



## **PROYECTO DE LEY**

### **LEY DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y VISUAL EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**Artículo 1°.- Objeto.** Todas las oficinas de atención al público de los organismos del Gobierno de la Ciudad, del Poder Legislativo, del Poder Judicial, de las Comunas y de los Órganos de Control en sus tres poderes, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, deben contar con los medios necesarios para facilitar la accesibilidad a la Información y realización de trámites de las personas con discapacidad auditiva o visual.

**Artículo 2°.- Servicio de Información Accesible.** Los organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deben dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, en el marco del Servicio de Información Accesible- Ley N° 2830.

**Artículo 3°.- Discapacidad Auditiva.** Las oficinas mencionadas en el artículo 1° deben contar con dispositivos de comunicación telefónica especiales para que puedan recibir llamados de personas sordas e hipoacúsicas. Los teléfonos con dispositivos especiales serán facilitados a las personas sordas e hipoacúsicas que lo requieran.

En caso de disponer de pantallas y/o televisores destinados a brindar información audiovisual, estos deberán contar con Interpretación en Lengua de Señas Argentinas y subtítulo electrónico.

**Artículo 4°.- Discapacidad Visual.** Para el caso de personas con discapacidad visual, las oficinas mencionadas en el Artículo 1° deben contar con material de consulta y/o difusión editados en sistema Braille y formato digital sonoro portable. Además, tal material debe contar con un código de barras bidimensional QR que pueda ser escaneado por los teléfonos celulares, el cual debe derivar al usuario a una página Web que reproduzca su contenido grabado en audio. Los materiales deben contener una indicación en relieve para que las personas con discapacidad visual encuentren la ubicación del código QR. Asimismo, el Poder Ejecutivo debe implementar una campaña de difusión sobre la Incorporación del código QR en los materiales de consulta y/o difusión oficial, que explique los pasos para su utilización.



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**Artículo 5°.- Sistema de turnos.** Las oficinas mencionadas en el artículo 1° deben contar con Indicadores luminosos y dispositivos sonoros que indiquen los turnos de atención.

**Artículo 6°.- Mapa táctil.** Todas las dependencias establecidas en el artículo 1° de la presente ley, deben contar en la entrada con un mapa táctil en relieve que ayude a las personas con discapacidad visual a orientarse dentro del edificio para llegar a las oficinas de atención al público. Asimismo, las puertas de Ingreso de las oficinas de atención al público, deben estar señalizadas con un cartel en sistema braille y macrotipos, como así también las instalaciones sanitarias.

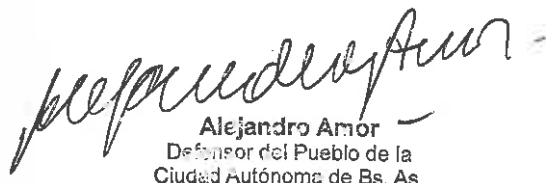
**Artículo 7°.- Páginas Web.** Todas las páginas de internet de las dependencias descriptas en el artículo 1° deben contar con formatos plenamente accesibles para las personas con discapacidad visual o auditiva conforme las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0 (Recomendación del W3C del 11 de diciembre de 2008). Las páginas deben ser compatibles con los programas lectores de pantalla, facilitar su interpretación en Lengua de Señas Argentina, brindar audio descripción y el subtulado en todos los videos, entre otras medidas que garanticen la accesibilidad.

**Artículo 8°.-** Incorpórese la denuncia caracterizada como “Incumplimiento de la Ley de Atención al Público con Criterios de Accesibilidad” al Sistema Único de Denuncias (SUD).

**Artículo 9°.- Órgano de Aplicación.** La Comisión para la Plena Participación e Integración de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) será la entidad abocada a verificar el cumplimiento de la presente Ley.

**Artículo 10°.- Adecuación.** Se establece un plazo de ciento veinte (120) días hábiles a partir de la publicación de la presente ley, para que las oficinas contempladas en el artículo 1° adecuen su atención conforme a lo dispuesto precedentemente.

**Artículo 11°.- Comuníquese etc.**

  
Alejandro Amor  
Defensor del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Bs. As.



## FUNDAMENTOS

**Sr. Presidente:**

El presente proyecto recoge el contenido del proyecto N° 786-D-2014 de autoría de las Diputadas (MC) Rachid y González Gass, y reproduce parcialmente el texto elaborado durante su tratamiento en comisión.

Las personas con algún tipo de discapacidad suelen sufrir en todos los ámbitos de su vida pública una constante y discriminatoria obstaculización en el ejercicio de sus derechos, por lo que muchas veces dependen de la compañía y de la buena voluntad de otras personas que les ayuden en sus trámites.

Es deber del sistema democrático de gobierno facilitar el acceso a la información para una eficiente gestión de las personas con discapacidad, lo que significa el ejercicio de los derechos consagrados constitucionalmente en el plano de la igualdad y la inclusión social.

La igualdad de derechos se vincula estrechamente con la inclusión social, no podemos como estado dejar de pensar en las personas con alguna discapacidad que les impide ciertamente acceder a la información, legislando en consecuencia.

La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (aprobada por nuestro país mediante Ley 25.280) define a la “discriminación contra las personas con discapacidad” como “toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales” (art. 2 Inc. a). Una definición similar, aunque efectuada a los efectos del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, proviene del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la O.N.U.<sup>1</sup>

El derecho a la igualdad no sólo se integra con la clásica *igualdad formal* (propiá del paradigma liberal, expresada ya en el art. 1 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano [de 1789] e incorporada en el art. 16 de nuestra Constitución Nacional),

---

<sup>1</sup> Observación general N° 5: “Las personas con discapacidad”, 11° período de sesiones [1994], párr. 15.



sino también con la *Igualdad real de oportunidades*, siendo sus sujetos titulares las personas o grupos –por diversos motivos- vulnerados. Tal es el caso las personas con discapacidad, entre otros grupos. Las garantías que corresponden a este aspecto del derecho a la igualdad no consisten, principalmente, en prohibiciones (de trato desigual) sino en obligaciones (de trato privilegiado o “acciones afirmativas”).

Siguiendo a Ferrajoli, puede decirse que se trata de un modelo de *igual valoración jurídica de las diferencias*, basado en el principio normativo de igualdad en los derechos fundamentales y al mismo tiempo en un sistema de garantías capaces de asegurar su efectividad. Es que el igual derecho de todos/as a la afirmación y tutela de la propia identidad es una norma, y como tal, destinada a ser violada en algún grado y medida. De allí que las diferentes identidades pueden ser reconocidas y valorizadas en la misma medida en que, partiendo no de la proclamación de su abstracta igualdad, sino del hecho de que pesan en las relaciones sociales como factores de desigualdad en violación de la norma sobre igualdad, se piensen y se elaboren no sólo las formulaciones normativas de los derechos sino también sus garantías de efectividad.<sup>2</sup>

En la práctica, las personas con discapacidad visual o auditiva encuentran restringido el acceso a la información al momento de realizar trámites en las oficinas públicas de la ciudad de Buenos Aires. Por un lado, debe destacarse que las personas sordas e hipoacúsicas suelen ver obstaculizado el acceso a los turnos de atención, pues la forma de indicarlos es, por lo general, sólo sonora.

En el caso de las personas ciegas o con baja visión, encuentran limitada su autonomía desde el ingreso a las dependencias estatales, ya que no existen indicaciones táctiles que les permitan guiarse hasta llegar a las oficinas de atención al público. De este modo, la única alternativa que tienen en la actualidad es acudir a la ayuda de terceras personas.

Asimismo, resulta importante destacar que los folletos y/o materiales impresos de consulta emitidos por estas dependencias no pueden ser leídos por las personas ciegas. Para garantizar su accesibilidad existen diversos formatos en los que esta información puede ser presentada. Por un lado, el Sistema braille de lectoescritura, que hoy en día se usa para la adaptación de facturas de servicios públicos, resúmenes de cuentas de bancos, entre otros documentos. Teniendo en cuenta que no todas las personas con discapacidad visual conocen este sistema de lectura, también existe la posibilidad de grabar el contenido de los materiales en audio.



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En este sentido, se destaca la utilización de la tecnología de los teléfonos celulares, a través del código de barras bidimensional QR. Este código permite que el usuario, al captarlo con la cámara de fotos de su teléfono y luego escanearlo, acceda rápidamente a un sitio Web determinado, cuya dirección aparece codificada en el QR.

En la Argentina, esta herramienta fue usada por el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) para facilitar el acceso de las personas ciegas y con baja visión a sus folletos Informativos. Así, los usuarios de teléfonos móviles pueden fotografiar el código QR, que los dirige a un sitio Web institucional que reproduce en audio el texto y describe las imágenes del material Impreso.

En el plano internacional, en España este sistema es utilizado por la Universidad de Granada, que diseñó videos explicativos para guiar a las personas ciegas por las instalaciones de dos de sus facultades. Para acceder a este material, los alumnos deben fotografiar un código QR.

Por todos los fundamentos expuestos, se solicita la sanción de la presente ley.

Alejandro Amor  
Defensor del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Bs. As.

---

<sup>2</sup> Ferrajoli, Luigi, Derechos y Garantías, La ley del más débil, capítulo 3 “Igualdad y diferencia”, Trotta, Madrid, 2004, pp. 75-76.