

LA DISCAPACIDAD ANTE EL NUEVO CONTRATO SOCIAL DIGITAL: LA REDEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS URBANAS

Juan Luis Manfredi Sánchez y Olga Kolotouchkina Shvedova

15 de junio de 2021

1. Un planeta urbano¹

La “urbanización planetaria” (Brenner, 2014) es el fenómeno que describe la multiplicación de grandes ciudades globales y el reconocimiento a los 2.500 millones de personas que viven en ellas. En la práctica, alrededor del 60% de la población mundial ya vive en territorio urbano y el 25% en megaciudades o corredores urbanos. En China, en Europa continental, en la costa este de Estados Unidos o en Iberoamérica, las ciudades protagonizan la transformación económica, innovan en los usos políticos e impulsan los movimientos sociales alrededor del mundo. Por su tamaño y aglomeración demográfica, han redefinido las redes de transporte y conectividad, de modo que articulan la creación de valor económico, y la demanda de infraestructuras y servicios. Esta nueva geografía tiene efectos económicos, como la producción económica organizada sobre

hubs y clusters, así como la actividad digital.

Así, la ciudad se ha convertido en la unidad de medida y análisis preferente de las políticas públicas, el espacio en el que es posible probar y ensayar medidas de modernización de la administración con efectos directos sobre la calidad de vida de los ciudadanos. La política urbana es más práctica que partidista, porque la proximidad requiere una solución efectiva de los problemas independientemente de los resultados electorales o los marcos ideológicos. Por eso, a menudo, la innovación urbana estimula la cooperación, la participación y el trabajo en red con organizaciones sociales, iniciativas privadas y otras instituciones de carácter público. Como consecuencia de dicha orientación, las políticas urbanas lideran la modernización de la administración y crean nuevas rutinas de ciudadanía. La ciudad no es una abstracción política o identitaria, sino una realidad contigua que responde a necesidades concretas, gestión de servicios públicos, dotación de infraestructuras y expresiones simbólicas.

¹ Este análisis presenta, como informe intermedio, los primeros avances del proyecto realizado en el marco de la convocatoria lanzada por Fundación Carolina y Telefónica: “Digitalización inclusiva y sostenible en América Latina” (2020).

En la ciudad, el individuo se empodera sin necesidad de levantar fronteras o barreras políticas o comerciales.

En este contexto, la discapacidad aparece como uno de los temas principales de las políticas urbanas. Alrededor del 15% de la población mundial tiene reconocida alguna discapacidad, con una mayor incidencia entre las mujeres, personas mayores y con recursos económicos limitados (OMS, 2011), lo que supone un segmento sociodemográfico amplio y relevante para el diseño y la ejecución de las políticas públicas. Las principales tipologías de discapacidad (visual, auditiva, motriz y cognitiva) requieren soluciones y planteamientos muy específicos en cada caso para garantizar el pleno ejercicio de los derechos ciudadanos. Desde el acceso básico a la información y servicios públicos a una involucración activa en la vida pública a través de la educación, el empleo, la interacción social y la participación política.

Durante años, se ha puesto el acento en la participación, cuya retórica es relevante para el ejercicio de los derechos políticos (representación electoral, votación, propaganda). El derecho al voto es condición necesaria, pero no suficiente para el pleno ejercicio de la ciudadanía. Sin embargo, este planteamiento no enfoca en la transformación digital y en los efectos de las tecnologías en la vida ordinaria de las personas con discapaci-

dad. Es un ámbito de la política pública que requiere una respuesta concreta y orientada a tres objetivos principales: a) la autonomía del individuo, b) la accesibilidad a espacios y servicios y c) la sensibilización social.

Este trabajo examina cómo las ciudades adaptan sus políticas y servicios para la inclusión de las personas con discapacidad, cómo se orienta el desarrollo de las políticas públicas y cómo se extienden los derechos en el ámbito digital. No se trata de glosar las “smart cities”, cualesquiera sea su significado o alcance, sino de evaluar el uso intensivo de bienes y servicios digitales para el ejercicio de la ciudadanía por parte de las personas con alguna discapacidad.

En el ámbito teórico, cabe preguntarse qué significa el derecho a la ciudad en la sociedad digital. El sentido cívico de comunidad, las relaciones sociales, el acceso al conocimiento y las instituciones educativas, las oportunidades laborales o los servicios de desempleo o la provisión de servicios públicos conforman un espacio para la revisión de las políticas públicas urbanas. El marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sirve como fundamento para ampliar el derecho a la ciudad a través de los ODS 4, 8, 10 y 11, en sintonía con lo establecido en la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En la práctica, el canal tecnológico y el contenido no pueden dissociarse, por lo que los derechos urbanos de nueva generación requieren una visión integral. Ahí reside el reto: transformar la arquitectura web de las instituciones, ya que los nuevos formatos permiten el ejercicio de la ciudadanía, y transformar los servicios que se ofrecen. La vertiente tecnológica está aún en desarrollo. En la medida en que el 15% de la población mundial tiene reconocida algún tipo de discapacidad (OMS, 2011), la falta de liderazgo digital de las ciudades supone un problema relevante para el compromiso cívico y la experiencia urbana.

La nueva agenda urbana plantea que las ciudades sean espacios que alimenten la participación, promuevan el compromiso cívico y el sentimiento de comunidad. Se identifican cinco pilares para un plan de acción política:

1. El fortalecimiento del papel de los gobiernos locales;
2. La apuesta por soluciones creativas y prácticas innovadoras;
3. La construcción de alianzas inclusivas y la participación ciudadana;
4. La adopción de un modelo de desarrollo territorial integrado y sostenible; y
5. El monitoreo, la promoción de la información pública y la evaluación del impacto de las políticas públicas (Quito, 2016: Hábitat III).

Estos objetivos solo son posibles desde una política pública que facilite el acceso, impulse la cohesión social y asegure la protección de los derechos de los ciudadanos. La situación de vulnerabilidad de los individuos con discapacidad puede subsanarse con una política expresa de construcción de entornos digitales amigables.

Ahí es donde las instituciones municipales pueden liderar la transformación a través de aplicaciones, páginas web, contenidos accesibles y otras herramientas digitales. En este marco de actuación cobra sentido el presente trabajo como sustento teórico para unas políticas públicas urbanas que contribuyan a la digitalización de las vidas de las personas con discapacidad. Se presentan, a continuación, los ejes de análisis que explican la dinámica e impacto de la ciudadanía digital en la ciudad, una suerte de revisión estructural del derecho a la ciudad a la luz del nuevo paradigma de sociedad digital. El objetivo práctico de la investigación será el estudio empírico de los modos y usos de los ayuntamientos para atender las necesidades de accesibilidad y la dotación de servicios digitales para el desarrollo de la ciudadanía.

2. Ejes de análisis de la ciudadanía digital y discapacidad

La ciudadanía digital consiste en el desarrollo de los derechos individuales a través de redes y plataformas que permiten la conformación de la

personalidad individual, el acceso a servicios, el desarrollo económico y el uso de herramientas digitales para la vida cotidiana. Este “hacer una vida normal” no se entiende sin los servicios y usos digitales, ya que a través de ellos se atienden los servicios públicos, se informa de las novedades o se facilitan los pagos. Así, el entorno digital se ha convertido en el espacio natural, cuando no preferente, para el abono de tasas, la reserva de espacios, la adquisición de localidades o la matriculación en servicios educativos. En consecuencia, si no se desarrollan dispositivos y aplicaciones adaptadas para la población con discapacidad se limita su desarrollo autónomo y se dispara la brecha digital.

La “vida normal” no es más que el derecho a ser diferente en los espacios urbanos comunes (Soja, 1996) y el derecho a participar en los procesos de toma de decisiones de la administración pública (Callahan, 2007). En el ámbito de la discapacidad, esta interpretación es aún más relevante cuando lo correcto es hablar de discapacidades, ya que el rango y la diversidad de fenómenos, características y tradiciones de las cerca de 1.000 millones de personas que la conforman impiden una única aproximación desde la política pública (Grue, 2016).

Sin acceso digital, no es posible sentirse ciudadano y aquí radica el primer problema estructural. Las tecno-

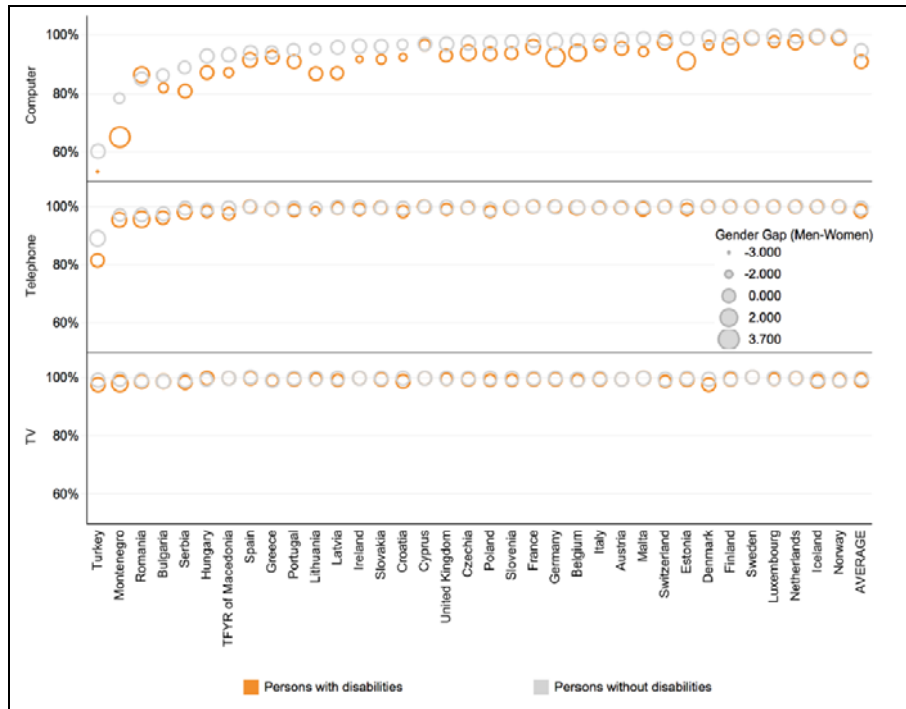
logías de la información desempeñan el papel fundamental en la conexión de las personas con discapacidad con el mundo exterior, desde el acceso a la información y servicios públicos, a recursos educativos, oportunidades laborales, conexiones sociales, culturales y de ocio. La falta de recursos de adaptación de la tecnología necesarios para cada tipo de discapacidad se convierte en una barrera importante que aumenta la brecha digital e impide la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad de la información.

El informe de Naciones Unidas sobre discapacidad y desarrollo (UN DESA, 2019) muestra que la brecha es del 30% en uso de Internet y del 10% en acceso a Internet en el hogar entre las personas con y sin discapacidad. El 60% de los contenidos digitales ubicados en portales nacionales son inaccesibles para esta población. La diferencia en el acceso entre personas con discapacidad es inviable en términos de justicia social.

Estas fisuras en el sistema arrinconan a las personas con discapacidad. No estamos ante un problema de acceso a redes y servicios digitales, que constituyó el marco teórico de la brecha digital en los años noventa, así como la participación en los procesos electorales. El problema de acceso actual se sustenta en la diversidad de grupos y circunstancias particulares que definen la propia discapacidad y la necesidad de crear una

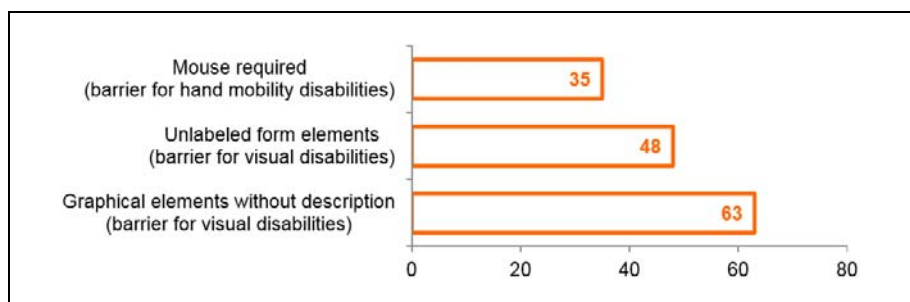
respuesta —casi— personalizada y adaptada a la realidad digital.

FIGURA 1. Porcentaje de personas mayores de 16 años que puede adquirir ordenador, teléfono y televisión, y brecha de género, por discapacidad (2016)



Fuente: UN DESA, 2019: 182.

FIGURA 2. Porcentaje de países con barreras de accesibilidad en los portales online nacionales, en 193 países



Fuente: UN DESA, 2019: 183.

En materia de política pública, no hay desarrollo ciudadano sin información pública, aplicaciones o canales digitales con los mismos contenidos diseñados para personas con discapacidad. No se observan proble-

mas graves en la provisión puntual de servicios adaptados (tarjetas, aplicaciones, servicios de pago, comercio electrónico), sino en el diseño integral de la ciudadanía digital. La noción de ciudadanía digital princi-

pia en el acceso, pero continúa en los usos, el derecho, la alfabetización, el comercio, la seguridad, la salud o el bienestar (Ribble y Miller, 2013). No hay ciudadanía digital sin una incorporación sistemática de todas las políticas públicas.

Hoy la brecha se sitúa en la desigualdad estructural que plantea el contenido y su formato de presentación online, no el canal o el acceso material. Aunque la mayoría de los nuevos dispositivos tecnológicos que se lanzan al mercado ya incorporan funcionalidades del diseño universal o software y hardware específico que permiten la conversión de texto a voz y capacidad de reconocimiento de voz, así como la entrada de información a través de input sensorial o de gestos, la falta de accesibilidad digital de contenidos online sigue siendo alta. Sin contenidos accesibles para esta población, el acceso se devalúa, porque no contiene materiales relevantes para la ciudadanía. En materia de alfabetización, la competencia se determina por la capacidad para navegar por Internet y los nuevos medios sin necesidad de ayuda de terceros, desarrollar habilidades informáticas y ser capaz de entender el entorno de las redes y los medios sociales. Así, la conectividad es la base, pero la acción se mide por la capacidad de estar presente en igualdad de condiciones sociales. Esta paradoja de estar solo en la comunidad digital para estar en sociedad es una de las dificultades más sobresalientes.

En otro orden, los aspectos críticos del desarrollo de la alfabetización digital han escorado a la población con discapacidad. Son más vulnerables, además, a las adicciones (Lin, Yang y Zhang, 2018), la ciberseguridad o la protección de derechos fundamentales en su expresión digital (Alper y Goggin, 2017). Interesa añadir que los jóvenes con discapacidad han sufrido bullying en un 50% más que el resto de la población (Alfredson Ägren, Kjellberg y Hemmingsson, 2019), así como las discriminaciones de las personas mayores (Llorente-Barroso, Viñaras-Abad y Sanchez-Valle, 2015).

Esta propuesta teórica tiene como finalidad contribuir al debate sobre las políticas públicas digitales destinadas a la población con discapacidad. Forma parte del nuevo contrato social para la protección de poblaciones vulnerables a través de la participación (asociaciones vecinales, movimientos sociales), el acceso a los recursos y las infraestructuras (teatros, parques, instalaciones deportivas) y los espacios simbólicos (iglesias, estadios deportivos). El nuevo contrato habrá de combinar las bases económicas con la protección del derecho a tener un estilo de vida propio (Simone y Pieterse, 2017). Este enfoque comprende la educación, el entorno laboral, los beneficios sociales, la arquitectura y el urbanismo, el acceso y la representación en los medios de comunicación, así como otros servicios sociales o de

salud. No admite una política dividida en silos, sino orientada al desarrollo de los derechos de ciudadanía.

En este contexto digital, la ciudadanía comprende el desarrollo de tres áreas capitales a) el capital social b) el capital digital c) el capital intelectual.

2.1. *Capital social*

El capital social consiste en las redes personales y sociales construidas alrededor de la confianza en personas e instituciones. La confianza constituye el pegamento para la participación en decisiones y acciones colectivas, acceder a información relevante para la vida cotidiana, implicarse en actividades políticas y completar tareas sociales complejas. Sin capital social, el individuo está aislado y tiene dificultades para la vida en comunidad, sea en perspectiva amorosa, laboral o política. Estas redes de capital social son extraordinariamente flexibles y se combinan en una geometría variable que cruza los intereses personales con la agenda profesional, las aficiones o la familia. Multitud de estudios avalan la tesis de que el capital social abona las bases de una democracia fuerte.

En el marco de la transformación digital, el capital social se construye en medios y redes sociales, que se han convertido en extensiones de la actividad humana. En ellas, el individuo se relaciona, se integra en los procesos sociales y persigue el reco-

nocimiento social (Livingston y Asmolov, 2010). Al mismo tiempo, el paradigma digital ha generado un nuevo riesgo de exclusión social del mundo real (Helsper y Reisdorf, 2013). La posibilidad de no visibilizar abiertamente la discapacidad a través del uso de identidades virtuales en redes sociales, evitando prejuicios y percepciones estigmatizadas, ha llevado a muchas personas con discapacidad a descubrir una nueva experiencia más inclusiva en el ámbito digital (Dobransky y Hargittai, 2006; Lin *et al.* 2018; Tsatsou, 2020).

El capital social de las personas con discapacidad en el seno digital se enfrenta a dos retos estructurales. En primer lugar, la discapacidad incrementa las diferencias cuando surge la necesidad de ser asistido por un tercero para acceder a dicho capital. Sin intimidad, ciertas capacidades no alcanzan su madurez plena y quedan al albur de terceras personas. En materia de políticas públicas, la demanda consiste en facilitar los contenidos y los servicios adaptados a los distintos tipos y grados de discapacidad, de modo que el individuo pueda mejorar su autonomía y alcanzar una vida social sin intermediarios.

En segundo lugar, se produce el fenómeno contrario. La soledad y el aislamiento son habituales, más aún en personas con discapacidades estigmatizadas (Tsatsou, 2020). El 60% de las personas pasan la mayor parte

del tiempo en soledad (Macdonald *et al.*, 2018), bien sea por la incapacidad para desplazarse a centros sociales (colegios, estadios, iglesias) o participar en actividades colectivas. Sin otra compañía, los dispositivos tecnológicos generan la sensación de acompañamiento y expanden las redes de contacto y socialización. El contacto humano se extiende por medios y redes sociales como elemento sustitutivo, estimula la participación y el activismo político. La identidad digital, en red, se convierte en la puerta de acceso a un mundo sin diferencias ni estereotipos sobre la discapacidad.

Para afrontar ambas cuestiones, se recomienda estimular la creación de comunidades sociales con proyección digital. Formadas por familiares y amigos, así como voluntarios o interesados, estas comunidades sirven para dar apoyo, compartir experiencias, guiar las experiencias o dar consejos personales (Dobrinsky y Hargittai, 2006). Las políticas públicas deben promover acciones de contacto social para la creación de comunidades digitales, cuyo tamaño es crítico para la creación de capital social. El crecimiento es exponencial en contactos y recursos, al tiempo que genera oportunidades de negocio que son rentables para los proveedores de servicios digitales. El grupo de trabajo #a11yTO reúne en la ciudad de Toronto a actores públicos y privados relacionados con la accesibilidad. A través de planes de acción,

eventos, conferencias y encuentros temáticos, la comunidad digital ha crecido de tal modo que es una de las grandes referencias anuales del sector. En Chile, el Servicio Nacional de Discapacidad organiza al menos dos consultas participativas para conocer las prioridades de los interesados y priorizar las decisiones políticas.

2.2. *El capital digital*

El capital digital consiste en la adquisición de habilidades y competencias para desempeñarse en el entorno digital, tanto en el área tecnológica como en la creación y disfrute de contenidos. Constituye la espina dorsal de la inclusión, porque aún el canal y el contenido como una realidad indisociable de la transformación digital. Existe una correlación positiva entre la adquisición de capital digital e ingresos económicos y nivel educativo (Ragnedda, Ruiu y Addeo, 2020), al tiempo que otros marcadores sociales son decisivos en el tipo de dispositivo que se adquiere. El género, el tipo de empleo, la composición del hogar o la extracción sociodemográfica actúan de predictores en la adquisición de tecnología.

En materia de discapacidad, el estudio de Van Deursen y Van Dijk (2019) señala cuatro fases de desarrollo del capital digital. El primer aspecto consiste en la predisposición hacia la adquisición de medios y sistemas tecnológicos, esto es, la ausencia de barreras reales o artificiales para dotarse de canales de acceso. La

barrera artificial más común es de naturaleza económica en la medida en que la adaptación supone un sobre coste. El atractivo para adquirir estos dispositivos es el contenido y los servicios digitales que están disponibles a través de la conexión a Internet. El contenido anima a la adquisición de habilidades para manejarse con soltura y encontrar páginas y servicios concretos. En la amplitud de redes y webs, el interesado adquiere la competencia para discriminar entre aquello que le interesa y aquello que no. En la medida en que el individuo cuenta con medios propios para navegar con soltura en el ámbito digital y adquiere un dispositivo de potencia adecuada, los contenidos a los que accede son de mayor calidad técnica (vídeo de alta resolución, acceso más rápido, más pantallas abiertas, entre otros indicadores). Si el dispositivo no presenta altas especificaciones técnicas, el acceso es más limitado y la experiencia digital encoge. Así, antes de avanzar en el diseño de las políticas de contenido, conviene indicar que un dispositivo adaptado es la puerta de acceso para que las personas con discapacidad puedan incrementar el número de horas conectadas y mejorar la experiencia de usuario.

La tercera fase se mide por la frecuencia de acceso y la diversidad de actividades que pueden realizarse a través de los dispositivos conectados. Internet y los canales digitales sirven a distintos fines, incluyendo aspectos

de la vida personal, la provisión de servicios públicos o las actividades comerciales. Aquí existe una segunda barrera artificial que consiste en la ausencia de herramientas adaptadas a la usabilidad de las personas discapacitadas. La curva de aprendizaje es mayor cuando la red social o el contenido digital no está adecuado a las necesidades. La calidad de la experiencia reduce el capital digital por las continuas frustraciones que produce un servicio no preparado para esta población. Ahí radica la diferencia entre una política pública inclusiva que adapta los contenidos antes de su lanzamiento con versiones adecuadas a los distintos diseños. El coste de adaptación posterior suele ser mayor que la integración de un diseño nativo para las necesidades de los distintos públicos. Como caso de éxito, puede referenciarse la aplicación Red APIS del Servicio Nacional de Discapacidad de Chile que tiene como finalidad mejorar la calidad de la atención individual de las personas con discapacidad auditiva. El sistema permite la videollamada para establecer en tiempo real el contacto con un intérprete de lenguaje de signos.

En último término, el individuo integra los usos digitales y obtiene beneficios concretos para su desarrollo personal, la adquisición de bienes y servicios o la participación en actividades sociales. Las políticas públicas que apoyan el desarrollo tecnológico adaptado para las comunidades con discapacidad pueden integrar diseña-

dores e ingenieros con formación específica para atender dichas peticiones y pensar la experiencia de usuario desde su perspectiva. Así, no se trata de reducir las prestaciones para adecuarlas a los dispositivos actuales, sino de redefinir los procesos y ajustarlos desde el inicio, apostando por el Diseño Universal en todos los dispositivos que no requiera adaptación posterior del software para su uso por las personas con discapacidad.

Sin un diseño tecnológico sistémico, los contenidos por sí solos no actúan como motor de integración. En línea con lo examinado, el trabajo de Alfredsson Agren, Kjellberg y Hemmingsson (2019) señala cómo los jóvenes con discapacidad intelectual son menos activos en redes sociales y actividades digitales porque sus dispositivos requieren una tecnología adicional que condiciona el tipo de actividades y capital digital. Así, sin la adaptación tecnológica previa, los jóvenes no pueden acceder a una experiencia digital completa y se conforman con actividades concretas, en este caso, el entretenimiento y los videojuegos. En este espacio sí que consumen por encima de la media de sus iguales en edad.

En resumen, el capital digital es un agregado de tecnología y contenido que se entienden de manera conjunta. El diseño universal es el principio que rige en la comunicación digital tanto para la información diseminada

en los servicios digitales de los municipios como en los servicios de proveedores externos.

2.3. El capital intelectual

El capital intelectual consiste en la capacidad para adquirir y comprender información para tomar decisiones de índole personal. Esta habilidad es la base para el desarrollo individual en distintas vertientes profesionales (laboral, educativo) y personales (afectiva, política) de modo que condiciona la autonomía, la autorrealización y la participación plena en las actividades sociales. Ante la complejidad, el acceso a información fiable es condición previa para el capital intelectual. Las políticas públicas tienen que contribuir a que los actores públicos doten de dicha información adaptada a las distintas necesidades. Para el progreso autónomo, preocupan sobremanera las cuestiones relacionadas con la participación electoral y con las demandas del mercado laboral. Ambas estructuras condicionan el desarrollo individual, así como la calidad de la información especializada en materia de salud pública. En el ámbito privado, las políticas públicas sirven para establecer los estándares tecnológicos y premiar el cumplimiento de los requerimientos añadidos. Así, la guía de accesibilidad que establece las pautas A y AA se ha convertido en el estándar para la producción de contenidos digitales, ya que garantiza que el usuario final decide sobre los interfaces, el tipo de lenguaje que

desea y otras modalidades de personalización de los servicios.

El capital intelectual se concreta en el acceso a la información en distintos lenguajes y la provisión de sistemas de señalización. El municipio de Santiago de Chile, a través del Servicio Nacional de Discapacidad, emplea el servicio titulado “Ciudad Fácil” que sirve para la geolocalización de espacios singulares que están adaptados y son accesibles. Permite la interacción entre usuarios y la evaluación pública de la calidad de la accesibilidad.

Por áreas de desarrollo, las políticas públicas deben priorizar la información sobre aspectos de salud pública. La autonomía principia en la capacidad de tomar decisiones, gestionar la agenda de salud y proveerse de criterio acerca del estado de salud física y mental. Así, los servicios de salud y sanitarios deberían empoderar a la ciudadanía con discapacidad.

En el ámbito educativo y cultural, la información adaptada enriquece la experiencia formativa y reduce las brechas. Los estudios sobre información digital accesible en museos y centros culturales muestran que la desigualdad reproduce los problemas ya existentes en el mundo físico. El Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, ubicado en la ciudad de Santiago de Chile, despliegan un servicio de guía y visita guiada conforme a los principios establecidos

por el Servicio Nacional de Discapacidad.

El Turismo Accesible que promueve la ciudad de Madrid identifica los principales puntos turísticos del centro que cuentan con servicios adaptados. Incluye información básica, planos, guías para visitas largas, rutas para estancias más cortas y herramientas para conocer los espacios emblemáticos de la ciudad.

Lo mismo sucede en entornos educativos, que no integran la experiencia digital como parte del proceso, sino que se añade a posteriori. Los contenidos adaptados pierden parte del lenguaje natural, ya que son traducidos o reducidos para este segmento de población, pero no creados ad hoc. La accesibilidad no consiste en la interpretación de textos, sino en el diseño específico y conforme a las necesidades de cada grupo demográfico.

Mención especial merece los servicios de biblioteca. En Melbourne, el servicio municipal ha creado un servicio de apoyo que procesa las peticiones, entrega los ejemplares a domicilio y atiende las peticiones de las personas con discapacidad. En Sao Paulo, el día *Sem Barreiras* persigue la incorporación a los grupos lectores.

3. Conclusiones

Las políticas públicas para la digitalización inclusiva y sostenible en

ciudades requieren una visión integral que concatene tres objetivos de naturaleza política. El primero es el apoyo a la autonomía personal y la libertad del individuo en el ejercicio de sus derechos de manera que las limitaciones físicas afecten al menor número posible de decisiones personales. Una práctica principal en las políticas urbanas es el sistema de información sobre accesibilidad de los sistemas de transporte y movilidad. El detalle de la accesibilidad física para viajar solo en bus, metro o cualquier otro sistema puede implementarse mediante guías digitales, archivos descargables en el teléfono móvil o implantación de un sistema de avisos. El segundo objetivo es el diseño estratégico de planes de accesibilidad que consideren el capital social, digital e intelectual como un continuo. Las políticas de discapacidad no se resuelven con complementos tecnológicos, sino con la incorporación de profesionales formados en esta realidad social para integrar las demandas desde el origen. El diseño ahorra costes y facilita el ajuste de los servicios. En cambio, el diseño desagregado impide el normal funcionamiento de los tres capitales. El tercer objetivo consiste en la promoción de la comunicación pública para la incidencia y la sensibilización. Los gestores de los servicios públicos han de tomar conciencia del valor social que supone la integración de las personas con discapacidad con medidas concretas como la provisión de información esencial a través de las

plataformas digitales y la eliminación de barreras físicas.

La orientación hacia decisiones específicas (relaciones sociales, servicios digitales, acompañamiento, desarrollo educativo, etcétera) requiere la coordinación de los servicios municipales. En la práctica, el ayuntamiento suele contar con una oficina pequeña en términos comparados con otros servicios, pero lidera la coordinación con otros agentes e interesados, tales como agencias, organizaciones sociales, proveedores de infraestructuras o servicios digitales. La visión global y el imperativo de la orquesta conducen a la redacción de manuales de estilo y recomendaciones sobre accesibilidad, de fuerte orientación tecnológica y comunicativa. Canal y contenido dan sentido unitario a las aplicaciones, las herramientas y los servicios digitales.

La clave de bóveda de la arquitectura de la accesibilidad es la sostenibilidad y planificación estratégica (Bartolome Muñoz de Luna y Kolotouchkina, 2020). Los estándares de tecnología, la producción de contenidos en un lenguaje específico y la incorporación de nuevas demandas posteriores a la puesta en práctica de las herramientas exigen una visión de largo alcance, no medidas dependientes de la aprobación de los presupuestos.

4. Coda. ¿Y la pandemia?

De forma paradójica, la pandemia nos ha permitido comprender buena parte de las limitaciones físicas que viven cada día las personas con movilidad reducida, con pocas visitas o con pocas experiencias fuera de su barrio. Hemos aprendido, de golpe, cómo las limitaciones afectan a nuestra vida cotidiana y cómo nuestros hábitos sociales se merman. Shakespeare *et al.* (2021) afirman que la pandemia ha triplicado el riesgo de las personas con discapacidad por los problemas de acceso a los tratamientos médicos y rehabilitación, el impacto negativo en su bienestar que han supuesto las medidas de prevención de la pandemia y por el incremento de los problemas relacionados con su discapacidad. En este sentido, la plena accesibilidad digital que garanticen los Ayuntamientos a los servicios sociales, información y contenidos relevantes en el ámbito de la salud, así como a los recursos de educación, empleo y ocio adquieren una relevancia primordial para el colectivo de las personas con discapacidad.

Juan Luis Manfredi Sánchez es profesor titular de la Universidad de Castilla-La Mancha. Olga Kolotouchkina Shvedova es profesora en Universidad CEU San Pablo, España.

Referencias bibliográficas

ALFREDSSON ÄGREN, K., KJELLBERG, A. y HEMMINGSSON, H. (2019): “Digital Participation? Internet use among adolescents with and without intellectual disabilities: A comparative study”, *New Media & Society*. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1461444819888398>.

ALPER, M. y GOGGIN, G. (2017): Digital technology and rights in the lives of children with disabilities. *New Media & Society* 19 (5), pp. 726-740.

BARTOLOME MUÑOZ DE LUNA A. y KOLOTOUCHKINA, O. (2020): “Smart place-making through digital communication and citizen engagement: London and Madrid”, en: RODRÍGUEZ BOLIVAR, M.P. y CORTÉS CEDIEL, M.E. (eds.): *Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities*, IGI Global, pp. 206-228.

BRENNER, N. (2014): *Implosions/Explosions: Towards a Study of Planetary Urbanization*, Berlín, Jovis.

CALLAHAN, K. (2007): “Citizen Participation: Models and Methods”, *International Journal of*

- Public Administration* 11, pp. 1179-1196.
- DOBRANSKY K. y HARGITAI, E. (2006): "The disability divide in internet access and use. Information", *Communication & Society* 9 (3), pp. 313-334.
- GRUE, J. (2016): "The social meaning of disability: a reflection on categorization, stigma and identity", *Sociology of Health & Illness*, 38, 6, pp. 957-964. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12417>.
- HELSPER, E. J. y REISDORF, B. C. (2013): "A quantitative examination of explanations for reasons for internet non-use", *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16 (2), pp. 94-99.
- LIN, Z., YANG, L. y ZHANG, Z. (2018): "To include or not to include, that is the question: Disability digital inclusion and exclusion in China", *New Media & Society* 20 (12), pp. 4436-4452.
- LIVINGSTON, S. y ASMOLOV, G. (2010): "Networks and the future of foreign affairs reporting", *Journalism Studies*, 11 (5), pp. 745-760.
- LLORENTE-BARROSO, C., VIÑARAS-ABAD, M. y SANCHEZ-VALLE, M. (2015): "Internet and the elderly: Enhancing active ageing", *Comunicar* XXIII(45), pp. 29-36.
- MACDONALD, S.J., DEACON, L., NIXON, J., AKINTOLA, A., GILLINGHAM, A., KENT, J., ELLIS, G., MATHEWS, D., ISMAIL, A., SULLIVAN, S., DORE, S. y HIGHMORE, L. (2018): "The invisible enemy: disability, loneliness and isolation", *Disability & Society* 38 (7), pp. 1138-1159.
- RAGNEDDA, M. (2018): "Conceptualizing digital capital", *Telematics and Informatics* 35(8), pp. 2366-2375.
- RAGNEDDA, M., RUIU, M.L. y ADDEO, F. (2020): "Measuring Digital Capital: An empirical investigation", *New Media & Society* 22(5), pp. 793-816.
- RIBBLE, M. y MILLER, T.N. (2013): "Educational leadership in an online world: Connecting students to technology responsibly, safely, and ethically", *Online Learning*, 17(1), pp. 137-145.
- SOJA, E. (1996): *Thirdspace: Journeys to Los Angeles and Other Real-and-Imagined Places*, Oxford, Basil Blackwell.
- OMS (2011): *World report on disability*, Ginebra. Disponible en:

http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf.

SIMONE A.M. y PIETERSE, E. (2017): *New Urban Worlds: Inhabiting Dissonant Times*, Cambridge, Polity Press.

SHAKESPEARE, T., NDAGIRE, F. y SEKETI, Q.E. (2021): “Triple jeopardy: disabled people and the COVID-19 pandemic”, *The Lancet*. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(21\)00625-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(21)00625-5).

TSATSOU, P. (2011): “Digital divides revisited: what is new about divides and their research?”, *Media, Culture & Society*, 33(2), pp. 317-331.

-- (2020): “Is digital inclusion fighting disability stigma? Opportunities, barriers, and recommendations”, *Disability & Society*. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1749563>.

UN (2017): *The New Urban Agenda*, Quito (20 octubre de 2016): Disponible en: <http://habitat3.org/the-new-urban-agenda/>.

-- (2018): “68% of the world population projected to live in urban areas by 2050”, Nueva York, Naciones Unidas (16 de mayo). Disponible en: <https://www.un.org/developm>

ent/desa/en/news/population/2018-revision-of-world-urbanization-prospects.html.

UN DESA (2019): *Disability and Development Report. Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with persons with disabilities 2018*, Nueva York, Naciones Unidas.

VAN DEURSEN, A.J y VAN DIJK, J.A. (2019): “The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access”, *New Media & Society* 21 (2), pp. 354-375.

Con la colaboración de



Fundación Carolina, junio 2021

Fundación Carolina
C/ Serrano Galvache, 26.
Torre Sur, 3ª planta
28071 Madrid - España
www.fundacioncarolina.es
@Red_Carolina

https://doi.org/10.33960/AC_16.2021

La Fundación Carolina no comparte necesariamente las opiniones manifestadas en los textos firmados por los autores y autoras que publica.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)