediante una serie simple de pasos basados y adaptados de los brindados por la OCDE²⁰.

Las compañías deben conocer y hacer conocer que respetan los derechos humanos²¹, algo que resulta imposible si no desarrollan la capacidad institucional para hacerlo, contando para ello con determinadas políticas y procesos apropiados en función de su tamaño y circunstancias.

La **primera medida** que deben tomar entonces, es manifestar su compromiso en una declaración que esté a disposición del público en general, que sea aprobada por el más alto nivel jerárquico de la empresa y alcance a toda su estructura. La declaración ha de quedar asimilada a todos los niveles de la compañía y debe reflejarse en las políticas, códigos y procesos operacionales. Esta

declaración o política de derechos humanos debe incluir una referencia explícita a la Convención que enmarque las acciones orientadas a garantizar la accesibilidad digital. No obstante, por todo lo mencionado anteriormente, no ha de considerarse a la accesibilidad digital como una dimensión que alcanza solo a las personas con discapacidad sino que beneficia al total de la sociedad. Al mismo tiempo, garantizar la accesibilidad digital no significa cubrir por completo las necesidades y derechos de las personas con discapacidad contenidas en la Convención.

En **segundo lugar**, la empresa debe implementar la debida diligencia en materia de derechos humanos. Entendida como el proceso permanente mediante el que la compañía detecta y gestiona cualquier afectación a los derechos humanos que pueda causar o contribuir a ello, como resultado de actividades. Está incluye cuatro componentes básicos:

1. Identificar y evaluar los efectos adversos reales o potenciales sobre los derechos humanos que la empresa haya causado o contribuido a causar a través de sus actividades, o que guarden relación directa con las operaciones, los productos o los servicios prestados por sus relaciones comerciales;
2. Integrar los resultados de las evaluaciones de impacto en los procesos correspondientes de la empresa, y adoptar las medidas adecuadas para mitigar y revertir los impacto negativos;
3. Hacer un seguimiento de la eficacia de las medidas y procesos adoptados para contrarrestar los efectos adversos sobre los derechos humanos a fin de conocer los resultados y su eficacia;
4. Comunicar de qué manera se enfrentan los efectos adversos y demostrar a las partes interesadas –en particular a las afectadas– que existen políticas y procesos adecuados.

La prevención de los efectos adversos sobre las personas es el objetivo principal de la debida diligencia en materia de derechos humanos²². Debe ser continua, ya que los riesgos pueden cambiar con el tiempo, y debe basarse en la participación significativa de las partes interesadas, en particular las partes afectadas y los grupos sociales en situación de vulnerabilidad.

A través de las pautas, los niveles de conformidad y los métodos de validación que fueron enunciados anteriormente, las empresas pueden comenzar a identificar, evaluar, mitigar y revertir los efectos adversos a la accesibilidad digital en los entornos web y otros derechos que sean habilitados y/o facilitados a través de ella. Es menester asegurar, a lo largo del proceso de debida diligencia, la participación significativa de quienes pueden resultar especialmente damnificados por el accionar corporativo, en particular las personas con discapacidad, mayores y/o con baja alfabetización digital, entre otros titulares de derechos. Además garantizar la accesibilidad digital redundante en la promoción de una participación efectiva.

En **tercer lugar**, si se determina que la empresa ha provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas, debe repararlas o colaborar a su reparación por medios legítimos. Para que sea posible atender rápidamente y reparar directamente los daños causados, las empresas deben establecer mecanismos a nivel operacional a disposición de las personas y las comunidades que sufran las consecuencias negativas. Estos mecanismos administrados por las compañías solo pueden cumplir su función si las personas a las que han de servir los conocen, confían en ellos y son capaces de utilizarlos. Nuevamente, la accesibilidad digital se revela como un elemento clave para que las personas puedan ejercer efectivamente sus derechos, en este caso a la reparación, toda vez que las vías brindadas por las compañías para hacerlo sean virtuales. Un mecanismo de reparación mal diseñado o aplicado puede intensificar el agravio hacia las personas afectadas,

para prevenir y mitigar esta situación es necesario sostener el diálogo con los grupos damnificados.

En algunas ocasiones la empresa tendrá que cooperar con los procesos correspondientes a otros tipos de mecanismos como los judiciales y/o extrajudiciales. La reparación es un concepto complejo que admite respuestas diferentes y complementarias, siempre combinando elementos preventivos, reparadores y disuasorio²³.

La accesibilidad digital juega un rol clave en la maximización del alcance y la eficiencia de las acciones dispuestas por las empresas de tecnología para cumplir con el mandato de respeto hacia las normas internacionales sobre derechos humanos, incluyendo la Convención y la legislación nacional. Adicionalmente, la implementación de la accesibilidad digital en las actividades y relaciones empresariales mejora la competitividad y sostenibilidad. Desde la perspectiva de los PRNU las actividades de una empresa incluyen tanto sus acciones u omisiones; y sus relaciones comerciales abarcan los vínculos con socios, entidades de su cadena de valor y/o cualquier otra, directamente relacionada con sus operaciones comerciales, productos o servicios.

Por ejemplo, la implementación de la accesibilidad digital aplicada a entornos web puede²⁴:

Incrementar el alcance del mercado y la audiencia de los productos y servicios web, ya que mejora la usabilidad para todo tipo de personas usuarias.

Reducir los costos de diseño, desarrollo y mantenimiento, dado que permite la reutilización de los contenidos en múltiples formatos, plataformas y dispositivos.

Fidelizar y atraer a más personas usuarias/clientas mediante el incremento de la interoperabilidad²⁵ y la usabilidad.

Contribuir a la reducción de las brechas digitales e incentivar el comercio electrónico, ofreciendo mayores soportes para utilizar los servicios en línea.

Mejorar la indexación y optimizar el posicionamiento de los sitios web en los motores de búsqueda y ahorrar costos en publicidad.

Promover la innovación dado que las pautas de accesibilidad permiten con frecuencia solucionar problemas imprevistos

Mejorar la marca ya que los esfuerzos en diversidad e inclusión, que tan importantes son para el éxito de una empresa, se ven potenciados cuando existe un compromiso específico y bien integrado con la accesibilidad.

A modo de cierre, se hace necesario remarcar que la accesibilidad digital es una herramienta fundamental para que las empresas contribuyan a derribar las barreras estructurales y reducir las brechas que obstaculizan el ejercicio de los derechos humanos en los entornos digitales. Anteriormente la ADC advirtió sobre la necesidad de que las empresas incorporen un enfoque de género y diversidad en la debida diligencia en derechos humanos²⁶, entendiendo a la diversidad en forma amplia. En otras palabras, la diversidad representa a personas de distintos orígenes, edades, culturas, religiones, tradiciones, naciones, grupos étnicos, habilidades, capacidades y todas las características que hacen a cada persona un ser único y singular.

Si el contenido de este documento te resultó de utilidad, también podría interesarte nuestra campaña [“PUEDA \(Por un Entorno Digital Accesible\)](#).

Notas

[1] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2011). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Disponible en <https://www.cancelleria.gob.ar/userfiles/ut/mneguidelinesespanol.pdf>

[2] Organización Internacional del Trabajo. (2017). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (5a edición). Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf

[3] Naciones Unidas Derechos Humanos. (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

[4] The Danish Institute for Human Rights and Global Partners Digital. (2020). The Tech Sector and National Action Plans on Business and Human Rights. Disponible en https://www.gp-digital.org/wp-content/uploads/2020/07/The-tech-sector-and-National-Action-Plan_guidancedocument.pdf

[5] La Carta Internacional de Derechos Humanos contiene una lista oficial de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos (que incluye en la Declaración Universal de Derechos Humanos y los principales instrumentos en que se ha codificado: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), a la que vienen a sumarse los principios relativos a los derechos fundamentales de los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, conforme a la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Naciones Unidas Derechos Humanos. (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

[6] Naciones Unidas. (2006). Convención Internacional sobre los Derechos de

las Personas con Discapacidad (CDPD). Disponible en <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

[7] Humanos, C. N. D. L. D. (2020). Personas con Discapacidad. Comisión Nacional de Derechos Humanos (México). Recuperado 17 de diciembre de 2021, de <http://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=30068>

[8] Asociación por los Derechos Civiles (ADC). (2019). El acceso a los servicios de la información y la comunicación y las personas con discapacidad Un estudio exploratorio realizado en la región del Cono Sur. Disponible en <https://accesibilidad-digital.adc.org.ar/assets/docs/adc-investigaci%C3%B3n.pdf>

[9] Ley Nacional No 26.378 Apruébase la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006. (2008). Disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

[10] Ley Nacional No 26.653 DE ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS PÁGINAS WEB. (2010). Disponible en <http://www.sajj.gob.ar/26653-nacional-ley-accesibilidad-informacion-paginas-web-Ins0005653-2010-11-03/123456789-0abc-defg-g35-65000scanyel?>

Decreto Presidencial No 355/2013 Apruébase la reglamentación de la Ley No 26.653. (2013). Disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/210000-214999/210143/norma.htm>

[11] Oficina Nacional de Tecnologías de Información. Argentina.gob.ar. Recuperado 17 de diciembre de 2021, de <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/onti>

[12] W3C es un consorcio internacional e independiente que reúne a organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y empresas, cuya finalidad es promover la evolución y crecimiento a largo plazo de la web. <https://www.w3.org/12>

[13] Web Accessibility Initiative (WAI). Making the Web Accessible Strategies,

standards, and supporting resources to help you make the Web more accessible to people with disabilities. Recuperado 17 de diciembre de 2021, de <https://www.w3.org/WAI/>

[14] ISO 9241-11(1998) “Guidance on usability” (Orientación sobre accesibilidad). Disponible en <https://www.iso.org/standard/63500.html>

[15] La interfaz de usuario (UI) es el conjunto de los controles y canales sensoriales mediante los cuales un usuario puede comunicarse con una máquina. Por ejemplo, en una computadora, la pantalla, el teclado y las bocinas son parte de la interfaz de usuario porque la utilidad de todas ellas es hacer que entre o salga información del equipo. Workana (2021) Disponible en <https://i.workana.com/glosario/interfaz-de-usuario/>

[16] Oxford University Press (2021). User Experience. Recuperado 17 de diciembre de 2021, de https://www.lexico.com/definition/user_experience

[17] Web Accessibility Initiative (WAI). Visión general sobre la evaluación de la accesibilidad web. Recuperado 17 de diciembre de 2021, de <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/es+>

[18] A/73/163 - Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas de las Naciones Unidas (2018) Disponible en <https://undocs.org/es/A/73/163>

[19] Asociación por los Derechos Civiles (ADC). (2020). ¿Cómo implementar la debida diligencia en derechos humanos en el desarrollo de tecnología? EL IMPACTO EN LA PRIVACIDAD. Disponible en <https://adc.org.ar/wp-content/uploads/2020/10/Guia-Debida-Diligencia-DDHH-Analisis-de-Impacto-en-Privacidad.pdf>

[20] OCDE (2018), Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Disponible en <https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>

[21] John G. Ruggie (2013) Just Business, New York, W. W. Norton & Company.

[22] Asociación por los Derechos Civiles (ADC). (2021). El enfoque de género y diversidad en la debida diligencia en DD.HH.-Factor clave para el desarrollo de tecnología. Disponible en <https://adc.org.ar/wp-content/uploads/2021/07/ADC-El-enfoque-de-g%C3%A9nero-y-diversidad-en-la-debida-diligencia-en-DD.-HH.-07-2021.pdf>

[23] A/72/162 - Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas de las Naciones Unidas (2017). Disponible en <https://undocs.org/pdf?symbol=es/a/72/162>

[24] Web Accessibility Initiative (WAI). El caso de negocios de la accesibilidad digital. Recuperado 17 de diciembre de 2021, de <https://www.w3.org/WAI/business-case/es>

[25] El Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) define interoperabilidad como la capacidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada. Institute of Electrical and Electronics Engineers. IEEE Standard Computer Dictionary: A Compilation of IEEE Standard Computer Glossaries. New York, NY: 1990.

[26] Asociación por los Derechos Civiles (ADC). (2021). El enfoque de género y diversidad en la debida diligencia en DD.HH.-Factor clave para el desarrollo de tecnología. Disponible en <https://adc.org.ar/wp-content/uploads/2021/07/ADC-El-enfoque-de-g%C3%A9nero-y-diversidad-en-la-debida-diligencia-en-DD.-HH.-07-2021.pdf>



adc.org.ar