Financiado por
la Unión Europea

Acortando DISTANCIAS

Bridging the GAP

Pautas para una comunicación inclusiva y accesible

Versión final

FIIAPP COOPERACIÓN ESPAÑOLA · Spanish Cooperation AECID · ITALIAN AGENCY FOR DEVELOPMENT COOPERATION · AUSTRIAN DEVELOPMENT AGENCY · EUROPEAN DISABILITY FORUM · International Disability and Development Consortium · MINISTRY FOR FOREIGN AFFAIRS OF FINLAND · UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

Financiado por
la Unión Europea

Acortando DISTANCIAS

Índice

Introducción 3
Lenguaje inclusivo 4
Algunos consejos sobre comportamiento 7
Personas sordas o con problemas de audición. 7
Personas ciegas, con visión parcial o con deficiencia visual 8
Personas sordociegas 8
Personas con transtornos del habla 8
Personas con discapacidad intelectual 8
Personas con movilidad reducida / usuarios de sillas de ruedas 9
Animales de servicio 9
Productos para una comunicación accesible 10
Documentos digitales accesibles 10
Convertir documentos del procesador de textos Word a PDF 11
Presentaciones 12
Materiales impresos 13
a. Texto ampliado 13
b. Lectura fácil 14
c. Braille 15
Web 15
Vídeos 16
a. Transcripciones 16
b. Subtítulos 17
c. Audiodescripción 18
Redes sociales 18
a. Twitter 18
b. Facebook 20
c. Youtube 21
Reuniones y eventos 22
Planificar el evento 22
Durante el evento 31
Después del evento 31
Bibliografía esencial y recursos útiles adicionales 33

FIIAPP COOPERACIÓN ESPAÑOLA · Spanish Cooperation AECID · ITALIAN AGENCY FOR DEVELOPMENT COOPERATION · AUSTRIAN DEVELOPMENT AGENCY · EUROPEAN DISABILITY FORUM · International Disability and Development Consortium · MINISTRY FOR FOREIGN AFFAIRS OF FINLAND · UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

Introducción

La estrategia de comunicación y visibilidad (C&V) de Bridging the Gap / Acortando distancias tiene como objetivo «difundir mensajes positivos y sensibilizar sobre la inclusión socioeconómica, la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad en países de renta media y baja, a través de iniciativas dirigidas a informar sobre las actividades y los resultados del proyecto» (plan de acción, pág. 266).

Con el fin de promover estos mensajes positivos y alcanzar los objetivos establecidos en la estrategia de comunicación y visibilidad, en el marco del proyecto se desarrollarán una serie de iniciativas, herramientas y productos. El presente documento pretende guiar a los miembros del consorcio del proyecto en la producción de tales herramientas y productos de acuerdo con el principio de la comunicación accesible e inclusiva.

Estas pautas presentan información útil sobre el lenguaje inclusivo, algunos consejos sobre cómo relacionarse con las personas con discapacidad, instrucciones para hacer productos de comunicación accesibles y requisitos para organizar reuniones y eventos inclusivos. Asimismo, esta guía contiene información sobre la accesibilidad en las páginas web y en las redes sociales.

Además de aplicar los principios del enfoque basado en los derechos humanos, estas pautas se inspiran en el paradigma del diseño universal, es decir, el diseño de productos y entornos para que puedan ser utilizados por cualquier persona (personas mayores, personas sin discapacidad y personas con discapacidad) sin necesidad de adaptación. El proyecto optará por este tipo de diseño siempre que sea posible.

Lenguaje inclusivo

Es fundamental definir un vocabulario adecuado a fin de garantizar la inclusión y el respeto del enfoque basado en los derechos humanos.

La mejor opción es simplemente preguntar a la persona a la que nos refiramos qué palabras o terminología prefiere utilizar.

Si esto no es posible, se recomienda el uso del **lenguaje enfocado en la persona**, es decir, aquél que antepone la persona a su discapacidad. Este lenguaje refleja el modelo de derechos humanos de la discapacidad, que ve la discapacidad como el resultado de unas barreras creadas por la sociedad. Según este modelo, la discapacidad no es un rasgo definitorio, sino una característica más de la persona. Así, diremos «persona con discapacidad» en lugar de «discapacitado», por ejemplo. Esta recomendación también se extiende a las enfermedades y dolencias, por lo que deben evitarse las etiquetas médicas para no potenciar los estereotipos de las personas como «pacientes».

El uso de este lenguaje está además en línea con la terminología recogida en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

Si bien es cierto que algunas personas con discapacidad usan un lenguaje políticamente incorrecto para referirse a sí mismas (por ejemplo, con palabras como «discapacitado» o «minusválido»), el resto de personas **no deberían usar esta terminología**.

Finalmente, hemos de referirnos a las personas con discapacidad empleando un **lenguaje positivo**, evitando palabras pasivas y de victimización, y utilizar un lenguaje que respete a las personas con discapacidad como personas con derechos y con un control completo sobre sus propias vidas.

La siguiente tabla muestra algunos ejemplos de **términos que deben evitarse y sustituirse por un lenguaje enfocado en la persona:**

Etiquetas que NO deben usarse	Lenguaje enfocado en la persona
Discapacitado, minusválido	Persona con una discapacidad, personas con discapacidad
Persona normal, sana	Persona sin discapacidad
Paciente mental	Persona con discapacidad psicosocial
Persona con con retraso mental	Persona con discapacidad intelectual, persona con dificultades de aprendizaje, persona con discapacidad cognitiva
Discapacitado visual	Persona con deficiencia visual, persona con visión parcial
Sordomudo	Sordo, persona sorda[1]
Discapacitado auditivo	Persona con discapacidad auditiva, persona con problemas de audición
Afligido por / víctima de esclerosis múltiple	Persona que tiene esclerosis múltiple
Autista	Persona con autismo
Persona lenta en aprender	Persona con dificultad de aprendizaje

[1] A la comunidad sorda no le molesta usar «sordo» para describirse a sí mismos, lo consideran parte de su identidad. Esto se refleja, por ejemplo, en los nombres oficiales de las organizaciones Unión Europea de Sordos (UES) y Federación Mundial de Sordos (FMS).

Down	Persona con síndrome de Down
Enano	Persona de talla baja
Confinado a una silla de ruedas	Persona que usa silla de ruedas, usuario de silla de ruedas
Espástico	Persona con parálisis cerebral
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita

Algunos consejos sobre comportamiento[2]

Existen algunas **recomendaciones generales** para mejorar las habilidades de comunicación e interacción en el momento de relacionarse con personas con discapacidad:

- Diríjase a las personas con discapacidad como lo haría con el resto de personas; hable directamente con ellas, incluso si hay algún intérprete.
- Use un tono de voz normal, no sea condescendiente ni hable en voz baja.
- Pregunte antes de ofrecer ayuda a una persona con discapacidad, espere hasta que acepte su ofrecimiento para ayudarla y siga sus instrucciones.
- Sea paciente. Deje que la persona marque el ritmo al hablar y al hacer las cosas.
- Utilice el saludo cultural habitual, como por ejemplo dar la mano, en el momento de conocer a una persona con discapacidad, también en el caso de personas con uso limitado de las manos o que usan una extremidad artificial.

Además de estos consejos generales, hay **algunos consejos para relacionarse con personas con discapacidades específicas:**

Personas sordas o con problemas de audición.

- Para llamar la atención de una persona sorda o con problemas de audición, agite la mano o toque el hombro de la persona cuando sea culturalmente adecuado.
- Siga las indicaciones de la persona para saber si prefiere utilizar la lengua de signos, hacer gestos, escribir o hablar.
- Mire directamente a la persona y hable de manera clara, lenta y expresiva, sin exagerar ni sobreactuar, para determinar si la persona puede leer sus labios.
- Hable en un tono de voz normal.
- No se tape la boca con las manos ni coma mientras esté hablando. Evite comunicarse si está fumando o masticando chicle.
- Intente eliminar el ruido de fondo.
- Invite a la otra persona a que facilite información para evaluar la

[2] Adaptados a partir de: *Removing barriers. Tips and Strategies to Promote Accessible Communication* (Eliminando barreras. Consejos y estrategias para promover una comunicación accesible), The North Carolina Office on Disability and Health, 2.ª edición, 2002.

comprensión.
- Si tiene problemas para entender el habla de una persona sorda o con problemas de audición, comuníqueselo.
- Las notas escritas suelen facilitar la comunicación.

Personas ciegas, con visión parcial o con deficiencia visual

- Identifíquese siempre, tanto a usted como al resto de personas que estén con usted.
- Cuando converse en grupo, recuerde decir el nombre de la persona a la que esté hablando para dar indicaciones vocales.
- Hable en un tono de voz normal.
- Indique cuando se mueva de un lugar a otro y si sale de una habitación o vuelve a ella.
- Comunique a la persona cuando termina la conversación.
- Cuando ofrezca ayuda a alguien con baja visión, deje que la persona lo agarre del brazo para que pueda guiarla mejor.
- Use datos específicos, como «en dos metros gira hacia la izquierda», cuando dirija a la persona.
- Si le ofrece asiento, coloque la mano de la persona en el respaldo o brazo del asiento.

Personas sordociegas

Hay diversos grados de sordoceguera. Por lo tanto, es importante tener en cuenta las pautas enumeradas anteriormente y adaptarlas a cada caso concreto.

Personas con transtornos del habla

- Preste total atención y mantenga una actitud sosegada cuando hable con una persona que tiene dificultad para hablar.
- Dele más tiempo para que pueda comunicarse.
- Muestre una actitud alentadora en lugar de correctiva. Sea paciente y no hable por la persona.
- Si es necesario, formule preguntas cortas que requieran respuestas cortas o un movimiento con la cabeza.
- Haga gestos con las manos y use notas.

Personas con discapacidad intelectual

- Sea paciente. Tómese el tiempo necesario para garantizar una comprensión clara y dele tiempo a la otra persona para que pueda trasladar sus pensamientos en palabras, sobre todo cuando responda a una pregunta.
- Formule frases simples y repita tanto como sea necesario.

- Use un lenguaje claro, incorporando palabras sencillas. Evite el uso de términos direccionales, como derecha-izquierda, este-oeste, etc.
- Cuando formule preguntas, enúncielas de tal forma que pueda obtener información precisa. Compruebe las respuestas repitiendo cada pregunta de forma diferente.
- Dé instrucciones exactas, como, por ejemplo: «vuelva de la comida a las 12:30», en lugar de «vuelva en treinta minutos».
- No dé demasiadas instrucciones a la vez.

Personas con movilidad reducida / usuarios de sillas de ruedas

- Cuando hable con alguna persona usuaria de silla de ruedas, diríjase directamente a la persona e intente ponerse a la altura de sus ojos, pero no se arrodille. Si tiene que estar de pie, retroceda un poco para que la persona no tenga que estirar el cuello para verlo.
- Cuando dé instrucciones a personas con limitaciones de movilidad, tenga en cuenta la distancia, las condiciones climáticas y los obstáculos físicos, como escaleras, bordillos y pendientes inclinadas.
- Pregunte siempre antes de mover a una persona en silla de ruedas.
- Si una persona se pasa de una silla de ruedas a un vehículo, inodoro, etc., deje la silla de ruedas cerca para que la pueda alcanzar. Compruebe siempre el bloqueo de la silla antes de ayudar a una persona a moverse.

Animales de servicio

- Los animales de servicio como los perros guía para personas ciegas son animales de trabajo, no mascotas. No los acaricie ni los distraiga de ningún otro modo cuando lleven puesto el arnés.
- Si el animal no lleva el arnés, pida permiso a su acompañante y espere a recibirlo antes de interactuar con el animal.

Productos para una comunicación accesible

Documentos digitales accesibles[3]

Esta sección ha tomado como referencia para su redacción el software Microsoft Office Word dado que es el más utilizado. No obstante, **los siguientes consejos pueden aplicarse a la mayoría de los procesadores de texto:**

- Utilice los estilos de formato, como Título, Subtítulo 1, Subtítulo 2, etc., en lugar de los atributos de texto (mayúsculas, cursivas, negrita o subrayado) para estructurar el documento y facilitar la navegación mediante un lector de pantalla. Igualmente, es recomendable utilizar índices en los documentos largos.
- Utilice las fuentes sin serif establecidas para el proyecto (Century Gothic y Arial), dado que estas son accesibles. Use un tamaño mínimo de 12 puntos para el cuerpo de texto, también en los correos electrónicos.
- El tamaño de la fuente puede ser entre 8 y 12 puntos en los gráficos y tablas.
- Cree tablas mediante la opción 'Insertar tabla' en lugar de cuadros de texto o capas. Asegúrese de crear una tabla con una estructura fácil de navegar utilizando lectores de pantalla. Para comprobar cómo leerá un lector de pantalla la tabla, coloque el cursor en la primera celda y haga clic en la pestaña.
- Resalte las palabras utilizando la negrita en lugar de las mayúsculas o el subrayado. No obstante, hay que tener en cuenta que los lectores de pantalla no diferencian el texto en negrita. Según el ejemplo del Consorcio Internacional de Discapacidad y Desarrollo (IDDC, por sus siglas en inglés), podemos usar corchetes para los [textos resaltados] en las comunicaciones internas de Acortando Distancias.
- Justifique siempre el texto a la izquierda, nunca a la derecha.
- No divida las palabras.
- Los listados o calendarios que usen números o viñetas deben estar uno debajo del otro.
- Desarrolle siempre las abreviaturas la primera vez que aparezcan en el texto.
- Introduzca los números de página en la esquina superior derecha de la página.
- Para crear espacios entre párrafos, sírvase de las propiedades de espaciado

[3] Adaptados a partir de: *IDDC Accessibility Manual* (Manual sobre accesibilidad de IDDC), Julia Wolhandler, 2013.

anterior y espaciado posterior en la barra de herramientas de Estilos. No lo haga con la tecla Enter.

- Deje una línea de espacio en blanco entre el logotipo de Bridging the Gap y el título principal, así como entre cada subtítulo.
- Asegúrese de que todas las imágenes y logotipos de los documentos tengan textos alternativos que describan el contenido de la imagen.
- Para imágenes decorativas, utilice un texto alternativo vacío con comillas en el campo alternativo (alt=“”). De esta manera, los lectores de pantalla sabrán que la imagen puede ignorarse sin problema.
- Asegúrese de que no haya imágenes por encima o por debajo del texto.
- Para documentos compartidos, evite utilizar el control de cambios. Indique en el correo electrónico en el que adjunte el documento cómo marcó los cambios.
- Para comprobar la accesibilidad en documentos de Word, utilice la herramienta Comprobar accesibilidad.

Convertir documentos del procesador de textos Word a PDF

Para crear un archivo PDF a partir de un documento del procesador de textos Word, es importante que los documentos de Word sean accesibles. Para ello, las imágenes deben incluir texto alternativo, los textos de los enlaces deben ser claros, etc., tal y como se ha indicado previamente.

Una vez que tenga el documento de Word sea accesible, seleccione **Archivo > Guardar como, y, en la lista Guardar como tipo, elija PDF.** Antes de guardar el archivo, haga clic en Opciones y asegúrese de que las casillas **Activar accesibilidad** y **Crear marcadores > Convertir encabezados de Word en marcadores** están activadas.

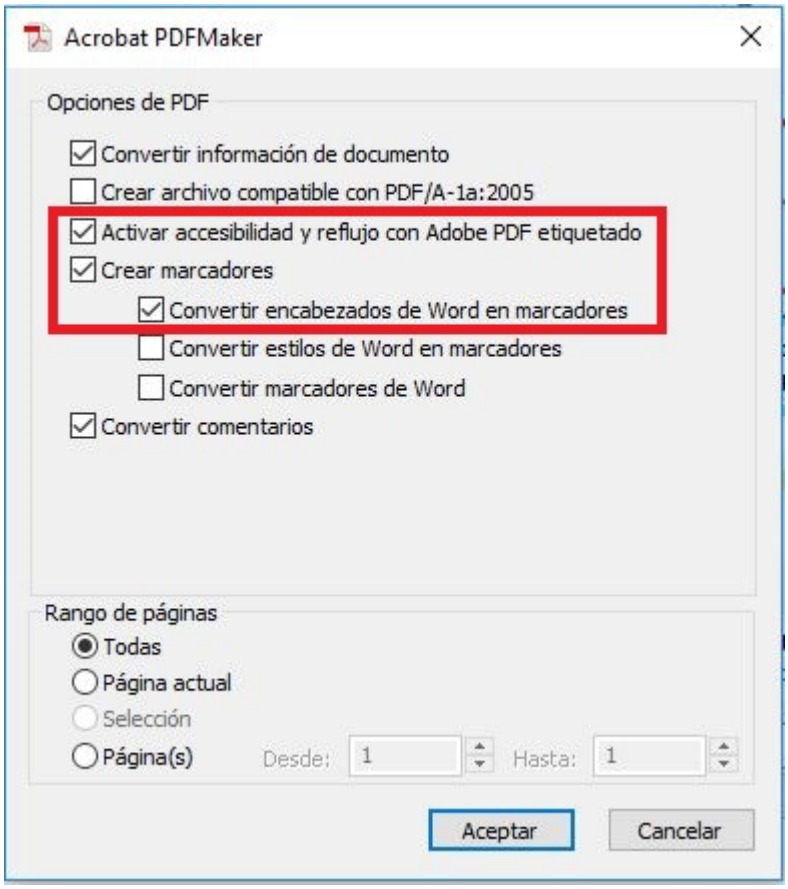

Figura 1: Opciones de accesibilidad seleccionadas en la conversión de Word a PDF

La página de soporte de Microsoft Office ofrece información completa sobre cómo crear archivos PDF accesibles a partir de las últimas versiones de Office.

Presentaciones

En cualquier presentación, bien sea dirigida a un grupo de personas con discapacidad o sin ella, la clave para una presentación fácil de seguir es la **simplicidad**. Del mismo modo, es importante tener en cuenta algunas reglas comunes sobre comunicación, como intentar estar relajado, usar un tono de voz adecuado y enfatizar algunas palabras, compartir historias y ejemplos de la vida real para captar la atención de nuestro público o involucrarlo mediante la formulación de preguntas.

Además, hay una serie de **recomendaciones** que es necesario seguir para mejorar la **accesibilidad** de las presentaciones:

- Utilice siempre la plantilla de PowerPoint del proyecto indicada en el manual de visibilidad.
- Presente solo una idea por diapositiva, con un máximo de seis viñetas.

- Simplifique la información con palabras clave, no con oraciones completas.
- Utilice las fuentes sin serif del proyecto (Century Gothic y Arial), ya que son accesibles, y al menos un tamaño de fuente de 24 puntos.
- Justifique el texto siempre a la izquierda.
- Use la paleta de colores oficial[4] del proyecto para resaltar ideas y conceptos clave. El uso de estos colores también es necesario para mantener una imagen uniforme del proyecto, garantizando un contraste de colores adecuado.
- Evite tablas grandes y/o complicadas. Utilice gráficos sencillos si es necesario.
- Describa todos los dibujos, fotografías y gráficos utilizados.
- Asegúrese de que los vídeos incluyan subtítulos y voz en off (véase más adelante en Vídeos, págs. 15 y 16). Asimismo, es recomendable acompañar cada vídeo de una breve descripción, ya que algunos reproductores multimedia no son accesibles.
- Asegúrese de que haya suficiente tiempo para que las personas puedan leer cada elemento visual.
- Facilite los elementos visuales en papel y otros formatos alternativos (véase más abajo en Materiales impresos).
- Si es posible, ofrezca una versión electrónica de la presentación para quienes usen lectores de pantalla y la hayan solicitado previamente.
- Comparta las presentaciones por adelantado, e incluso los discursos, tanto a los intérpretes de lengua de signos como a los de idiomas extranjeros para facilitar su trabajo.

Materiales impresos

Es importante que haya opciones de formato alternativas disponibles para quienes tengan alguna discapacidad visual, de aprendizaje o cognitiva.

Las publicaciones originales del proyecto incluirán información sobre los formatos alternativos disponibles, particularmente texto ampliado, lectura fácil y braille.

a. Texto ampliado[5]

- El papel blanco satinado brilla mucho. Se recomienda utilizar papel blanco

[4] Pautas de identidad visual de Acortando Distancias, pág. 9

[5] Para obtener más información sobre las diferencias entre estilo adaptado, texto ampliado y letra gigante consulte este artículo publicado en el sitio web del Real Instituto Nacional de Ciegos de Reino Unido.

mate o amarillo claro.

- El papel debe tener un grosor suficiente para evitar transparencias.
- El texto debe justificarse a la izquierda.
- Evite el uso de columnas. Utilice viñetas en las tablas de contenido.
- Utilice las fuentes sin serif establecidas del proyecto (Century Gothic y Arial), y al menos un tamaño de fuente de 16 puntos.
- Evite la letra cursiva ya que es difícil de leer.
- No divida las palabras.
- Use un espacio entre líneas de al menos 1,5
- Asegúrese de que la tinta sea lo bastante densa para ver las letras correctamente.
- El contraste de colores de la tipografía con el fondo, ya sea oscuro sobre claro o claro sobre oscuro, debe ser alto. Se recomienda un contraste del 70 %.
- El contraste de los colores de los dibujos u otras ilustraciones con el fondo debe ser tan alto como el contraste de las tipografías.
- Las fotografías deben tener una amplia variación de la escala de grises.
- No coloque ninguna tipografía ni ilustración, como marcas de agua, sobre otros diseños, fotografías, gráficos o texto.
- El documento debe tener una encuadernación flexible, preferiblemente una que permita que la publicación quede en posición plana.
- Facilite una versión de los documentos en braille o electrónica accesible.

b. Lectura fácil

A través de esta técnica de escritura accesible las personas con discapacidad intelectual o de aprendizaje, así como otros colectivos como personas con capacidad de atención limitada, pueden mejorar su acceso a la información de una manera más comprensible.

Las Pautas para materiales en lectura fácil, elaboradas por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, así como las Las reglas europeas para hacer información fácil de leer y comprender de Inclusion Europe, proporcionan información detallada sobre cómo escribir un documento de lectura fácil

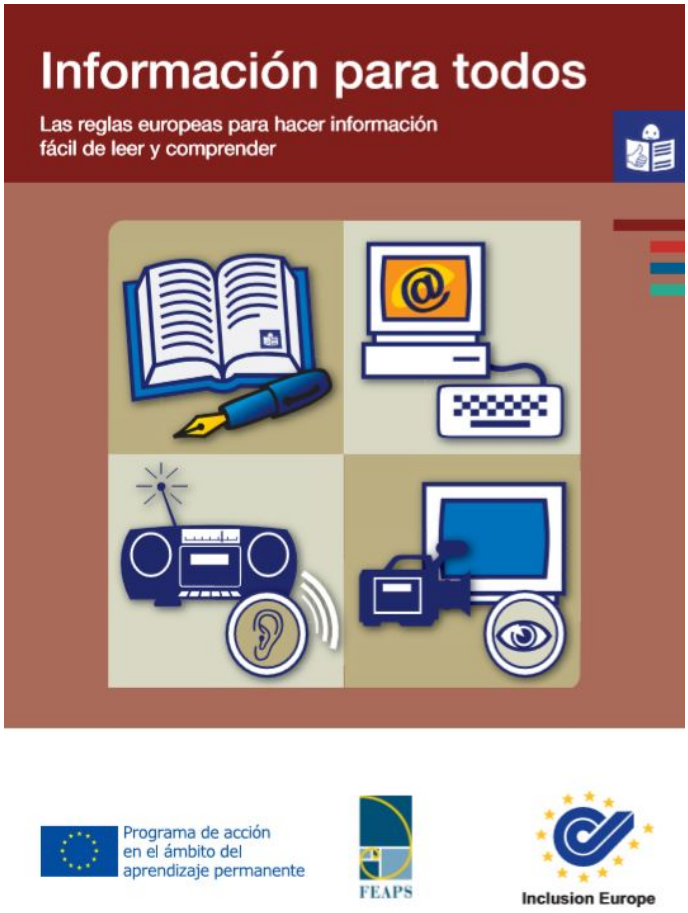

Figura 2: Portada de la publicación *Información para todos*

c. Braille

- Elimine imágenes y gráficos cuando imprima en braille.
- No es necesario eliminar el índice en los documentos en braille.
- Tenga en cuenta que las impresiones en braille son más extensas que las impresiones de texto común (aproximadamente el triple de páginas).
- Algunas impresoras en braille permiten imprimir a doble cara. Técnicamente esto es aceptable, pero se recomienda comprobar las preferencias personales de la persona en cuestión.

Web

El sitio web de Bridging the Gap está cumple con las Pautas internacionales de accesibilidad para el contenido web (WCAG, por sus siglas en inglés) 2.0, nivel AA. Puede encontrar referencias a estas normas aquí.

La información del proyecto no solo se publicará en el sitio web de Acortando Distancias, sino también en los sitios web de los miembros del consorcio y en

redes sociales. En el caso de las páginas web que no cumplan con las pautas WCAG 2.0, nivel AA, se pueden realizar algunos ajustes para que mejorar su accesibilidad:

- Use una estructura de navegación clara en todo el sitio web, incluidos los botones de navegación principales en la parte superior y en la parte inferior de la página.
- Todas las páginas deben indicar de forma clara el lugar donde se sitúa el usuario y mostrar el menú de navegación del sitio.
- Seleccione colores con alto contraste para facilitar la lectura. La herramienta https://contrastchecker.com/ es una buena ayuda para elegir colores.
- Los fondos deben ser sencillos, con un alto contraste para el texto y los gráficos.
- Evite utilizar muchas imágenes gráficas, ya que todas deben tener un texto alternativo explicando su contenido.
- Los contactos por correo electrónico o por teléfono deben ofrecerse como alternativas a los formularios web.

Vídeos

La forma más sencilla de crear un vídeo accesible es **hacerlo accesible desde el principio.** Independientemente del contenido de cada vídeo (anuncio, entrevista, película, con o sin audio, etc.), debemos tener en cuenta la inserción de transcripciones, subtítulos y audiodescripciones para llegar al público con discapacidad.

a. Transcripciones

Las transcripciones son la versión textual del contenido del vídeo, y de la audiodescripción si la hay. Deben contener descripciones, explicaciones o comentarios adicionales que proporcionen información relevante como indicaciones de silencio, música, tono, etc.

Gracias a las transcripciones, cualquiera puede acceder al contenido de audio o vídeo leyendo una transcripción de texto. Además, permiten que el contenido de su vídeo pueda buscarse en caso de que esté en Internet.

Esta opción de accesibilidad es especialmente aconsejable para llegar a las personas sordociegas, ya que permite obtener su contenido para traducirlo al braille o leerlo a través de otros dispositivos. Asimismo, esta opción es útil para personas ciegas o con deficiencia visual, ya que, aunque el vídeo puede tener voz en off, el reproductor multimedia puede no ser accesible. De este modo, los

lectores de pantalla podrán leer la descripción del vídeo.

b. Subtítulos

Los subtítulos son versiones textuales con el contenido del audio, sincronizados con el audio y el vídeo, mientras que las transcripciones suelen ser un documento textual sin ninguna información de tiempo y facilitadas en un documento independiente. Los subtítulos también incluyen representaciones textuales de sonidos que suenan en un vídeo, como [timbre], [música de fondo], [aplausos], sincronizados con la acción que ocurre en pantalla, ofreciendo así una reproducción más fiel del vídeo. Por lo tanto, en la medida de lo posible, se intentará usar subtítulos en lugar de transcripciones para llegar a las personas sordas.

Consejos para añadir subtítulos a los vídeos:

- Podemos crear subtítulos a partir de una transcripción dividiendo el texto en pequeños segmentos y sincronizándolos con el documento audiovisual, de modo que cada cuadro de subtítulos se muestre en el momento adecuado. Bridging the Gap utiliza la herramienta de sincronización de Youtube[6] para añadir subtítulos a los vídeos del proyecto subidos a este canal.
- La tipografía utilizada debe ser sin serif, con un tamaño de fuente medio (entre 18 y 22 puntos) que optimice su lectura, un espaciado de línea simple y un máximo de dos líneas con 35 caracteres por línea.
- El tiempo de exposición del texto debe ser entre 12 y 19 caracteres por segundo (unas 150 palabras por minuto).
- Las palabras no pueden separarse. Las líneas pueden separarse cuando haya puntos, conjunciones o pausas que haga el personaje cuando habla.
- El texto debe estar centrado y situarse en la parte inferior del vídeo o, si hay algún otro contenido en esta ubicación, en la parte superior.
- Debe tener suficiente contraste con el vídeo para que sea perfectamente legible. Se recomiendan los colores blanco, amarillo, verde o cian sobre fondo negro.
- En caso de haber más de un hablante, cada uno se diferenciará con un color distinto e identificativo.
- Los efectos sonoros deben indicarse mediante una descripción entre paréntesis cuando corresponda.

[6] Más información sobre cómo añadir subtítulos en Youtube a continuación, en la sección Redes sociales: Youtube (págs. 19 y 20)

c. Audiodescripción

La audiodescripción es una pista de audio alternativa que describe el contenido visual y que será esencial para la comprensión del vídeo de las personas que no pueden ver lo que sucede en pantalla ya que el navegador o el software de lectura de pantalla leerá esta descripción.

Las audiodescripciones son esenciales para usuarios ciegos o con visión reducida, ya que, si el contenido es muy visual, los audiosubtítulos no bastarían para comprender todo el contenido, y estos usuarios ciegos o con visión reducida podrían perderse mucha información.

Redes sociales

Bridging the Gap cuenta con perfiles en **Facebook**, **Twitter**, **Youtube** y **Flickr**.

Al contrario que las páginas web, **las redes sociales suelen tener diseños que no son completamente accesibles y en las que no se puede intervenir**, o solo de manera mínima, para cumplir con los estándares de accesibilidad. Sin embargo, podemos mejorar la accesibilidad cambiando algunos parámetros:

a. Twitter

Añadir una imagen es una buena forma de aumentar el alcance de los tuits y las publicaciones. Twitter incluye una función para añadir títulos a las imágenes desde Twitter.com, IOS y Android.

Para habilitar la descripción de la imagen desde Twitter.com, seleccione **Configuración y privacidad** en el menú desplegable del icono de su perfil, haga clic en **Accesibilidad** en la lista de Configuración, marque la casilla **Escribir descripciones de imágenes** y haga clic en **Guardar cambios**:

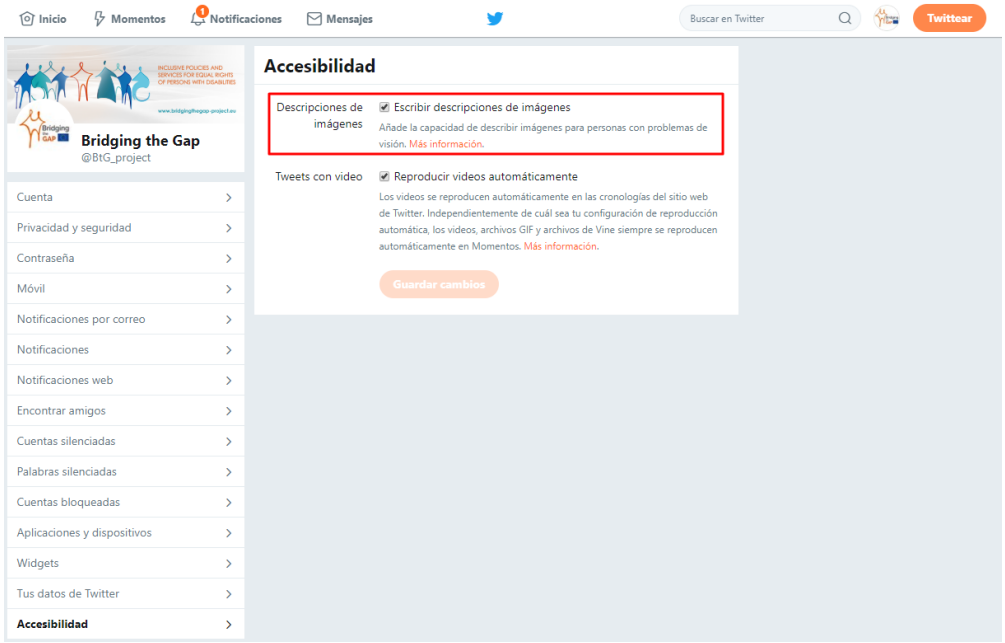

Figura 3: Opciones de accesibilidad en Twitter.com

Una vez habilitada la función de subtítulos, el botón **Redactar un nuevo Tweet** mostrará el campo **Añadir descripción** debajo de las imágenes subidas. Este campo permite escribir una descripción de hasta 420 caracteres por imagen. Escriba la descripción y haga clic en Aplicar para publicar los subtítulos.

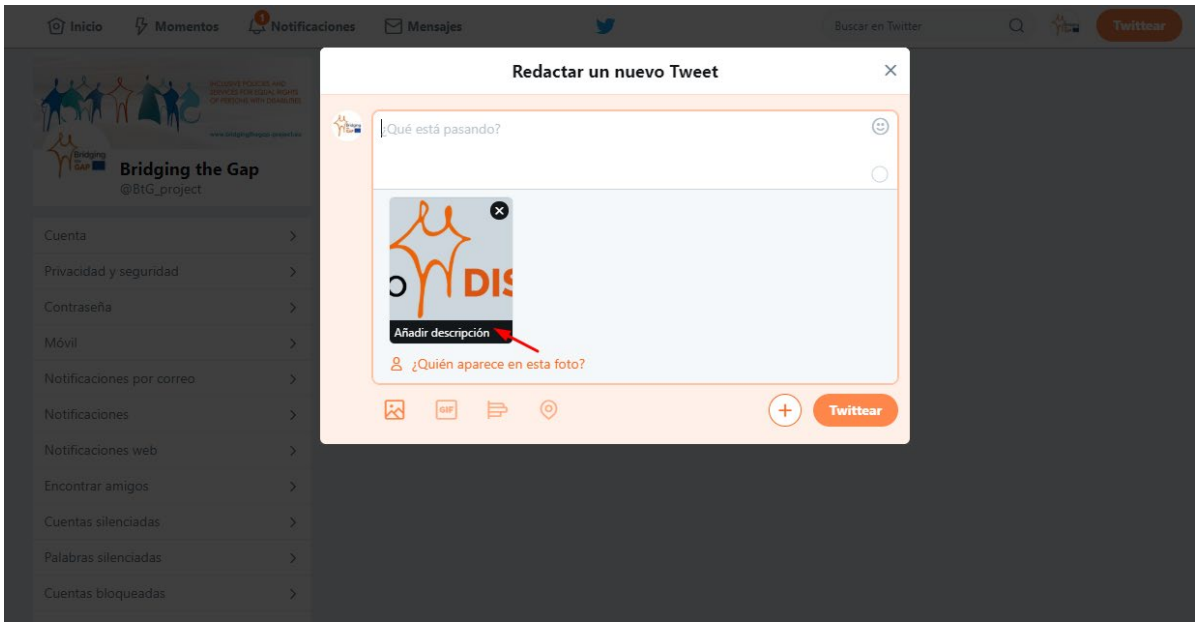

Figura 4: añadir una descripción a una imagen en Twitter

Del mismo modo, para añadir subtítulos a las imágenes tuiteadas desde un móvil,

deberá configurar la accesibilidad del dispositivo previamente. El centro de ayuda de Twitter facilita información detallada sobre cómo establecer descripciones de imágenes mediante IOS y Android, así como en Twitter.com.

b. Facebook

Por su parte, Facebook tiene una función de texto alternativo automático, que usa la tecnología de reconocimiento de objetos para crear descripciones de imágenes. No obstante, **a veces la descripción automática no corresponde correctamente con el contenido de la imagen.** Para solucionar este problema, Facebook ofrece una opción para editar el texto automático, que de momento solo está disponible en ordenadores y no en dispositivos móviles:

1. Haga clic en Editar foto y, a continuación, en Texto alternativo.
2. El texto generado de forma automática se mostrará en el lado izquierdo de la foto. Haga clic en Reemplazar texto alternativo generado para editarlo y escriba el texto alternativo en el cuadro.
3. Para guardar el texto alternativo, haga clic en Guardar, en la parte inferior derecha.

Figura 5: Añadir texto alternativo en imágenes de Facebook

Tenga en cuenta que el texto alternativo automático solo está disponible para imágenes, no para GIF ni vídeos. Sin embargo, Facebook ofrece la posibilidad de añadir subtítulos a los vídeos subidos directamente a través del botón Añadir vídeo. Los subtítulos pueden crearse automáticamente, o bien el usuario puede escribirlos y sincronizarlos o subir un archivo. Tiene a su disposición las instrucciones

completas sobre cómo añadir subtítulos a un vídeo de Facebook aquí.

Para más información, visite la página Accesibilidad de Facebook.

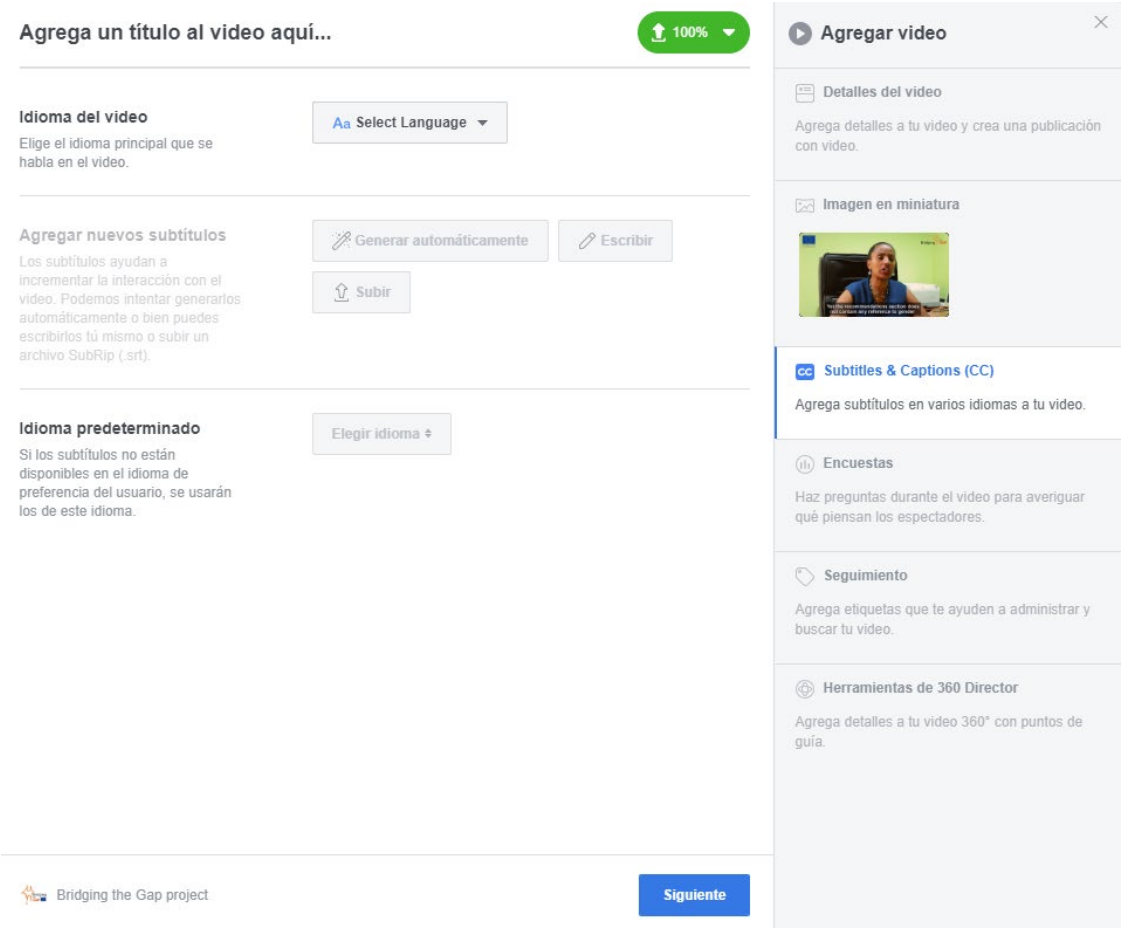

Figura 6: Opción de subtítulos en Facebook

c. Youtube

En Youtube, se pueden añadir subtítulos a través de un archivo de transcripción o añadir sus propios subtítulos.

En la sección Vídeos del presente documento (págs. 15 y 16) hay información adicional sobre cómo hacer que los vídeos sean accesibles.

La siguiente captura de pantalla muestra dónde hacer clic para añadir subtítulos a los vídeos de Youtube:

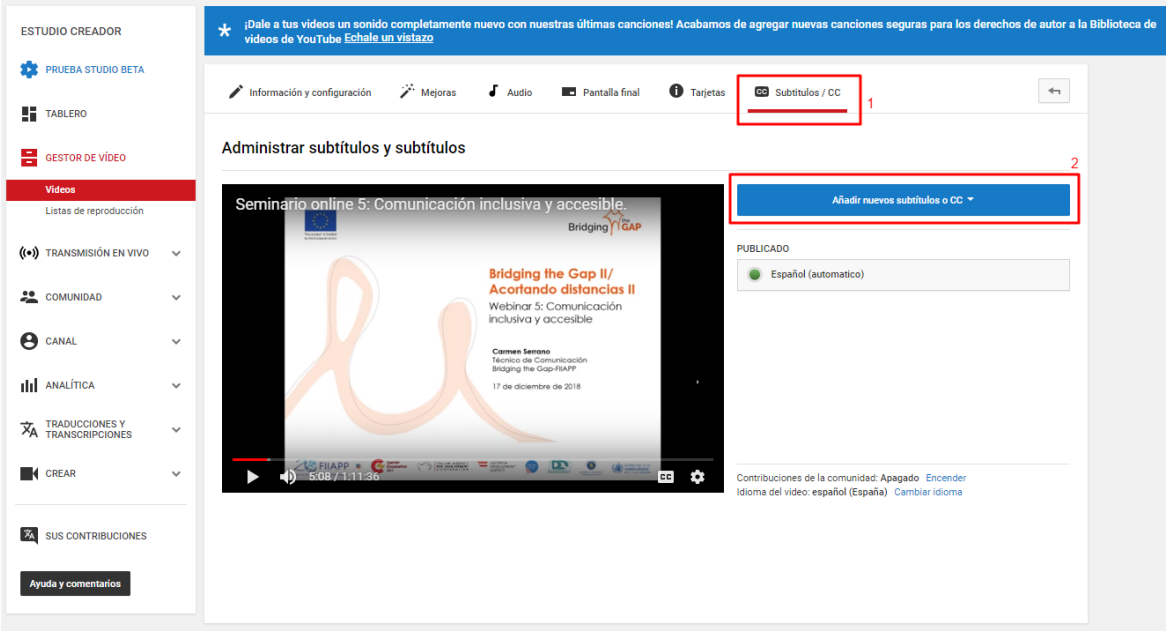

Figura 7: añadir subtítulos en Youtube

Reuniones y eventos

Los eventos velarán por el cumplimiento de los **estándares mínimos de accesibilidad[7], aunque no estén dirigidos a personas con discapacidad o cuenten necesariamente con su participación.** El hecho de asegurar y comunicar la accesibilidad servirá como estímulo para que personas con discapacidad participen en los eventos.

Planificar el evento

¿De qué trata el evento? ¿Cuál es el público objetivo?

El equipo del país, bajo la coordinación del director del proyecto y la responsable de comunicación, decidirá el formato de los eventos, el público objetivo, los asistentes, los ponentes, etc., de conformidad con las reglas de visibilidad establecidas en la estrategia C&V y en el manual de visibilidad del proyecto.

En principio, los eventos se dirigirán al público en general, prestando atención a las partes interesadas más relevantes: instituciones nacionales y funcionarios públicos,

[7] Por ejemplo, facilitando, como mínimo, el acceso a usuarios de sillas de ruedas y proporcionando interpretación en lengua de signos o subtitulado en directo, así como los programas en formato electrónico e impreso accesibles.

organizaciones nacionales de personas con discapacidad y encargados del desarrollo.

¿Quién tiene que estar ahí?

Dependerá de la estructura particular del país y del grupo o grupos objetivo.

No obstante, siempre se invitará a que asistan o intervengan los siguientes actores:

- **Delegación de la UE.** Debe estar estrechamente involucrada en la preparación y realización de dichos eventos, así como en el contacto con los medios de comunicación.
- Representante institucional del país socio (en función del tipo de evento).
- **Actores relevantes sobre el terreno** (organismos y programas de las Naciones Unidas, agencias de cooperación de los Estados miembros de la UE, ONG internacionales, etc.).
- **Organizaciones nacionales de personas con discapacidad.**

A fin de mejorar la posibilidad de que el proyecto amplíe su esfera de influencia, considere invitar a actores relevantes extranjeros siempre que sea es posible (por ejemplo: Unión Africana, otras delegaciones de la UE, otras organizaciones suprarregionales, etc.).

Los representantes de la Unidad de Gestión de Proyectos (UGP) deben asistir siempre a eventos del proyecto. El director de la UGP, la responsable de comunicación y la coordinadora de gestión del conocimiento procurarán asistir, en la medida de lo posible, a todos los eventos del país. Asimismo,**los miembros de los equipos del país siempre tienen que asistir a los eventos del proyecto de su país.**
Los formularios de inscripción deberán estar en formato accesible para que las personas con discapacidad puedan inscribirse en los eventos. A fin de facilitar la configuración del evento y su accesibilidad, **se pedirá a los solicitantes que indiquen lo siguiente:**

- Sus necesidades de accesibilidad (por ejemplo, «soy usuario de un perro guía y vendré con mi perro», «soy una persona con deficiencia visual», «soy una persona sorda», «soy una persona con problemas de audición y uso un bucle magnético», «soy usuario de una silla de ruedas»; «uso bastón», «uso muletas para caminar», «no tengo necesidades de accesibilidad/asistencia»).
- Sus necesidades en términos de material accesible (por ejemplo, «braille»; «lectura fácil»; «texto ampliado», «no necesito documentos accesibles»).

Conocer estas necesidades sirve para identificar el material necesarios para que estos esté disponible y la accesibilidad del evento esté garantizada.

¿Qué tenemos que hacer? Consejos generales para comunicar y coordinar los eventos

- Los equipos del país compartirán toda información relevante acerca del evento con el jefe de comunicación (fecha y lugar, tipo de evento, público objetivo, ponentes, invitados especiales, cobertura mediática, etc.) para que la información pueda publicarse en línea con suficiente antelación para difundirla e informar en consecuencia al comité de dirección y a la Comisión Europea.
- Todo el material de comunicación (roll-ups, carteles, pancartas, folletos, comunicados de prensa, placas de identificación, etc.) se creará de acuerdo con el manual de visibilidad del proyecto, deberá estar validado por la UGP. Es obligatorio el uso del logotipo del proyecto y de la UE en todos los productos. Se recomienda encarecidamente incluir todos los logotipos de los socios para garantizar la visibilidad de la imagen general del proyecto.

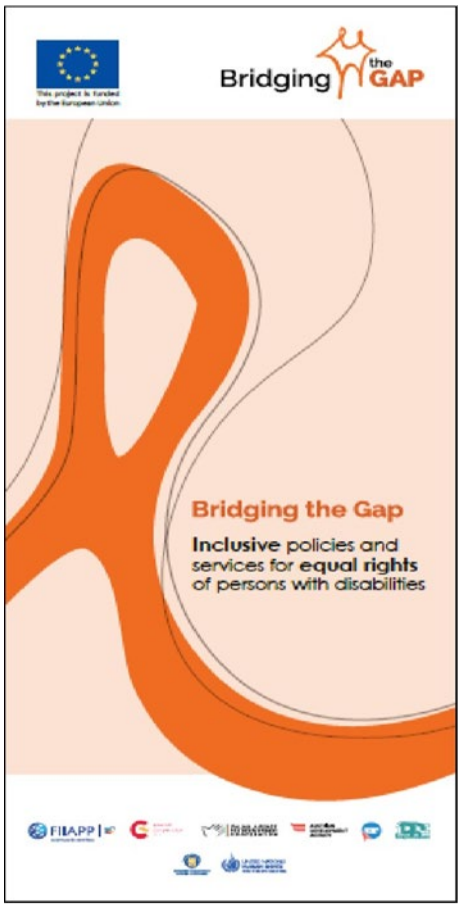

Figura 8: ejemplos de aplicación de identidad visual (plantillas de expositores enrollables y comunicados de prensa)

- Los socios que deseen publicar comunicados de prensa o hacer declaraciones públicas relacionadas con el proyecto deberán obtener previamente la aprobación del texto por parte de la UE. Cuando la Unión haya publicado el comunicado de prensa, el correspondiente socio de implementación deberá proporcionar toda la información técnica requerida y los antecedentes previa solicitud.
- Tanto durante como después del evento, es importante enviar fotos y/o vídeos al jefe de comunicación para que dé apoyo a la difusión en línea. Dado que es necesario garantizar la coordinación con las cuentas de redes sociales de las agencias asociadas, se recomienda encarecidamente poner al jefe de comunicación en contacto con su homólogo *in situ*.
- En caso de cobertura mediática, los equipos del país, de acuerdo con el jefe de comunicación, deberán elegir a un portavoz con buen conocimiento del proyecto[8] y determinar los posibles entrevistados. También se recomienda preparar previamente los mensajes y un informe de prensa sintético con información sobre el proyecto.
- Dé instrucciones a los fotógrafos o cámaras: cerciórese de dar visibilidad al logotipo del proyecto y a la UE –no solo a los representantes, sino también a la sociedad civil–; asegúrese de que se representa la idea de un evento interactivo y abierto, etc.

¿Cómo lo hacemos? Garantizar una comunicación y visibilidad accesibles

Todas las actividades y productos de comunicación relacionados con eventos deben proporcionar **una imagen coherente y reconocible del proyecto.** El manual de visibilidad propone pautas para la utilización del logotipo, la paleta de colores oficial, las fuentes, la mención de fondos de la UE, así como algunos ejemplos de uso para artículos de papelería, expositores enrollables y otras aplicaciones de marca.

Es fundamental utilizar un lenguaje inclusivo, tal y como se describe en la primera parte de las presentes pautas. Ante todo, el principio más importante que debe seguirse es utilizar el lenguaje enfocado en la persona, tal y como se ha descrito al comienzo del presente documento.

Los requisitos específicos de visibilidad para los eventos del proyecto incluyen lo

[8] Generalmente el coordinador de país.

siguiente:

- Todos los eventos del proyecto deben mostrar el logotipo del proyecto y la bandera de la UE en un lugar destacado de la sala. Para ello, se recomienda utilizar un expositor enrollable con información del proyecto. En caso de que sea complicado imprimir material, el logotipo del proyecto podrá proyectarse.

Figura 9: evento de lanzamiento de Bridging the Gap. Uso de los logotipos del proyecto y de la UE en la pantalla situada detrás de la mesa de los ponentes

- Procure que, durante la introducción inicial del evento, se presente el proyecto de forma breve aunque significativa en su conjunto, es decir, no solo la acción de su país: use la presentación común del proyecto, muestre fotos o vídeos del proyecto (si estos últimos están disponibles), pida a la Delegación de la Unión Europea (DUE) que hable del compromiso de la UE con la inclusión de personas con discapacidad en la cooperación para el desarrollo a través de Acortando Distancias, dé instrucciones –tantas como sea posible– a los representantes institucionales para que describan el proyecto como un conjunto, pida al coordinador de un país distinto que asista y hable sobre la actividad presente en su país –o que envíe un vídeo, pida a la responsable de comunicación o al director del proyecto que hable sobre el proyecto en su totalidad, etc.

Figura 10: presentación del proyecto durante el evento de lanzamiento y uso de la identidad visual del proyecto cerca de los ponentes

- Texto modelo en los productos escritos (folletos, comunicados de prensa, etc.):
    - Bridging the Gap es una respuesta temática centrada en la necesidad de conseguir que la cooperación en materia de desarrollo sea accesible e inclusiva para las personas con discapacidad, lo cual es una obligación para la Unión Europea (UE) y los Estados miembros como partes de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD) y que puede tener un impacto significativo en la mejora de la inclusión social y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad.
    - Este proyecto es una iniciativa financiada por la UE e implementada por un consorcio dirigido por Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP), institución integrante de la Cooperación Española, y compuesto por la Agencia de Desarrollo Austríaca (ADA), la Agencia Italiana para la Cooperación al Desarrollo (AICS, por sus siglas en italiano), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), el Foro Europeo de la Discapacidad (FED) y el Consorcio Internacional de la Discapacidad y el Desarrollo (IDDC, por sus siglas en inglés). El Ministerio de Asuntos Exteriores de Finlandia y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) de la ONU participan como observadores.
- Todas las publicaciones del proyecto deben incluir el siguiente descargo de

responsabilidad:

- «Esta publicación se ha elaborado con ayuda financiera de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la FIIAPP, institución integrante de la Cooperación Española, y de [socio], y no refleja necesariamente la opinión de la Unión Europea».

Figura 11: ejemplo de uso del descargo de responsabilidad de la UE en un folleto del proyecto 27

- La UE debe aprobar los vídeos creados a partir del proyecto antes de que estos se proyecten, emitan o distribuyan. Deben presentar el emblema de la UE al principio y/o al final de la producción, con el siguiente texto:
  - «Este/a [vídeo/película...] se ha creado con ayuda financiera de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la FIIAPP, institución integrante de la Cooperación Española, y de [socio], y no refleja necesariamente la opinión de la Unión Europea».
- La Unión Europea debe tener a su disposición una copia de todas las fotografías tomadas en el contexto de los eventos del proyecto. Las fotografías deben incluir metadatos IPTC 8 o un archivo de metadatos en inglés que recojan –para cada imagen– el nombre del fotógrafo, la fecha de producción, el lugar de producción y una breve descripción de la imagen, incluidos los nombres y las funciones de todo individuo que pueda

identificarse.

¿Cómo aseguramos una accesibilidad completa? Medidas prácticas

En primer lugar, no tenga miedo de preguntar. Pregunte a los ponentes y asistentes sobre sus necesidades (véase más arriba). Puede que tenga que seguir todas las instrucciones enumeradas a continuación, o solo algunas de ellas, o incluso adaptar más el evento:

- Envíe invitaciones y formularios de registro accesibles por correo electrónico, preguntando si tienen alguna necesidad de accesibilidad en particular y si viajarán con asistente personal. Se recomienda utilizar JotForm o Google Modules. Facilite la versión electrónica de los documentos para que las personas que necesiten usar lector de pantallas puedan solicitarlas con antelación.
- Facilite información en el formulario sobre el lugar de celebración, así como su nivel de accesibilidad (asegúrese de que todas las salas e instalaciones sean accesibles: salas, cafetería, baño, etc.), cómo llegar hasta él, opciones de transporte accesible y qué tipo de asistencia tendrán a su disposición.

a. ¿Cuáles son las características de un lugar para eventos accesibles?

- Una entrada con suficiente anchura para permitir una adecuada movilidad a personas con movilidad reducida. En caso de que se necesiten mesas, deben estar a una altura adecuada para los usuarios de sillas de ruedas.
- La sala debe ser lo bastante ancha para dar cabida tanto al número esperado de asistentes, como a los intérpretes, asistentes personales, perros guía y de asistencia. Además, es evidente que el espacio para sillas de ruedas es siempre más grande que un asiento común.
- Asegúrese de que no haya barreras ni objetos en la sala que puedan obstruir el movimiento a las personas con movilidad reducida.
- Se recomienda encarecidamente que la sala esté equipada con un sistema de bucle magnético que permita a las personas con discapacidad auditiva escuchar con claridad y sin ningún ruido en el ambiente que pueda distraerlas.
- Es posible realizar algunas adaptaciones, como incorporar una rampa temporal, en caso de que resulte difícil encontrar una sala accesible. Sin embargo, procure que la inclinación de la rampa sea la adecuada para permitir que personas en todo tipo de sillas de ruedas puedan utilizarla.
- Se recomienda tener una entrada común para todo el mundo y no hacer distinciones entre los asistentes.

- Si es posible, elabore una lista de control[9] de accesibilidad y visite el lugar de celebración previamente para cerciorarse de que es el sitio adecuado para celebrar el evento antes de firmar el contrato. Además, es fundamental revisar de nuevo la accesibilidad del lugar unas horas antes del inicio del evento –preferiblemente, el día anterior– para comprobar que no haya elementos que puedan obstruir el movimiento de personas con discapacidad, que las puertas se abren ampliamente, que el número de sillas retiradas para dar cabida a los usuarios de sillas de ruedas es el adecuado, que el suelo de todas las salas –especialmente el de los baños– no resbala, etc.
- El lugar del evento debe incluir letreros visibles, legibles y comprensibles para facilitar el movimiento de los asistentes (entrada, sala de reuniones, comedor, salidas de emergencia, etc.), mediante letras grandes, colores que contrasten, etc., y contar con la ayuda de imágenes y símbolos, si es posible.

b. ¿Qué necesitamos para garantizar la completa accesibilidad del material de comunicación y los documentos del evento?

- Los documentos que se distribuyan durante el evento, como la programación o los folletos, deben adaptarse a las necesidades de los asistentes. Dado que se necesita bastante tiempo de antelación para prepararlos, se recomienda encarecidamente preparar todos los formatos (estándar, grande, braille, fácil de leer) lo antes posible.
- Considere contratar servicios de fotografía y vídeo y, en tal caso, dé las instrucciones necesarias a las personas encargadas de prestar dicho servicio (véase más arriba). Cabe señalar que, si cuenta con este tipo de servicio, debe indicarlo en el formulario de registro y facilitar una opción para quienes no deseen aparecer en la cobertura mediática.
- Si es posible, pida a los ponentes sus discursos para compartirlos con los intérpretes, tanto para los de lengua de signos como para los de idiomas extranjeros, a fin de facilitar su trabajo.
- En caso de presentaciones que acompañen a las intervenciones, también es importante tener en cuenta la recomendación de accesibilidad para estas presentaciones (por ejemplo, describa todos los dibujos, fotografías y gráficos utilizados).
- Pida a los ponentes una breve biografía para compartir previamente con el/los moderador/es, a fin de que dispongan de información útil a la hora de abordar el debate.

[9] Si lo necesita, el jefe de comunicación puede proporcionarle una de estas listas.

Durante el evento

Algunos consejos prácticos:

- El personal que participa en el evento debe ayudar a todos los participantes, ya tengan una discapacidad evidente o no. Resultaría conveniente tener una lista con las condiciones especiales de cada asistente. Además, si es necesario, el personal deberá acompañarlos hasta el lugar del evento y darles un asiento adecuado en función de su discapacidad.
- Antes de comenzar la reunión, es importante hacer una breve intervención para señalar claramente dónde se encuentran las puertas y las salidas de emergencia, y para recordar la programación del evento durante la introducción inicial, indicar las salidas de incendios, los baños y las zonas de refrigerios.
- Reserve tanto asientos cerca de las puertas para personas con movilidad reducida, como asientos delante, cerca de los ponentes, para personas con discapacidad auditiva y visual.
- Facilite un espacio con buena visibilidad para el intérprete de lengua de signos.
- En cuanto al cáterin, procure el acceso a la comida para todos en una sala que permita la libre circulación de todos los presentes. Se recomienda que alguien ayude a servir la comida a quienes tengan autonomía limitada, y que se ofrezcan pajitas y ayuda según sea necesario.
- Asegúrese de que solo haya un ponente a la vez, sobre todo en el momento de las preguntas. Esto les resulta conveniente tanto a las personas con discapacidad de aprendizaje como a los intérpretes y taquígrafos.
- Si tiene ponentes con discapacidad de aprendizaje o intelectual, procure que hablen ellos primero.

Después del evento

- Evaluación: es importante llevar a cabo una evaluación del evento en términos de efectividad y accesibilidad para identificar las dificultades y sugerir mejoras para futuras reuniones. Esta evaluación puede realizarse por medio de un breve cuestionario que se distribuirá al principio, para que los asistentes lo rellenen y devuelvan inmediatamente después de la

reunión[10].

- Garantice la difusión de materiales clave relacionados con el evento (informes, guías de formación, documentos, presentaciones, etc.) en diferentes formatos (documentos escritos accesibles, carpetas en línea, memorias USB, CD de compilación, etc.).

[10] Aquí tiene a su disposición una plantilla estándar del cuestionario para proyectos, actualmente en uso para evaluar seminarios web.

Bibliografía esencial y recursos útiles adicionales

Accessibility and Reasonable Accommodation Policy (Política de accesibilidad y alojamiento razonable), Foro Europeo de la Discapacidad, marzo de 2018: http://www.edf-feph.org/sites/default/files/edf_accessibility_and_reasonable_accomodation_policy_fi nal_march_2018.pdf

Accesibilidad, Facebook: https://www.facebook.com/help/273947702950567/?helpref=hc_fnav

Contrastchecker, Acart Communications: https://contrastchecker.com/

Digital Accessibility Toolkit (Kit de herramientas de accesibilidad digital), CBM: https://www.cbm.org/article/downloads/54741/CBM-Digital-Accessibility-Toolkit.pdf

Guidelines for easy-to-read materials (Pautas para materiales fáciles de leer), Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, Informes Profesionales de la IFLA, n.º 120 https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120.pdf

Cómo publicar imágenes accesibles, centro de ayuda de Twitter: https://help.twitter.com/en/using-twitter/picture-descriptions

IDDC Accessibility Manual (Manual sobre accesibilidad de IDDC), Julia Wolhandler, 2013: https://iddcconsortium.net/sites/default/files/pages/files/iddc_accessibility_manual_22 082013.pdf

Inclusive Language, Australian network on disability (Lenguaje inclusivo, red australiana sobre discapacidad): https://www.and.org.au/pages/inclusive-language.html

Información para todos. Las reglas europeas para hacer información fácil de leer y comprender, Programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente de Europa (Dirección General de Educación y Cultura, Comisión Europea): http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/informacion_todos.pdf

Centro de accesibilidad de Office. Recursos para personas con discapacidades, Microsoft: : https://support.office.com/es-es/article/centro-de-accesibilidad-de-office-ecab0fcf-

d143-4fe8-a2ff-6cd596bddc6d

Sitio web de PDF Accessible: http://www.pdfaccessible.com/en/

Removing barriers. Tips and Strategies to Promote Accessible Communication (Eliminando barreras. Consejos y estrategias para promover una comunicación accesible), The North Carolina Office on Disability and Health, 2.ª edición, 2002

http://fpg.unc.edu/sites/fpg.unc.edu/files/resources/other-resources/NCODH_PromoteAccessibleCommunication.pdf

Social Media Accessibility – Facebook, Twitter, and YouTube (Accesibilidad en redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube). Sitio web del centro de accesibilidad de la Universidad de Queen: https://www.queensu.ca/accessibility/how-info/social-media-accessibility

Visual Identity Guidelines (Pautas de identidad visual), Bridging the Gap II, 2017

W3C standards (Estándares W3C), World Wide Web Consortium (W3C): https://www.w3.org/

WebAIM. Web accessibility in mind: https://webaim.org/

What are the different font sizes such as clear print, large print and giant print? (¿Cuáles son los diferentes tamaños de fuente, como letra clara, letra grande y letra gigante?), Real Instituto Nacional de Ciegos de Reino Unido: https://help.rnib.org.uk/help/daily-living/reading/large-print-size

Centro de ayuda de Youtube: https://support.google.com/youtube/#topic=7505892