



Universidad  
Nacional  
de Quilmes

*Guía de Buenas Prácticas  
para la Atención de  
Personas con Discapacidad  
en la Universidad*

Secretaría de Extensión Universitaria  
Secretaría Académica  
Secretaría de Educación Virtual



*“Todos somos muy ignorantes. Lo que ocurre es que no todos ignoramos las mismas cosas.”*

*“Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo.”*

*“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad.”*

**Albert Einstein**



<b>ÍNDICE</b>	
INTRODUCCIÓN.....	7
LEY NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR 25.573 .....	8
CONVENCION INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	9
<b>Algunos principios a tener en cuenta</b> .....	9
<b>Sugerencias en el trato</b> .....	10
MATERIALES EDUCATIVOS DIGITALES ACCESIBLES .....	11
A continuación presentamos distintas recomendaciones para la realización de material educativo accesible:.....	12
<b>Textos</b> .....	12
<b>Tablas</b> .....	13
<b>Contenidos no textuales</b> .....	14
<b>Contenidos multimedia</b> .....	15
<b>Presentaciones con diapositivas</b> .....	15
<b>Exposiciones para las personas sordas</b> .....	16
<b>Bibliografía Accesible</b> .....	16
GUÍA DE ACTUACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD.....	18
<b>Personas con discapacidad visual</b> .....	20
<b>Personas con discapacidad mental</b> .....	21
<b>Personas con discapacidad intelectual</b> .....	21
<b>Personas sordas o con discapacidad auditiva</b> .....	22
<b>Personas con discapacidad motriz</b> .....	23
<b>Personas con discapacidad visceral</b> .....	24
ESTRATEGIAS DE APOYO ACADÉMICO .....	25
<b>Para personas con discapacidad auditiva</b> .....	25
<b>Para personas con discapacidad visual</b> .....	26
<b>Para personas con discapacidad motriz</b> .....	28
<b>Para personas con discapacidad mental</b> .....	30
<b>Para personas con discapacidad intelectual</b> .....	30
<b>Para personas con discapacidad visceral</b> .....	31
ACCESIBILIDAD Y UNIVERSIDAD VIRTUAL DE QUILMES .....	33
<b>Sobre Imágenes</b> .....	33
<b>Secciones y navegación</b> .....	33
<b>Títulos</b> .....	33
<b>Formato</b> .....	33
<b>Tipografía</b> .....	34
<b>Videos</b> .....	34
PRODUCCIÓN DE MATERIALES DIDÁCTICOS PARA ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE.....	35

ACCESIBILIDAD WEB .....	37
CONCLUSIONES .....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40

# INTRODUCCIÓN

El siguiente escrito se lleva a cabo con la finalidad de garantizar la accesibilidad de la bibliografía de estudio, así como brindar estrategias y herramientas para la adecuación y adaptación a **todos los estudiantes** con discapacidad que lo requieran durante su recorrido académico. De manera que toda la comunidad universitaria tenga acceso a las recomendaciones sugeridas al momento de contactar con una persona con discapacidad.

En consonancia con las políticas educativas, la Universidad Nacional de Quilmes ha desarrollado múltiples actividades tendientes a la equiparación de oportunidades para la integración de las personas con discapacidad y es miembro de la **Red Interuniversitaria de Discapacidad y Derechos Humanos** del Ministerio de Educación de la Nación.

De esta manera se crea en el año 2009 la Comisión de Discapacidad de la UNQ, que se ha constituido en parte activa de la Red antes mencionada, la cual forma parte de la **RedBien**, que responde al **Consejo Interuniversitario Nacional (CIN)** y trabaja de manera articulada con la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación. Esta Comisión surge en la UNQ como un área de estudio y de permanente atención de las personas con discapacidad, con el claro propósito de favorecer su inclusión plena dentro del ámbito universitario, procurando optimizar su accesibilidad física, comunicacional, cultural y pedagógica en todas sus áreas. Con esta experiencia, en el año 2014, la Universidad planteó la necesidad de brindar un servicio más amplio a la comunidad universitaria, garantizando la inclusión, resolviendo crear la **División de Salud y Discapacidad**, lo cual implicó la decisión política de formalizar un espacio, que si bien ya se encontraba desarrollando acciones múltiples en torno a una problemática de notable transcendencia y actualidad, con su institucionalización logró un profundo impacto tanto al interior de la Universidad, como también para la comunidad. A partir de la creación de la División, la representación ante la INTER está a cargo de la Secretaria de Extensión.

De esta manera, junto a los diferentes claustros y el trabajo articulado con otras áreas como la **Biblioteca, Turismo Accesible, la Dirección de Materiales Didácticos de la SEV y Tutorías Virtual** se llevó a cabo un trabajo de búsqueda de inclusión de todos y todas.

Mg. Capel Gabriela

Jefa de División de Salud y Discapacidad UNQ

Programa de Asuntos Estudiantiles

Secretaria de Extensión Universitaria

## LEY NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR 25.573

La Convención por los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce *“la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales”*<sup>1</sup>. Argentina adhirió tanto a la Convención como al Protocolo Facultativo por Ley 26.378 en el año 2008 y reconoció el rango Constitucional de los derechos de las personas con discapacidad.

La Ley 26.206 de Educación Nacional Argentina y la Ley 24.521 de Educación Superior y su modificatoria, Ley 25.573 referida específicamente a la Educación Superior de las personas con discapacidad, establecen que *“el Estado deberá garantizar la accesibilidad al medio físico, servicios de interpretación y los apoyos técnicos necesarios y suficientes, para las personas con discapacidad”*<sup>2</sup>.

En su *“artículo 11º, inciso n) la Ley de Educación Superior hace hincapié en brindar a las personas con discapacidades, temporales o permanentes, una propuesta pedagógica que les permita el máximo desarrollo de sus posibilidades, la integración y el pleno ejercicio de sus derechos”*<sup>3</sup>.

Asimismo, su modificatoria en varios artículos indica que *“los estudiantes de las instituciones estatales de educación superior tienen derecho a ingresar al sistema sin discriminaciones de ninguna naturaleza, a obtener becas, créditos y otras formas de apoyo económico y social que garanticen la igualdad de oportunidades y posibilidades, particularmente para el acceso y permanencia en los estudios de grado y en especial las personas con discapacidad tendrán derecho, durante las evaluaciones, a contar con los servicios de interpretación y los apoyos técnicos necesarios y suficientes; formar y capacitar científicos, profesionales, docentes y técnicos, capaces de actuar con solidez profesional, responsabilidad, espíritu crítico y reflexivo, mentalidad creadora, sentido ético y sensibilidad social, atendiendo a las demandas individuales, en particular de las personas con discapacidad, desventaja o marginalidad; y formular y desarrollar planes de estudio, de investigación científica y de extensión y servicios a la comunidad incluyendo la enseñanza de la ética profesional y la formación y capacitación sobre la problemática de la discapacidad”*<sup>4</sup>.

Todas estas leyes deben ir acompañadas por políticas activas tendientes a posibilitar tanto el ingreso, la permanencia y la finalización de los estudios, teniendo en cuenta

---

<sup>1</sup> Ley Nacional de Educación Superior N° 25.573. Modificación de la Ley N° 24.521  
[http://www.fca.unl.edu.ar/media/no\\_docente/concurso\\_cat\\_II\\_2015/Ley%20Nordm%2026\\_002\\_%20REGIMEN%20DE%20TITULOS%20MODIFICA%20LEY%2024\\_521\\_.pdf](http://www.fca.unl.edu.ar/media/no_docente/concurso_cat_II_2015/Ley%20Nordm%2026_002_%20REGIMEN%20DE%20TITULOS%20MODIFICA%20LEY%2024_521_.pdf).

<sup>2</sup> Idem

<sup>3</sup> Idem

<sup>4</sup> Idem



los tránsitos flexibles requeridos, como la calidad de la educación a los estudiantes con discapacidad. Se requiere también el cumplimiento de las leyes vigentes en materia de trabajo para el propio personal de las Universidades.

### **Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad**

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, y quedaron abiertos a la firma el 30 de marzo de 2007. Se trata del primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones regionales de integración. Señala un “cambio paradigmático” de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad. La Argentina adhiere a esta convención y encuadra a la misma reconociéndola como constitucional.

La Convención se concibió como un instrumento de derechos humanos, en ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas ellas deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Se aclara y precisa los tipos de adaptaciones que se deben brindar, para que las personas con discapacidad puedan ejercer en forma efectiva sus derechos.

### **Algunos principios a tener en cuenta**

Es importante que comencemos esta guía teniendo en cuenta principios fundamentales al momento de tener que nombrar a una persona con discapacidad.

Si bien ellas presentan algún tipo de limitación y/o deficiencia, esto es considerado solo como una condición y no como una enfermedad.

Es necesario desterrar del vocablo ciertas palabras como: discapacitados (porque se hace énfasis en la cualidad y no en la persona), capacidades especiales (ya que no tienen poderes especiales) y necesidades especiales (porque todos tenemos necesidades diferentes).

Si tenemos en cuenta en primer lugar a la persona, la manera adecuada de dirigirnos a ellos es “**personas con discapacidad**”.

Comprender que estamos inmersos en una sociedad con diversidad nos permitirá considerar y respetar las necesidades de la persona, como seres únicos y singulares.

## **Sugerencias en el trato**

Muchas veces solemos tratar a la persona con discapacidad de diferente manera o con sobreprotección. Y la realidad es que las personas deben ser tratadas con naturalidad, y en relación a la edad de la misma. Nunca tomar decisiones por ellos y se sugiere consultarles siempre. Sobre todo al momento de querer ofrecerles ayuda ya que ninguna es igual a la otra, y ellos conoce mejor que nadie de que manera poder ayudarlos.

Algunas personas piensan que hay palabras que no deben decirse, o son tabú, pero lo importante es que podemos hablar con naturalidad con una persona con discapacidad sin ofenderla. Ciertas palabras son inadecuadas como “minusválido”, “incapacitado”, “inferioridad”, o aquellas que resaltan una cualidad o limitación por encima de su característica de ser PERSONA.

## MATERIALES EDUCATIVOS DIGITALES ACCESIBLES

Se entiende que *“cuando se crean contenidos digitales en cualquier tipo de formato (textual, gráfico, sonoro o multimedia), hay que tener en cuenta que entre los receptores de esos contenidos puede haber personas con alguna limitación física, sensorial o cognitiva, y encuentren problemas para poder acceder a toda la información”<sup>5</sup>*.

En concordancia al Diseño universal de aprendizaje, en su primer principio sobre el aprendizaje, los estudiantes difieren en el modo en el que perciben y comprenden la información que se les presenta. Por tanto, hay que ofrecer distintas opciones para abordar contenidos a través de diferentes canales de percepción (auditiva, visual, motriz). Es por ello que se debe proporcionar la información en un formato que permita ajustarse al estudiante.

Es así que *“para que el material educativo digital sea accesible, su estructura, formato y contenido debe cumplir condiciones que los hagan perceptibles, comprensibles y utilizables por cualquier persona, independientemente de si tiene o no algún tipo de discapacidad”<sup>6</sup>*.

Actualmente las personas con discapacidad visual acceden a la información digital por medio de un software lector de pantalla, que reproduce su contenido con una voz sintética. La interacción con la pantalla se ejecuta desde el teclado, debiendo desplazarse en forma ordenada, con las flechas, enter y tabulador, utilizando comandos del teclado que ofrecen los sistemas operativos.

Este procedimiento requiere más tiempo que si lo hiciera con un mouse. Los programas lectores de pantalla más utilizados son NVDA, Jaws, y ORCA. Consisten en software que permiten saber qué pasa en la pantalla por medio de una voz sintética que describe por ejemplo, los menús, las funciones, las teclas, los textos, la ubicación del cursor, los cuadros de diálogo, etc. Es decir, mediante un lector de pantalla una persona ciega puede editar textos, acceder a documentación digitalizada, crear, acceder o modificar planillas de cálculos, navegar en internet, manejar un correo electrónico, entre otras aplicaciones.

Por otro parte, *“algunas personas con baja visión utilizan programas magnificadores de pantalla y pueden utilizar el mouse para acceder a la información, como también acceder a las imágenes, haciendo uso de las lupas y los magnificadores, aunque tienen problemas cuando los textos incorporados como imagen no permiten ser ampliados. Salvando esa situación, simplemente requerirán configuraciones*

---

<sup>5</sup> Hilera-González, J.y Campo-Montalvo, E. (eds.) (2015), Guía para crear contenidos digitales accesibles: Documentos, presentaciones, vídeos, audios y páginas web (1ª ed.). Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá

<sup>6</sup> Critchlow, M. (2006), Guía de Accesibilidad, listas de verificación, IESALC, América Latina y el Caribe.

*específicas en los elementos de la pantalla, como el tamaño, color y contraste adecuado a sus posibilidades de visión, y es importante el uso de tipos de letras más legibles. En caso de daltonismo, se suele encontrar como dificultad, que en algún texto, se encuentre un fragmento resaltado sólo por el criterio de color, y no por otro elemento de formato adicional, como puede ser entre comillas.”*<sup>7</sup>

**A continuación presentamos distintas recomendaciones para la realización de material educativo accesible:**

## **Textos**

- Elaborar la estructura del documento con un orden lógico y coherente. Es importante definir cuáles son los contenidos principales y los niveles de los títulos.
- Redactar el texto en forma clara y sencilla.
- Indicar el idioma del documento, ya que de utilizar palabras en otro idioma, *“se deberá marcar el cambio a otro idioma excepto en nombres propios, términos técnicos, palabras de idioma indeterminado y palabras que no pertenecen al idioma general del documento”*<sup>8</sup>.
- El tipo de letra debe ser sencilla y sin adornos. Se deben escoger fuentes legibles sans serif (sin serifa) como Verdana, Arial, NINBUS SAN, Tahoma, ya que carecen de elementos decorativos. *“No son recomendadas las letras itálicas, oblicuas o condensadas. La diferencia entre la tipo serif y la sans serif radica en que los pequeños elementos decorativos en los pies de las letras produce en la pantalla efectos que hacen dificultosa su lectura”*<sup>9</sup>.
- El tamaño de fuente sugerido no debe ser menor de 12 puntos, y se debe evitar el uso de cursiva y negrita o subrayado para resaltar textos.
- Evitar frases completas en mayúscula. El texto se lee con mayor facilidad cuando se encuentra escrito en tipo oración y con un tamaño de letra adecuado.
- Hay tres aspectos importantes en el párrafo: la alineación de texto, el ancho de márgenes y el espacio entre líneas de texto y párrafos. Algunos sugieren que el texto no debe justificarse. *“Las personas con ciertas dificultades cognitivas tienen problemas para leer los textos justificados por ambos márgenes. En los textos justificados, los espacios desiguales entre las palabras pueden provocar “calles” de espacios blancos que recorren varias líneas dificultando la lectura y, en algunos casos, haciéndola imposible. En los textos justificados también se pueden producir*

---

<sup>7</sup> Migueltorena, G., Vidal, A., Ruiz, G. (2016) Orientaciones para la elaboración de materiales educativos con formato accesible. Córdoba: Universidad Provincial de Córdoba.

<sup>8</sup> Hilera-González, J.y Campo-Montalvo, E. (eds.) (2015). Guía para crear contenidos digitales accesibles: Documentos, presentaciones, vídeos, audios y páginas web (1ª ed.). Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá

<sup>9</sup> Idem

*acercamientos exagerados entre algunas palabras, de modo que resulta difícil ubicar la separación de las palabras*<sup>10</sup>.

- Si el texto presenta muchos espacios en blanco, pueden interpretarse que se terminó el documento, por lo que deberían evitarse.
- Si resulta necesario destacar una palabra o frase se recomienda encerrarlos entre asteriscos o barras, indicando en una nota que explique este uso.
- Los bloques estrechos de texto facilitan continuar con la siguiente línea de texto en el bloque, por lo que se recomienda que las líneas de texto no excedan los 80 caracteres, espacio entre líneas de 1,5 y espacio entre párrafos de 20 puntos. Evitar el uso de columnas. Utilizar las opciones de salto de página, o salto de sección. (Hilera-González, 2015)
- Otra de las sugerencias es evitar el uso de símbolos o imágenes como elementos de separación para realizar listas. En caso de ser necesario se sugiere crear listas numeradas o con guiones.
- Evitar el uso del color como elemento indicador, es recomendable apelar a otros recursos para distinguir grupos o acciones. Si es necesaria su utilización, se recomienda verificar que toda la información transmitida a través de los colores también esté disponible sin color. (Hilera-González, 2015)
- Teniendo en cuenta a las personas con baja visión es necesario usar esquemas de color de alto contraste, fuentes grandes e íconos grandes. Ya que puede generar dificultades en el enfoque o la claridad, la hipermetropía, la miopía y la visión de túnel.

## **Tablas**

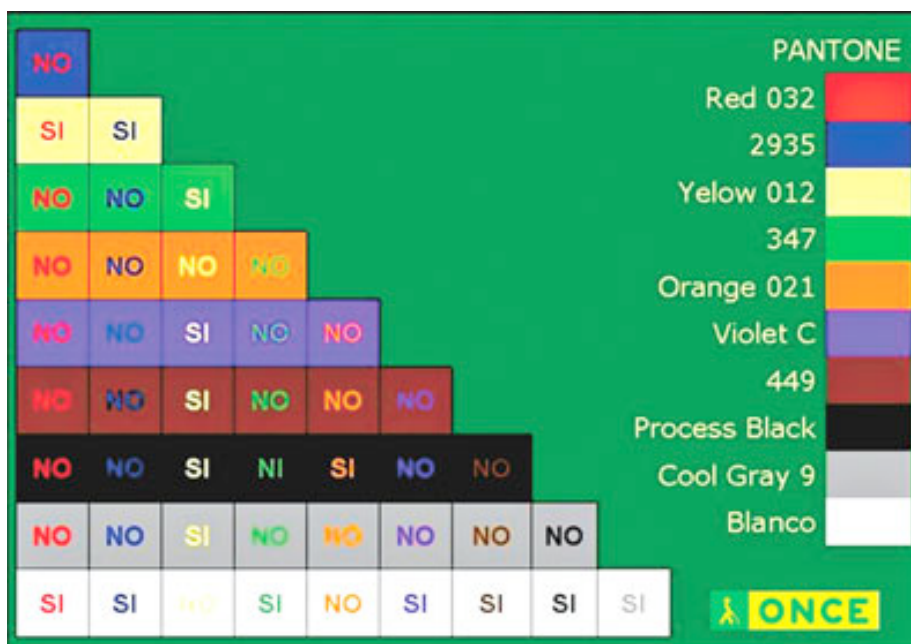
Las tablas son elementos que sin duda causan problemas de accesibilidad, ya que un usuario con ceguera total o parcial, que hace uso de dispositivos de apoyo como los lectores de pantalla y/o dispositivos braille, leerá las tablas fila por fila a través de las columnas. (Hilera-González, 2015)

Aunque la tabla no incluya el título, se debe proporcionar un resumen de la misma en el contexto del documento.

---

<sup>10</sup> Hawke, S. (W3C) (2010), Toward Standards for NoSQL, Boston.

Las tablas de contrastes sugeridos son:



<b>Negro sobre blanco / blanco sobre negro</b>
<b>Azul sobre blanco / blanco sobre azul</b>
<b>Blanco sobre amarillo</b>
<b>Rojo sobre blanco / blanco sobre rojo</b>
<b>Rojo sobre amarillo</b>
<b>Amarillo sobre verde</b>
<b>Blanco sobre violeta</b>
<b>Negro sobre amarillo / amarillo sobre negro</b>

Fuente: Fundación ONCE. <http://www.fundaciononce.es/>

## Contenidos no textuales

- Evitar insertar texto en formato de imagen.
- Los elementos no textuales como imágenes, fórmulas matemáticas, diagramas o esquemas, audio y cuadros de texto; deberán disponer de un texto o lenguaje alternativo que describa la información que se desea transmitir con ellos. La descripción contenida en estos elementos deberá sustituir la información visual o auditiva con el fin de ayudar a los usuarios con discapacidad sensorial en el acceso a la información completa.
- Para los gráficos considerar el uso de color, incorporar textos alternativos y títulos que describan la información que quiera transmitirse.
- Utilizar aquellas imágenes que sean sencillas y sin muchos detalles, teniendo en cuenta que presenten un correcto contraste entre el fondo y la imagen.

Preferentemente no se colocaran intercaladas con el texto, sino debajo, alineadas sobre el margen izquierdo.

- Evitar la utilización de elementos parpadeantes. Con el uso de animaciones, destellos en pantalla o parpadeo del contenido, se corre el riesgo de provocar ataques en aquellos usuarios que tienen epilepsia foto sensitiva.

## **Contenidos multimedia**

- Acompañar los videos con audio descripción o dar una breve información del tema advirtiendo que no incluye audio descripción.
- Acompañar los materiales multimedia con subtítulos o transcripciones para estudiantes sordos o proporcionar sus contenidos en lengua de señas.
- En caso de hipoacusia se recomienda poseer espacios con aro magnético. Este “un amplificador adaptado especialmente para entregar su señal de salida (amplificada) a un cable que se instala rodeando el perímetro de la sala de un teatro, cine, aula, etc. Como resultado, se producirá en la superficie de la sala un campo magnético que copiará exactamente a la señal audible. Este campo magnético es recogido por la bobina telefónica del audífono, cuando éste es colocado en la posición “T”. El uso de este tipo de amplificador permite una transmisión directa del sonido al audífono, sin los efectos adversos de la distancia, la reverberación o el ruido de fondo”<sup>11</sup>.
- Si el estudiante está acompañado por un intérprete de señas, brindarle el material con anterioridad.
- Realizar transcripciones o subtítulos en materiales multimedia
- Las presentaciones con diapositivas son muy recomendables para los estudiantes sordos.

Se puede consultar un listado de material audiovisual accesible en la siguiente dirección: <<http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/ocioycultura/cultura/Paginas/Cine.aspx>

## **Presentaciones con diapositivas**

- No incluir más de seis líneas de información por diapositiva. Usar frases cortas.
- Utilizar tipografía san-serif y tamaño 24 puntos o mayor.
- Usar alto contraste y no más de tres colores.
- Acompañar con audio descripción o lectura en clase.

---

<sup>11</sup> Voces en el Silencio, Editado el Voces el Monday a las 10:20:00, el 12 Diciembre del 2005  
Contribución de Voces <http://www.vocesenelsilencio.org.ar/modules.php?name=News&file=article&sid=1641>, (publicado agosto del 2017)

- Describir verbalmente las imágenes o gráficos.
- Tener en cuenta las indicaciones de contraste para el uso de colores.

### **Exposiciones para las personas sordas**

- Entregar la información anticipadamente al intérprete.
- Exponer en forma pausada.
- El lenguaje debe ser conciso, claro y directo, considerar que la lengua de señas tiene menos palabras que el alfabeto español y no utiliza sujeto tácito.
- Evitar en lo posible tecnicismos, anglicismos.
- Evitar frases subordinadas y que contengan muchos enlaces, ya que son peor entendidas por las personas sordas.
- Evitar frases negativas. Las frases afirmativas son entendidas más rápidamente que las negativas.

Existen además diferentes técnicas y herramientas con las cuales se puede contar para que las personas puedan percibir materiales educativos mediante háptica, en el caso que no puedan acceder a la información de otra manera.

La percepción háptica, combina la percepción táctil y quinestésica. En este sentido se pueden realizar materiales adaptados en forma tridimensional, o en relieve, para gráficos, ilustraciones, mapas, circuitos, etc. como una solución alternativa.

### **Bibliografía Accesible**

Las personas con discapacidad visual no pueden acceder a la información que contienen los materiales impresos en formato papel o en formato imagen digital, como puede ser un documento en pdf (portable document format), por lo tanto estos materiales necesitan pasar por un proceso técnico para hacerlos editables y accesibles.

En este sentido se mencionan indicaciones a tener en cuenta al momento de entregarlos a los alumnos, en centros para su copiado o digitalización y/o en bibliotecas para su adaptación:

#### **En cuanto al texto original:**

- Evitar que esté subrayado o con escrituras al margen. (dibujos, rayos, etcétera).

#### **En cuanto a las fotocopias:**

- Evitar que no contenga manchas y que el texto esté completo y lo más plano y derecho posible.
- Mantener un mismo sentido de orientación de las hojas como cuando debemos



leer el texto.

La Biblioteca “Laura Manzo” cuenta con un Servicio de Accesibilidad (BIBAQ) para personas con discapacidad, que garantiza el acceso a los recursos de información necesarios para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Web de los servicio de la Biblioteca:

<http://www.unq.edu.ar/secciones/402-biblioteca-accesible---bibaq/>

Asimismo coopera con las referencias de los textos que adapta, en la Base de Datos Unificada de Recursos Accesibles del SIU, la cual puede consultarse en el siguiente sitio:

<http://bdu.siu.edu.ar/accesible/>

Y trabaja articuladamente con el área de salud y discapacidad de la UNQ, a través de un circuito para brindarles los textos y la bibliografía académica de cada materia a los estudiantes con discapacidad, que cursan las diferentes carreras presenciales, según los requerimientos de cada uno de ellos.

## GUÍA DE ACTUACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD

En el capítulo del libro *Turismo accesible. Atención al cliente con capacidades restringidas* de la Universidad Nacional de Quilmes, Agueda Fernández, expone que, *"todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. El primer contacto que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención a las personas con discapacidad resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una institución. En este sentido, para atender a las personas con discapacidad debemos contar por un lado con el compromiso de todos y por otro capacitar al personal para ampliar el ejercicio de su profesión y brindar un servicio de calidad a los estudiantes.*

*Este trabajo ofrece algunas sugerencias básicas a seguir en donde cualquier solución que se produzca, en relación con la atención de los estudiantes, deberá apoyarse en criterios básicos como la diversidad, la autonomía, la dignidad, la seguridad, la compatibilidad y por sobre todo, el respeto de sus derechos". (Fernández, 2014)*

Existen pautas generales que debemos de tener en cuenta y que pasamos a enumerar:

### **- Pensar antes de hablar**

Siempre dirigirse directamente a la persona con alguna restricción, no a su acompañante, ni a su ayudante o intérprete de lenguaje de señas. A menos que ella no pueda comunicarse de ningún modo.

### **- Preguntar antes de ayudar**

No dar por hecho que una persona necesita ayuda sólo porque tenga una discapacidad. Si el entorno es accesible, las personas con discapacidad se suelen manejar sin dificultad. Ofrecer ayuda sólo si la persona parece necesitarla. Y si acepta la ayuda, preguntar cómo ayudar antes de actuar. Si desea ayudar en la vía pública, en el lugar de trabajo, en el barrio, etc., espere a que esta le pida ayuda de alguna forma. El ofrecimiento sin saber si lo necesita es hacer diferencia. Cuando ayude a una persona con discapacidad no haga más de lo que ella le pida. Limítese a cumplir las instrucciones que ella le da. Ayude discretamente, sin llamar la atención de las personas del entorno, con naturalidad, sin precipitaciones ni revuelo. No se debe presumir de ayudar, ni adoptar un aire "sobrepotección".

- **Ser cauto con el contacto físico**

Algunas personas con discapacidad dependen de sus brazos para mantener el equilibrio. Tomarlas del brazo –incluso si la intención es ayudar– podría hacerles perder el equilibrio. Evitar dar palmadas a las personas en la cabeza o tocar su silla de ruedas, escúter, o bastón ya que éstas consideran que los elementos son parte de su espacio personal.

- **No dar nada por sentado**

Las personas con discapacidad saben mejor que nadie lo que pueden o no hacer. No decidir por ellas acerca de su participación en cualquier actividad.

- **Responder con gentileza a las solicitudes**

Cuando las personas con discapacidad piden un lugar o una adaptación en el establecimiento, no se están quejando. Demuestran que se sienten lo suficientemente cómodas como para pedir lo que necesitan. Y si se les responde de manera positiva, es probable que comenten a sus amigos el buen servicio que recibieron. Sea paciente con el tiempo que le lleve hablar o actuar. Deje que ella maneje ese tiempo y le facilitará la comunicación.

- **Brindar información veraz**

La información correcta y veraz es fundamental. Se debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad. Además, debe aprender y saber describir el establecimiento para transmitirlo con precisión y claridad. Cuando indique un lugar a una persona con discapacidad, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.

Estas son algunas de las indicaciones para que su comunicación con personas con discapacidad sea fluida. Recordar su condición de **persona** por encima de su situación, respetando su dignidad.

Ahora bien, la Convención Internacional de Derechos de Personas con Discapacidad aprobada en 2006 en su artículo primero expone que “las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (ONU, 2007). A continuación se detallan pautas de atención que aconseja el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad -CERMI- y

PREDIF para el grupo de personas con discapacidad. (Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad, 2009)

### **Personas con discapacidad visual**

Las diferencias individuales, aptitudes personales, nivel de autonomía, etcétera, hacen que cada persona tenga niveles diferentes de funcionamiento. Recordar que el bastón blanco identifica al usuario no vidente, mientras que el bastón verde es utilizado por los usuarios con disminución visual.

- Preguntar antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de la misma y la sobreprotección.
- Al principio puede ser aconsejable acompañar y mostrar el espacio en el que se va a desenvolver.
- Al acompañar a una persona con discapacidad visual debe ofrecer el brazo y caminar un paso delante de ella. Nunca tome el bastón sin su autorización, tenga en cuenta que este es su medio de información del entorno y la proyección de su cuerpo.
- Identificarse y asegurarse de que sabe que el interlocutor se dirige a ella.
- No ausentarse sin avisar.
- Ser precisos y específicos en el mensaje y no sustituir el lenguaje oral por gestos. Evite hablar con varias personas al mismo tiempo, céntrese en resolver la consulta.
- Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas, objetos fuera de su lugar, etcétera.
- Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer la autonomía: buena iluminación, contraste, algún sonido indicador, etcétera.
- No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta, herramientas informáticas, macrotipo, etc., y cada uno adaptado a sus necesidades.
- Si lleva un perro guía, debe dejarlo acceder a las mismas estancias que la persona. Los perros guías tienen el derecho de acceder a los mismos espacios que la persona con discapacidad visual.
- Ante una escalera, indíquele si sube o si baja y ubique la mano en la baranda
- Para indicar un asisto colóquele la mano en el respaldo del mismo
- Si durante la realización de un trámite se requiere la firma coloque el dedo índice en el lugar preciso e indique la dirección del renglón.

- Las personas con disminución visual suelen utilizar un bastón color verde y las personas ciegas un bastón blanco.

Instituciones: FAICA (Federación Argentina de Instituciones de Ciegos y Ambliopes) y/o Biblioteca Argentina para Ciegos

### **Personas con discapacidad mental**

Los trastornos mentales o psicosociales son una condición de vida temporal o permanente, que aparece generalmente durante la adolescencia o en los primeros años de la adultez. Las más habituales: trastorno bipolar, fobia social, ansiedad, esquizofrenia y depresión. Afecta directamente las funciones mentales y de interrelación de la persona y limita su capacidad para ejercer una o más actividades de la vida diaria.

- Tratar a una persona con enfermedad mental de forma similar al resto de las personas: de forma natural, con respeto y discreción.
- No subestimar su capacidad para realizar algunas acciones o actividades.
- Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Mostrarnos francos en la relación para evitar suspicacias, situaciones de tensión o rivalidad.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos nosotros mismos.
- Respetar sus silencios y su espacio vital.
- Escuchar a las personas y no juzgarlas, estando a su lado aún cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas y aceptando las diferencias.
- Comprender que, como en otras discapacidades, la enfermedad no es algo que se elige sino que llega sin pedir permiso. Aceptar la enfermedad no implica pensar que no hay solución. Precisamente, los problemas se pueden solucionar cuando uno es consciente de que existen.
- Obtener información. Si comprendemos lo que le pasa al enfermo le podremos ayudar más y mejor.
- Fomentar la integración de las personas con enfermedad mental en actividades normalizadas mejorará su autoestima y el concepto social que el resto de la sociedad tiene de ellas.

### **Personas con discapacidad intelectual**

Es un estado de la persona y no es una enfermedad, sino un estado que acompañara a la persona a lo largo de toda su vida. Y en algunos casos requiere de apoyos. Alguno de los más conocidos son: Síndrome de Down, Autismo, Asperger, etc.

- Trátemosle de acuerdo a su edad, pero adaptándonos a su capacidad.
- Seamos naturales y llanos en nuestra manera de hablar a una persona con dificultades de comprensión por su limitación intelectual. Expresarse usando un vocabulario sencillo, asegurándose de que nos ha comprendido.
- En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. Sea paciente, flexible y muestre siempre apoyo.
- Si hay que explicarle algo, dirigirse a ella con instrucciones claras y concisas, acompañadas, si podemos, de modelos de acción (ejemplos, demostraciones, guiar con la mano, etcétera).
- Procurar estar atento a sus respuestas, para poder adaptar la comunicación si fuera necesario.
- Ayudar solo en lo necesario, dejando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Recuerde anticipar o recordarles usualmente las actividades, siempre facilita que estas sean anticipadas para el mejor desenvolvimiento del estudiante.

### **Personas sordas o con discapacidad auditiva**

Son aquellas personas que presenta un déficit total o parcial en la percepción auditiva, la misma se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído. La persona con déficit parcial se la denomina HIPOACUSICA, ya que presenta algún resto auditivo y utiliza audífonos. Y aquella con déficit total o profundo denominadas SORDOS.

- Preguntar de qué manera se comunica (escrito, oral o lengua de señas)
- No hablarle nunca sin que lo estén mirando.
- Situarse en un lugar donde lo puedan ver con claridad: hablarles de cerca, de frente, a su altura y con el rostro suficientemente iluminado.
- Evite elevar el tono, recuerde que el sonido suele distorsionarse y dificulta la comprensión del mensaje.
- Hablarles con naturalidad, ni muy rápido ni muy despacio. Vocalice bien sin exagerar ni gritar. Puede ayudar con gestos naturales y/o del uso de escritura si es necesario.
- Si no lo entienden, repita el mensaje o constrúyalo de otra forma más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.

- No hablar de modo rudimentario o en argot. No se comunique con palabras sueltas. Muchas veces las personas sordas no tienen buena dicción, tómesese su tiempo para entenderlo, y responder a sus consultas.
- Cuando le hablan no trate de aparentar que ha entendido si no es así. Si es necesario pídale que le repitan. Tenga en cuenta que el ritmo y la pronunciación no son los acostumbrados.
- Si, además, son personas sordas usuarias de la Lengua de Señas, utilícela directamente, o bien cuente con la presencia de un profesional de la interpretación.
- Si la persona con discapacidad lleva un perro de servicio, debe dejarlo acceder a las mismas estancias que dicha persona. Los perros guías tienen el derecho de acceder a los mismos espacios que las personas con discapacidad auditiva.

### **Personas con discapacidad motriz**

Son aquellas personas que presentan una condición de disminución en la movilidad total o parcial de uno o más miembros del cuerpo. Las mayores dificultades de los sujetos es encontrarse con espacios que presentan barreras arquitectónicas, lo que dificulte su tránsito, ingreso o salida de los mismos.

Suelen presentar dificultades en la fuerza muscular, en la motricidad fina o gruesa entre otras.

- Ofrece tu ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.
- En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustemos nuestro paso al suyo.
- Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etcétera), preguntar al usuario cómo ayudarlo.
- Si conversa con una persona durante un paseo procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

- Si el saludo a una persona con discapacidad mediante un apretón de manos no es posible o resulta muy delicado realice cualquier otro gesto que denote un acercamiento según el grado de cercanía que corresponda, desde una breve palmadita en el brazo hasta un abrazo. Si la persona tiene amputado el brazo derecho no dude en saludarle estrechando su brazo izquierdo por lo que usted también deberá hacerlo con esta mano.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su espacio corporal.
- Si la persona lleva un perro de servicio (de asistencia), debe dejarlo acceder a las mismas estancias que la persona. Los perros de servicio tienen el derecho de acceder a los mismos espacios que la persona con discapacidad motora.

### **Personas con Discapacidad Visceral**

Se refiere aquellos sujetos que presentan alguna deficiencia en la función de órganos internos, por ejemplo, las personas cardíacas o diabéticas, se encuentran impedidas de desarrollar su vida con total plenitud. No obstante de contar en su mayoría con su total capacidad intelectual, sensorial o motora, su problema dificulta el desarrollo de su vida en plenitud. Algunos sujetos que presentan discapacidad visceral se encuentran en la espera de donación de un órgano, o ya trasplantados, en diálisis, o con fibrosis quística de páncreas, insuficiencia renal crónica terminal, etc.

- Ofrecer a la persona ayuda y preguntar los cuidados que requiere la persona si se encuentra en tratamiento.
- Tener en cuenta las necesidades particulares que la persona con discapacidad visceral exprese.
- En algunos casos pueden requerir de apoyos como contar con un acompañante.
- Tener en cuenta los casos que requiera de cuidado y de evitar esfuerzos físicos o que no puedan sostener largas estancias sentados.
- Consultar si cuenta con algún teléfono o contacto de un familiar en caso de emergencia.
- Informarse si la persona toma alguna medicación o es alérgica, en caso de emergencia.

Se puede consultar en la Guía Universitaria para personas con discapacidad de la Universidad Autónoma de Madrid:  
<http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Alumnos/Discapacidad/guia%20discapacidad.pdf>



## **ESTRATEGIAS DE APOYO ACADÉMICO**

### **Para personas con discapacidad auditiva**

Es importante destacar que dentro de la población sorda existen personas con características diferentes, algunos que usan audífonos o implantes cocleares, otros que leen los labios y otros que necesitan de un intérprete de Lengua de Señas. Así también algunos de ellos se encuentran alfabetizados y otros no. Estas características son sumamente importantes ya que de estas dependerán las adaptaciones técnicas y humanas para su comunicación durante su recorrido académico. La Lengua de Señas Argentina (LSA) es el lenguaje que utilizan las personas con discapacidad auditiva, pero no es universal sino que varía según la comunidad.

### **Qué debe tener en cuenta el docente al momento de dar la clase:**

- Es recomendable durante la clase hablar de frente para facilitar el contacto visual de la persona sorda. Esto facilitará la lectura de labios.
- Es importante evitar desplazamientos dentro del aula que dificulten que el estudiante pueda visualizar sus gestos o labios. Asimismo los que utilizan audífonos también requieren estar en las primeras filas por la misma razón. Así como lejos de ventanas o puertas que permitan que se escuchen los ruidos de afuera. En este sentido se recomiendan el uso del aro magnético - es un amplificador adaptado especialmente para entregar su señal de salida (amplificada) a un cable que se instala rodeando el perímetro de la sala de un teatro, cine, aula, etc. Como resultado, se producirá en la superficie de la sala un campo magnético que copiará exactamente a la señal audible. El uso de este tipo de amplificador permite una transmisión directa del sonido al audífono, sin los efectos adversos de la distancia, la reverberación o el ruido de fondo-.
- En caso de contar en el aula con un intérprete de Lengua de Señas, es importante poder acordar anticipadamente con él la temática de clase o la presentación de diapositivas. Ya que muchas palabras técnicas o específicas de algún tema académico no existen en la LSA, lo cual requerirá que la seña sea acordada para dicha palabra previamente con el estudiante sordo.
- Es importante contar con anticipación, si es posible por escrito o archivo, con el programa de la materia, los objetivos, los contenidos, los plazos de presentación de trabajos prácticos y la dinámica a seguir en líneas generales durante el curso,

para entregarlo al estudiante y su intérprete. En caso de requerirlo, por alguna razón de complejidad de la temática, también será de ayuda el acercar dicha información a la división de salud y discapacidad de la universidad.

- Al momento de utilizar videos, tratar de realizar transcripciones o que sean versiones subtituladas o con intérprete.
- Facilitar la adecuación de la evaluación acordada con el alumno con discapacidad o solicitar el asesoramiento a la división de salud y discapacidad de la UNQ: ya sean orales, a través de un intérprete de LSA, o escrita en el caso de que el alumno sordo así lo solicite.
- Incrementar el tiempo del examen en los casos que sea necesario, en función de las necesidades del alumno.
- Si es posible contar en el aula con un sistema de frecuencia modulada y otros apoyos acústicos (micrófonos, aro magnético, entre otros).
- Se sugiere para las clases apoyarse en materiales gráficos: esquemas, diagramas, mapas conceptuales, modelos, acetatos, medios visuales con subtítulos, entre otros, que faciliten la comprensión.
- En el caso de los exámenes se aconseja, por una parte la adecuación de las preguntas en términos sencillos sin que éstos impliquen el empobrecimiento de su nivel. Por otra parte, sería conveniente que los exámenes se presentaran como “multiple choice”, preguntas directas y de manera escrita, dado que la gramática de la LSA difiere del castellano. No obstante siempre se sugiere consultar al estudiante.
- Algunos estudiantes solicitan filmar las clases para rever las mismas en sus casas, ya que muchas veces por la rapidez de la explicación necesitan repetirla observando a la intérprete de señas.

### **Para personas con discapacidad visual**

Dentro de este colectivo, algunas personas utilizan material en braille, textos digitalizados, conversor de texto a audio, texto en tamaño aumentativo o con mayor contraste. Las personas ciegas utilizan bastón blanco, mientras que las personas con disminución visual, bastón verde. No obstante en el último caso algunas de ellas se niegan a usar el bastón verde. Asimismo, algunas personas utilizan la asistencia de un acompañante o de perros guías. Los cuales pueden ingresar con ellos a todo lugar que la persona asista.

Se sugiere preguntarle a la persona con discapacidad visual, cómo prefiere que se lo ayude para trasladarse/orientarse en el aula o en la institución. Estas cuestiones son

tales como consultar dónde desea ser sujetado o no, anticipar las situaciones de riesgo (escalones, letreros colgantes a una altura riesgosa, colocación de matafuegos en el paso, entre otros).

Para indicarle un asiento, tome su mano derecha y póngala sobre el respaldo de la silla o sobre el brazo del sillón y él o ella sabrá tomar asiento por sus propios medios. Para subir una escalera común, lleve su mano sobre los pasamanos. Si se trata de una escalera mecánica, indíquele si sube o si baja, luego colóquese la mano sobre la cinta sin fin, en el momento que vaya a usarla.

En el aula procure que las puertas y ventanas estén siempre completamente abiertas o completamente cerradas e infórmele de los cambios que se produzcan en la ubicación de los muebles.

### **Qué debe tener en cuenta el docente al momento de dar la clase:**

- Si durante la clase cuenta con presentación de apoyos didácticos de tipo gráfico es necesario realizar la descripción y explicación de manera verbal.
- Es importante evitar el mobiliario que obstruya el paso, en el aula y en caso de cambio de la disposición del espacio áulico, avisar al estudiante.
- Para indicar un lugar a la persona ciega es conveniente utilizar expresiones como "a tu derecha", "detrás de ti", etc. y evitar, "allí, aquí...". Usted puede utilizar sin temor palabras que hacen alusión a la vista, como "mirar", "ver televisión" a ellos no les molestan estos términos e incluso los usan con toda naturalidad.
- Facilitar siempre en el caso de los estudiantes con baja visión un lugar en la primera fila. Y controlar las luces en los pizarrones blancos y los reflejos que realizan las ventanas cercanas a los mismos. Así como el uso de fibrones o tizas de colores que no contrasten con el color del pizarrón.
- En caso de realizar una caminata por el salón o salida del lugar, se sugiere avisar. Sobre todo si nos acercamos hacia donde está el estudiante.
- Para que el estudiante tome apuntes: debe permitirse el uso de notebook con auriculares, Mp3-4, grabación de las clases, material tiflotécnico (punzón de escritura, pizarra metálica para escritura en Braille, ábaco para cálculos, máquina de braille, etcétera).
- En caso de disminución visual algunos jóvenes sacan fotos a las pizarras para luego ver con un software de lupa la ampliación de la clase desde su notebook.
- En el caso de las instancias de evaluación el estudiante puede solicitar al docente o al área de discapacidad algún tipo de adecuación. Puede ser contar con el examen en Braille o en word, realizarlo desde su notebook. Es importante que el

docente pueda consultar al estudiante sobre alternativas de examen, para verificar aquellos métodos que resulten más adecuados y facilitadores para el estudiante (examen oral, en notebook, etcétera).

- Como en otros casos de estudiantes con discapacidad es posible ofrecer la adecuación de incremento el tiempo de la evaluación cuando sea realmente necesario.
- Para llamar la atención del estudiante es necesario que nos dirijamos a él por su nombre, ya que de otra manera no puede saber que le estamos preguntando a él.
- El contacto vía correo electrónico puede ser de gran utilidad para facilitar al estudiante información de notas, trabajos y apuntes teniendo en cuenta la accesibilidad de textos o archivos accesibles que se envíen. Para esto puede consultar a la división de salud y discapacidad de la UNQ.
- En caso de utilizar una presentación en diapositivas en clases, se sugiere ver las sugerencias que se encuentran en un apartado específico en este documento.
- En caso de consulta sobre bibliografía accesible consulte con la biblioteca de la UNQ que cuenta con este servicio.

### **Para personas con discapacidad motriz**

Una manera de definir la discapacidad física es como aquella en la que aparecen problemas en la ejecución de movimientos, sin importar el desencadenante de estos problemas, ya que pueden ser muchos: cerebral, muscular, neurológico, etc. Según la causa y el grado de la discapacidad, además de los movimientos, puede existir afectación de áreas como el lenguaje, la manipulación de objetos, o movimientos lentificados.

A pesar de que solemos asociar la discapacidad física con silla de ruedas, hay que tener en cuenta que también existen personas que utilizan muletas, bastones, andadores o incluso no necesitan ningún tipo de apoyo en ese aspecto, sino que presentan una movilidad reducida al caminar más lento, o utilizar solo una mano, u otras. Dentro de este grupo también tenemos en cuenta las personas con baja estatura u obesidad. Quienes requieren mobiliario adaptado en las aulas (mesas o bancos rebatibles) y en muchos casos mostradores de atención accesibles, un espacio accesible para moverse en el aula y puertas adecuadas para su ingreso a la misma.

**Qué debe tener en cuenta el docente al momento de dar la clase:**

- Cuando la discapacidad afecta los movimientos del individuo, lentificándolos, es posible que se solicite la adecuación de exámenes dando tiempo adicional. Es importante acordar esto con el estudiante.
- Es importante disponer del mobiliario adecuado (mesa adecuada para silla de ruedas, bancos rebatibles, etc.). Si el aula no contara con este mobiliario puede solicitarlo al área de Salud y discapacidad de la Universidad.
- En algunos casos las personas con discapacidad motriz tienen problemas de articulación lingüística o incluso pueden ser incapaces de hablar. Por este motivo a veces recurren al uso de sistemas de comunicación aumentativa y/o alternativa. De ser así puede contar con el asesoramiento del área de Salud y discapacidad de la Universidad.
- En el caso de tartamudez o mutismo selectivo se le ofrece más tiempo del establecido para el examen, de manera que pueda expresarse. En caso de que esto no sea la adecuación pertinente se ofrecen otros sistemas de comunicación.
- Algunas de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) utilizadas por los estudiantes ciegos o con disminución visual o auditiva suelen ser de utilidad también para estudiantes con discapacidad motriz, por ejemplo: los conversores de textos a voz sintetizada (textos en pantalla o impresos) o el software que amplía el texto en pantalla. Entre los dispositivos electrónicos más apropiados para estudiantes con discapacidad física podemos nombrar los siguientes: comunicadores de voz sintetizada y teclados adaptados; software para escanear documentos y convertir el texto impreso a audio-voz (Openbook 3.5U; Kurzweil 3000); Syntext; programas de reconversión de voz a texto (Dragon Naturally Speaking); ampliadores de caracteres en pantalla (zoomtext); anotadores electrónicos hablantes (calculadoras, agendas y calendarios, cuadernos de notas, directorios, etc., por ejemplo, Alpha Smart 3000); creación de páginas Web para comunicar los contenidos de la materia; entre otros.
- También se utilizan PA (Productos de apoyo), anteriormente conocidos como ayudas técnicas o tecnologías de apoyo, “son cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipos, instrumentos, tecnologías y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación”<sup>12</sup>. Cabe aclarar que no se incluyen los cambios que se pueden

---

<sup>12</sup> Sitio web COCEMFE Observatorio de la Accesibilidad. El buen diseño capacita y el mal diseño discapacita (Declaración de Estocolmo 2004: EIDD); Disponible en: <<http://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/productos-apoyo/productos-apoyo/definicion/>>

realizar en el medio que rodea a un sujeto para hacerlo más accesible. Puede contar con el asesoramiento de la división de salud y discapacidad.

## **Para personas con discapacidad mental**

En los últimos años la terminología sobre este término fue cambiando y es un reflejo del cambio de la American Association of Mental Retardation (AAMR), que ha pasado a llamarse American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD). Dejó de considerarse también una condición estática –inmutable-: para pasar a ser una condición que varía en función de los apoyos que reciba<sup>13</sup>

### **Qué debe tener en cuenta el docente al momento de dar la clase:**

- Son diferentes las características de las personas con discapacidad mental por lo cual las necesidades de apoyo dependerán de la individualidad de cada una.
- Suelen requerir de ayuda en determinadas situaciones no de manera continua.
- Se caracterizan por aparece en la adolescencia o la adultez.
- Puede tener dificultades en la atención y concentración, motivo por lo que algunos solicitan la posibilidad de grabar las clases.
- Suelen presentar dificultad en los procesos de aprendizaje de lógica o pensamientos abstractos.
- Y muchos de ellos se encuentran en tratamientos medicamentosos, los cuales afectan muchas veces su desempeño ocupacional.

## **Para personas con discapacidad intelectual**

La calidad de vida está íntimamente relacionada con el bienestar de las personas, tanto con su propia percepción como con la valoración externa que podemos hacer de la misma. La mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo tiene sentido y debe orientarse principalmente a un contexto de vida en la comunidad

La definición de discapacidad intelectual de la AAIDD (Asociación Americana sobre Discapacidad Intelectual y del Desarrollo) *“supuso una renovación del planteamiento tradicional vinculado al retraso mental, en favor de un enfoque multidimensional del individuo, definiendo la discapacidad intelectual a través de distintos aspectos de la persona (psicológicos / emocionales; físicos / salud) así como del ambiente en el que*

---

<sup>13</sup> Actualización de la codificación del DSM-5 © Suplemento del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales, quinta edición

*se desenvuelve. En este sentido, se parte de premisas que se sustentan en la existencia no sólo de limitaciones, sino también de capacidades, de modo que disponiendo de los apoyos necesarios en el tiempo, la persona con discapacidad pueda obtener resultados personales satisfactorios en su calidad de vida”.*<sup>14</sup>

#### **Qué debe tener en cuenta el docente al momento de dar la clase:**

- La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual como en conducta adaptativa tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad aparece antes de los 18 años (Schalock et al., 2010, p. 1).
- Algunos presentan dificultades para comunicarse o expresarse. Por lo que se sugiere tener paciencia y no completar las frases del otro.
- Es importante utilizar un vocabulario claro y sencillo evitando las abstracciones complejas.
- Es importante visualizar que muchos de ellos requiere de ciertos tiempos para su mejor desempeño, en la ejecución de las actividades.
- Si no se entiende lo que quiso decir, no tener vergüenza de tener que solicitar que lo repita.

#### **Para personas con discapacidad visceral**

##### **Qué debe tener en cuenta el docente al momento de dar la clase:**

- Puede ocurrir que la PCD visceral, tenga que interrumpir sus actividades en la facultad, (clase, examen, trámite, etc.), para concurrir al baño. Cada persona, sabe de sus tiempos y de su tolerancia respecto del control esfinteriano.
- Garantizar que los baños sean accesibles y estén señalizados muy claramente, para que puedan ser visualizados por la persona con discapacidad visceral. Asegurar las condiciones de higiene en los baños.
- Cuando la discapacidad visceral se acompaña con alteraciones en el lenguaje, es conveniente respetar el tiempo que necesite la PCD para expresarse. Si no entiende lo que dice, no dude en hacérselo saber. Ofrezca la oportunidad de que se exprese de nuevo.

---

<sup>14</sup> Verdugo Alonso, M.A. y Gutiérrez Bermejo, B. (2009). Discapacidad intelectual: adaptación social y problemas de comportamiento. Madrid: Pirámide. ISBN 978-84- 368-2260-1, pp. 216.

- En caso de tratamiento de diálisis u otros tratamientos de alta complejidad requieren que algunos estudiantes deben ausentarse por lo que debe tenerse en cuenta y justificar su ausencia en dichos casos.



## **Accesibilidad y Universidad Virtual de Quilmes**

---

Desde la Secretaría de educación virtual existen diferentes circuitos para garantizar la atención a los estudiantes con discapacidad. Estos articulan con la división de salud y discapacidad, a los fines de asesorar, informar y acompañar en las diferentes etapas de evaluación y cursada tanto a los estudiantes como a los docentes y tutores.

Por otro lado se suman algunas sugerencias al momento de generar las clases y el material didáctico en las aulas virtuales.

### **Sobre Imágenes**

Las imágenes deben tener referencia que indique de que se trata la imagen insertada, sino en el caso de los alumnos con discapacidad visual que utilizan el lector de textos, no lo detecta. Lo pasa por alto no dando ninguna indicación al respecto y sin siquiera indicar que existen una imagen u objeto.

En caso de cuadro de excell o diseños de gráficos también requieren de la auto descripción al costado.

### **Secciones y navegación**

Resulta útil para el/la usuario/a tener hipervínculos en el documento que permitan navegar por el mismo con sólo hacer click en el título del índice. Para ello el documento debe tener bien delimitadas las secciones, etc. Y contar con un índice.

### **Títulos**

Para que la lectura marque diferencias entre el cuerpo del texto y los encabezados es útil identificar los títulos con los “estilos” que pueden definirse desde el Word. Dado que el lector de pantalla no lee los documentos que no presenten texto plano.

### **Formato**

No es conveniente poner viñetas porque generan mucho ruido, pueden reemplazarse por numeraciones o eliminarse directamente según sea el caso.

En los casos en los que vemos a), debemos cambiarlos por a.-. De esta forma evitamos el paréntesis que en este caso no cumple ninguna función y hace ruido innecesario.

## **Tipografía**

Se sugiere tener en cuenta las sugerencias dadas en la guía así como el uso de colores y contraste, y formato de letra, para facilitar la lectura de la clase virtual al estudiante con baja visión.

## **Videos**

En la utilización de videos tenga en cuenta que los mismos cuenten con subtítulo o el recuadro de lengua de señas, sobre todo en caso de alumnos con discapacidad auditiva.

Sugerencias de materiales didácticos en educación a distancia. De Galeano María en: [http://virtual.unne.edu.ar/paramail/boletinN2-articulo\\_materiales.htm](http://virtual.unne.edu.ar/paramail/boletinN2-articulo_materiales.htm).

## **PRODUCCIÓN DE MATERIALES DIDÁCTICOS PARA ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE**

Muchos estudiantes elijen realizar sus estudios a través de la modalidad virtual. Sobre todo la población con discapacidad física, ya que no pueden trasladarse o sostener instancias áulicas presenciales durante más de una hora. No obstante otros estudiantes con discapacidad sensorial también suelen estudiar esta modalidad. En este caso se tienen en cuenta algunas cuestiones a la hora de diseñar el curso, por ejemplo, se considerará si el material online es accesible para todos los estudiantes.

En la Dirección de Materiales Didácticos de la Secretaría de Educación Virtual de la UNQ se producen los materiales didácticos de todas las carreras que se dictan en la modalidad virtual. Un equipo de procesadores didácticos edita ese material que en general toma la forma de una Carpeta de trabajo en formato papel y digital (pdf interactivo) o bien la forma de un Material didáctico multimedia. En el primer caso, la Carpeta de trabajo, se transforma, a pedido de las diferentes carreras, en material accesible en formato word o rtf. En el caso de los materiales multimedia se trabaja de manera que sean accesibles a partir de un testeo con validadores de accesibilidad web.

En cualquiera de los dos casos los autores de materiales didácticos deberán tener en cuenta para su elaboración las siguientes cuestiones:

- Considerar todas las apreciaciones que se hacen en los apartados Materiales educativos digitales accesibles y Accesibilidad web de esta Guía.
- Al momento de incorporar imágenes, cuadros y tablas agregar siempre un texto alternativo que explique cada caso. Un usuario con ceguera total o parcial que hace uso de dispositivos de apoyo como los lectores de pantalla y/o dispositivos braille podrá, de esta manera, acceder a la información.
- Al momento de incorporar audio, video o animación elegir preferentemente materiales que tengan subtítulos, audiodescripción o intérprete de señas. De no ser posible, agregar un texto alternativo que explique lo que sucede en cada caso. En última instancia agregar un comentario que advierta que ese contenido no incluye descripción, subtítulos, etcétera.

La Secretaría de Educación Virtual tiene a disposición de la comunidad virtual de la Universidad el Repositorio de Materiales Didácticos. El Repositorio contiene toda la

bibliografía obligatoria de todos los cursos de las diferentes carreras de la modalidad. El contenido está sujeto a las limitaciones legales de CADRA que permite digitalizar hasta el 20% de una obra. Los textos que son accesibles para lectores de pantallas están señalados con un icono y una leyenda identificatoria. Además, el usuario del Repositorio puede acceder –a partir de clicar en la casilla que así lo señala– al listado completo de materiales accesibles.

Asimismo, toda información, asesoramiento y acompañamiento requerido por los docentes al momento de contar con un estudiante con Discapacidad será brindado por la división especializada de Salud y discapacidad de la UNQ, ([saludydiscapacida@unq.edu.ar](mailto:saludydiscapacida@unq.edu.ar)). La misma trabaja de manera articulada con las diferentes áreas de dicha institución.

## ACCESIBILIDAD WEB

Se toman en cuenta en este apartado las sugerencias trabajadas por la Comisión Universitaria sobre Discapacidad de la UNLP (CUD)<sup>15</sup>.

### **Cuestiones a tener en cuenta:**

- Intentar usar fuentes simples.
- Usar líneas de texto cortas.
- Evitar distracciones visuales (elementos en movimiento, flash, etcétera). En el caso que se utilice Multimedia, animaciones, etc. Para estos se debe procurar acompañar con textos explicativos.
- Usar fondos de pantalla lisos para evitar las interferencias con el texto.
- Brindar señales y métodos de navegación claras.
- Ordenar el material de una manera lógica y sencilla.
- Exponer una visión general del sitio web al principio del módulo.
- Colocar textos que acompañen a las imágenes.
- Que las palabras no estén oscurecidas por dibujos/imágenes en el fondo de la pantalla y no permitan la clara visión de los mismos.
- Asegurar un buen contraste entre el fondo y el texto.
- Asegurar el tamaño de las imágenes para que sea adecuado y la mayoría de la gente pueda verlas sin dificultad (la ampliación de imágenes a veces disminuye su calidad).
- Si se usan archivos de audio o video proporcionar una transcripción en forma de página html, texto plano o como un archivo que pueda descargarse.
- Mantener el diseño del lenguaje de etiqueta de las páginas (html, etc.) para Internet intranet (intentar probarlo en los navegadores más comunes).
- No usar archivos en pdf a menos de que se cuente con un formato que permita la lectura del procesador o lector de textos.
- Asegurar que los archivos de texto estén disponibles como rtf (rich text format) y no sólo como archivos de procesador de texto (word, por ejemplo).
- Evitar la aparición de muchas áreas distintas con marcos sobre la pantalla.
- En los casos que se utilice multimedia, animaciones, etc. procurar acompañar con texto alternativo explicativo.
- Evitar hipervínculos que incluyan textos subrayados.

---

<sup>15</sup> CUD y Área de Accesibilidad de la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas (2013); "Consideraciones generales para la inclusión de personas con discapacidad en la Universidad", "Por una Universidad Accesible", La plata, 60 aniversario 1953-2013.

- Evitar la aparición de páginas de bienvenida/presentación (aquellas que aparecen con mensajes antes de que se cargue la página principal del sitio web).
- Evitar muchos enlaces a otras páginas.

## CONCLUSIONES

---

Esta Guía intenta brindar información y sugerencias a toda la comunidad universitaria sobre buenas prácticas al momento de interactuar con personas con discapacidad. La Universidad Nacional de Quilmes, trabaja en la búsqueda de una educación inclusiva de calidad, acompañando las diferentes políticas educativas del Ministerio de Educación de la Nación.

Con mucho esfuerzo y trabajo en red las diferentes Universidades Públicas han mejorado tanto su accesibilidad física, como comunicacional y académica. Sin embargo, todavía queda un largo trabajo para cambiar modelos teóricos y prácticos sobre la temática de la discapacidad que persisten en nuestra sociedad. Esto sigue generando situaciones de exclusión y falta de reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

Argentina ha logrado su adhesión a la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, pero requiere de instrumentos legales que regulen y garanticen que estos derechos se cumplan.

Asimismo queremos dar a conocer el espacio de Salud y Discapacidad que se encuentra a disposición de toda la comunidad universitaria, a los fines de acompañar, asesorar, e informar sobre la temática. Articulando con otras áreas de la UNQ, con el objetivo claro de garantizar la inclusión con calidad de nuestros estudiantes.

Finalmente, agradecemos la colaboración de todos los integrantes que participaron en la construcción de esta Guía, que será de gran utilidad para toda la comunidad de la Universidad Nacional de Quilmes.

---

---

## BIBLIOGRAFÍA

- Accedo, G. (2005), *Pautas para el diseño de entornos educativos accesibles para personas con discapacidad visual*. ONCE: Castellano. Disponible en: <<http://www.once.es/appdocumentos/once/prod/SSED%20Pautas%20de%20diseno%202005.doc>>
- Alonso López F. (2003), *Libro Blanco, por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. IUEE, ACCEPLAN. Disponible en: <<http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO6748/libroblancoaccesibilidad.pdf>>
- Alvarez Jimenez, A.D.(2014) Entornos personales de aprendizaje (ple): aprendizaje conectado en red. Editado por secretaria general técnica. Centro de publicaciones. Ministerio de educación, cultura y deporte. España. Disponible en <http://bit.ly/2gydWQ6>.
- Comisión Universitaria sobre Discapacidad (CUD), Universidad Nacional de La Plata. Disponible en: <<http://www.unlp.edu.ar/discapacidad>>
- Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (2009), *Consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad*, CERMI-Aragón, España.
- Consejo Interuniversitario Nacional (2011), *Programa Integral de Accesibilidad en las Universidades Públicas. Profundización y avances en su implementación*. Acuerdo Plenario N° 798/11.
- Critchlow, M. (2006), *Guía de Accesibilidad*, listas de verificación, IESALC, América Latina y el Caribe.
- Díez, E. [et al.]. (2011), *Espacio Europeo de Educación Superior: estándares e indicadores de buenas prácticas para la atención a estudiantes universitarios con discapacidad*. Disponible en:  
- <[http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO26032/Espacio Europeo Educacion Superior.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO26032/Espacio_Europeo_Educacion_Superior.pdf)>
- Estatuto de la Universidad Nacional de La Plata. (2008), UNLP, República Argentina. Disponible en: <[http://www.unlp.edu.ar/uploads/docs/estatuto\\_2008\\_final.pdf](http://www.unlp.edu.ar/uploads/docs/estatuto_2008_final.pdf)>
- Fernández, A. (2014), "Turismo accesible. Atención al Cliente con Capacidades Restringidas", en: *Temas de gestión en Hotelería & Gastronomía*, Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Quilmes.
- Flores Carola, Vilar Mara Lis (2013), Producción de materiales didácticos para estudiantes con discapacidad visual, Ministerio de Educación. Argentina
- Hawke, S. (W3C) (2010), *Toward Standards for NoSQL*, Boston.



- Hilera-González, J.y Campo-Montalvo, E. (eds.) (2015), *Guía para crear contenidos digitales accesibles: Documentos, presentaciones, vídeos, audios y páginas web* (1ª ed.). Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá.
- Ley de Educación Superior N°25.573. Modificación de la Ley N°24.521. Disponible en:<<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/73892/norma.htm>>
- Mareño Sampertegui, M y Katz S., compiladores/Estado actual de las políticas de Educación~ Superior en las Universidades Nacionales. Comisión Interuniversitaria Discapacidad y Derechos Humanos, UNC, 1º edición, Córdoba, 2011
- Migueltoarena, G., Vidal, A., Ruiz, G. (2016) Orientaciones para la elaboración de materiales educativos con formato accesible. Córdoba: Universidad Provincial de Córdoba.
- Organización de las Naciones Unidas (2008), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo facultativo. Disponible en: <<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>>
- Peralta, A. (2007), *Libro Blanco sobre universidad y discapacidad*. Grafo, Madrid. Disponible en: <<http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20244/Libroblancosobreuniversidadydiscapacidad2.pdf>>
- Pérez, S. y Peiró, M. (2011), “Accesibilidad edilicia y comunicacional en las universidades”, en: *Hacia una Universidad Accesible. Construcciones colectivas por la discapacidad*. EDULP, La Plata.
- UNESCO (2009), *Conferencia Mundial de Educación Superior: Las Nuevas Dinámicas de la Educación Superior y de la Investigación para el Cambio Social y el Desarrollo*. Disponible en: <[http://www.me.gov.ar/spu/documentos/Declaracion\\_conferencia\\_Mundial\\_de\\_Educacion\\_Superior\\_2009.pdf](http://www.me.gov.ar/spu/documentos/Declaracion_conferencia_Mundial_de_Educacion_Superior_2009.pdf)>
- Universidad Nacional de Córdoba (2010), *Protocolos de Accesibilidad. Resoluciones de Consejo Superior 1386, 1389 y 1390*. Disponible en: <<http://www.unc.edu.ar/vidaestudiantil/inclusion/discapacidad/protocolos>>
- Universidad Nacional General Sarmiento (2009), *Manual de Buenas Prácticas en Discapacidad*. Disponible en: [http://www.ungs.edu.ar/ms\\_bienestar/wpcontent/uploads/2011/12/manual-de-buenas-practicas-en-discapacidad.pdf](http://www.ungs.edu.ar/ms_bienestar/wpcontent/uploads/2011/12/manual-de-buenas-practicas-en-discapacidad.pdf)>



Ante cualquier duda la oficina de Salud y Discapacidad se encuentra en el Box 13 de lunes a viernes en el horario de 9 a 18 hs.

Correos: [saludydiscapacidad@unq.edu.ar](mailto:saludydiscapacidad@unq.edu.ar)

Teléfono: **4365-7100 int 5323**



***Áreas compiladoras:***

*Biblioteca / Bib. Karina Meana*

*División de Salud y Discapacidad / Lic. Capel Gabriela*

*Dirección de Materiales Didácticos / Lic. Bruno De Angelis*

*Proyecto I+D Turismo Accesible / Lic. Agueda Fernández*

*Tutorías Virtual / Lic. Miriam Medina*



Universidad  
Nacional  
de Quilmes

[www.unq.edu.ar](http://www.unq.edu.ar)

t.: 4365 7100

Roque Sáenz Peña 352 / Bernal  
Buenos Aires / Argentina