

Maestría en Políticas Públicas

TRABAJO FINAL

**Sistema Integral de Comunicación para
personas que padecen sordera o
hipoacusia con el Gobierno de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

“BA Escucha”

ALUMNO: Dino Román Paoletta

TUTOR: Martín Grandes

LECTOR EXTERNO: Mariano Boiero

MAYO 2018

Abstract

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires vive un gran número de personas que padecen sordera e hipoacusia. En el presente trabajo analizamos la situación del colectivo, la normativa vigente que contempla la problemática, la literatura relevante y el desarrollo de las nuevas tecnologías, haciendo foco específicamente aplicaciones para dispositivos inteligentes que sirven como asistencia, tanto experiencias nacionales como internacionales, a fin de acercarnos a una propuesta de aplicación, impulsada desde el Gobierno de la Ciudad, que sirva como herramienta superadora.

En base a la experiencia existente identificamos que la mayoría de las iniciativas surgen del ámbito privado y no tienen en cuenta lo en la actualidad se debería contemplar. El trabajo elabora una propuesta de aplicación amplia en contenidos para desarrollar desde el ámbito público ya que, desde hace tiempo, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentra incursionando en el avance de estas nuevas tecnologías.

Palabras Clave: Discapacidad, sordera, hipoacusia, vulnerabilidad, interacción, políticas públicas, inserción, aplicación, proyecto de ley, sistema, integral, tecnología, accesibilidad, legislatura, COPIDIS, CONADIS.

Índice

1. Relevancia del Tema.....	4
2.Situación en la Argentina, específicamente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.....	9
a. Argentina.....	9
b. CABA.....	9
3.Legislación, literatura y experiencias.....	15
a. Normativa y literatura.....	15
b. Experiencia nacional e internacional en aplicaciones.....	20
4. Diseño de una nueva aplicación y ley que la implemente.....	25
a. Desarrollos del Gobierno de la Ciudad.....	25
b. Nuestro proyecto.....	31
c. Una propuesta superadora.....	35
5. Propuesta de Ley.....	37
6. Conclusiones.....	40
7. Bibliografía.....	42

1. Relevancia del tema

Al introducirnos al trabajo, en primer lugar, es necesario definir cuál es la problemática que se intenta remediar o en todo caso reducir. La sordera o hipoacusia es la pérdida parcial o total de la capacidad de percepción auditiva de las personas (OMS, 2018). Dificulta el desarrollo del habla, el lenguaje y la comunicación. Para ser más precisos a la hora de llegar a una mejor definición de los conceptos mencionados es de suma importancia diferenciar la sordera de la hipoacusia (Castillo, 2001). La sordera es la pérdida de la audición que altera la capacidad para la recepción, discriminación, asociación y comprensión de los sonidos tanto del medio ambiente como de la lengua oral. La pérdida auditiva es mayor de 70 decibelios, lo que les permite oír sólo algunos ruidos fuertes del ambiente como los provocados por un vehículo, un avión y demás. En cambio, entendemos a la hipoacusia como la pérdida auditiva, que puede presentarse desde una manera superficial hasta moderada en uno o ambos oídos. Esta pérdida es menor de 70 decibelios. Las personas que padecen hipoacusia usualmente utilizan el canal auditivo y el lenguaje oral para comunicarse, en ocasiones, incluso, pueden oír el sonido producido por un animal. Normalmente se benefician del uso de auxiliares auditivos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que en el mundo existen al menos 360 millones de personas que padecen una pérdida de la audición discapacitante, de los cuales 32 millones son niños (OMS, 2018). La limitación que genera la patología mencionada expone a quienes la sufren a no poder desarrollarse normalmente en la vida cotidiana. Ser sordo, además, significa pertenecer a una minoría cultural, que comparte, conjuntamente, su inhabilidad para usar la audición como el canal primario de recepción del lenguaje, el hecho de poseer su propia lengua, sus pautas culturales y costumbres, al igual que otra cultura (Correa Botero, 2013).

Como señala Marta Schorn (2013), los grupos que padecen sordera pueden exponerse a una mayor vulnerabilidad, entendida por la Real Academia Española (RAE) como aquella cualidad de ser susceptible a ser lastimado física o moralmente. Rosa Ana Clemente (1991:149) en su trabajo “Crecer en silencio”, nos cuenta que padecer sordera e hipoacusia, no es solamente un hándicap sensorial, es también un problema social que tiene consecuencias y repercute, especialmente, en todas aquellas personas que crecen en un mundo en silencio. Por este motivo es necesario que los gobiernos desarrollen políticas para que quienes padecen una discapacidad limitante puedan mejorar su calidad de vida.

La lengua de señas es el lenguaje universal de la comunidad sorda, pero como menciona Isabel Correa (2013):

“Cuando esta lengua no les permite acceder al conocimiento producido en el mundo en el que viven, ni comprender, ni relacionarse en una forma efectiva y eficiente, ni tomar decisiones de una manera autónoma y consciente, y cuando en aspectos considerados como básicos para la integración social tales como la educación, el empleo y la salud encuentran límites impuestos por ella misma, se hace imperativo preguntarnos desde una perspectiva ética acerca de nuestra responsabilidad y la del estado”.(p.624)

Entonces, ¿qué se puede hacer para mejorar la calidad de vida de las personas que padecen sordera e hipoacusia?

Esta pérdida de la audición discapacitante puede deberse a causas genéticas, complicaciones en el parto, infecciones crónicas de oído, enfermedades infecciosas, la utilización de diversos fármacos, la exposición a los ruidos excesivos y naturalmente al

envejecimiento. Aproximadamente la tercera parte de las personas mayores de 65 años padecen pérdida de la audición discapacitante. Las personas sufren pérdida de la audición cuando su umbral de audición es menor a 25 decibeles.

En los últimos años se han desarrollado iniciativas públicas y privadas, como mapas interactivos y plataformas de señas, que han brindado herramientas que permitieron a las personas con discapacidad (no sólo auditiva), una mejor calidad de vida, producto de una mejor interacción e inserción en la vida cotidiana. Pero entendemos que, a partir de la utilización de las nuevas tecnologías, la comunicación de personas que padecen pérdida de la audición discapacitante con el entorno y con los gobiernos, puede optimizarse. En este trabajo nos concentraremos en la interacción de las personas que padecen discapacidad auditiva con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, teniendo en cuenta además lo que la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) define como vulnerabilidad social: aquella que resulta de la exposición a riesgos aunado a la incapacidad para hacer frente a ellos y la inhabilidad para adaptarse activamente (2015).

Las Políticas Públicas que se han implementado en los últimos 30 años, en su mayoría, respondían a una lógica paternalista del estado que determinaba a las personas a partir de su discapacidad y representaba a los individuos como personas que requerían el auxilio del resto de la sociedad. El nuevo paradigma que se instaló en la última década busca que las personas puedan lograr una mayor autonomía a partir de los denominados apoyos necesarios; un modelo donde se piensa a la persona en su contexto y donde además de los derechos, aparece en juego, ciertas responsabilidades. El nuevo paradigma apunta al desarrollo autosuficiente de las personas con discapacidad.

Como es de público conocimiento la inclusión con éxito de personas que padecen algún tipo de discapacidad limitante no depende estrictamente de la persona que la padece, sino también de los denominados “apoyos”, conformados por elementos ambientales, físicos y sociales. La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud” (OMS, 2001) lo sintetiza de la siguiente manera: el funcionamiento y la discapacidad de una persona se concibe como una interacción dinámica entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones, traumas etc.) y los denominados factores contextuales”. Sobre los elementos contextuales es sobre los que se intentará establecer nuevas propuestas para optimizar la interacción de las personas con pérdida de la audición discapacitante.

La dificultad para comunicarse que presentan las personas con sordera e hipoacusia provoca que, a la hora de interactuar con los diversos organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, necesiten realizarlo de manera presencial o con un interlocutor que los asista. Esto les demanda una mayor dificultad que vuelve de alta complejidad cada uno de los intercambios e interacciones.

Los avances tecnológicos desarrollados en las últimas dos décadas han sido fundamentales para implementar nuevas Políticas Públicas que han permitido mejorar la calidad de vida de las personas que padecen discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades. En ocasiones la exclusión de las personas que padecen alguna discapacidad limitante tiene un costo social alto porque si bien los principales damnificados, es decir aquellos que padecen la discapacidad, se enfrentan a dificultades para interactuar, la falta de inclusión impacta al total de la sociedad (Bañados, 2004).

Cada vez son más las personas que utilizan dispositivos inteligentes, como Smartphones y Tablets, para comunicarse e interactuar, por este motivo, en los últimos años, los gobiernos han asumido la necesidad de actualizar los canales para relacionarse con los ciudadanos. Un claro ejemplo es la implementación de los sitios web que han permitido a los vecinos realizar un gran número de trámites sin tener que moverse de sus casas.

De todas maneras, entendemos que los gobiernos pueden dar un paso más a la hora de facilitar el intercambio con las personas y servirse de las nuevas tecnologías para brindarle una mejor calidad de vida a quienes padecen alguna discapacidad limitante. Cuando hacemos referencia a la calidad de vida, la entendemos desde la autonomía, es decir, la posibilidad de tomar decisiones y de organizar su propia vida (Correa Botero, 2013:625).

Por todo lo anterior, se considera importante analizar la experiencia nacional e internacional para así poder responder a la pregunta central de este trabajo: **¿Qué Política Pública puede implementarse para optimizar la comunicación e interacción con el Gobierno, de personas que padecen sordera o hipoacusia en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?**

2. Situación en la Argentina, específicamente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

El análisis y la medición de una discapacidad, como se menciona en el trabajo realizado por la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires “Una mirada transversal de la sordera”, es delicado y complejo, ya que es un fenómeno de baja aparición y es importante medir un gran número de casos para obtener resultados confiables (Ruggiero, 2015:149).

a. Argentina

Analizando lo que ocurre en la Argentina, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos señala que, en nuestro país, la población que padece hipoacusia o algún tipo de sordera alcanza las 520.533, es decir, más de medio millón de personas. De este grupo, 69.753 son sordos y 450.780 padecen algún tipo de dificultad para oír (INDEC, 2014).

b. CABA

Pero como se mencionó en el apartado anterior, el presente trabajo se concentrará en lo que ocurre particularmente en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Según el último censo realizado en el año 2010, la Capital de la Argentina contaba con un total de 2.890.151 habitantes. En la Encuesta Anual de Hogares (2011) realizada en el año 2011, los resultados arrojaron que la prevalencia de personas con discapacidad era de un porcentaje cercano al 10%. El 9,9% de los habitantes de la Ciudad padecían algún tipo de discapacidad. Para ser más concretos, 302.800 vecinos presentaban alguna limitación

discapacitante. La Dirección General de Estadística y Censo a la hora de recolectar información y datos, consideró como conveniente para su medición en la Encuesta Anual de Hogares del año 2011, la inclusión de 12 preguntas que permitieron identificar personas con algún tipo de discapacidad.

CUESTIONARIO: IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

(Ruggiero, F. 2015:150)

IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
1. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para bajar o subir escaleras?
2. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para mover uno o los dos brazos o las manos?
3. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para agarrar objetos y/o sostener el peso con una o las dos manos?
4. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para levantarse, acostarse, mantenerse de pie o sentado?
5. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para ver, aun con anteojos o lentes puestos?
6. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para oír, aun usando audífonos u aparatos?
7. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para hablar o comunicarse, aun usando lengua de señas?
8. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para aprender o entender indicaciones sencillas?
9. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para concentrarse y/o recordar cosas que le interesan?
10. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para atender por sí mismo a su cuidado personal, como lavarse, vestirse o comer?
11. ¿Tiene usted alguna dificultad de largo plazo para realizar actividades que no le pregunte?
12. ¿Cuál?

Fuente: Dirección General de Estadísticas y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) Encuesta anual de hogares 2011.

Luego, una vez identificados los individuos, se les aplicó un módulo más específico que permitió medir los obstáculos a los que se enfrentan en la vida cotidiana.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires existen más de 1.200.000 hogares, distribuidos en las 15 comunas que se extienden en un total de 203 km². Del total de hogares, el 21,3% tiene al menos una persona que presenta algún tipo discapacidad y el 1,6% de los hogares cuenta con al menos una persona que padece una discapacidad auditiva. Es decir que, cerca de 20.000 hogares en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires poseen algún miembro viviendo que presenta una discapacidad auditiva.

GRÁFICO 1

Total de hogares, hogares con al menos una persona con discapacidad auditiva y porcentaje de hogares con personas con discapacidad auditiva. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.		
Total (hogares)	Hogares con al menos una persona con discapacidad auditiva	Porcentaje
1.221.208	20.033	1,6
<small>^a. Valor de las celdas con carácter indicativo (en estos grupos los coeficientes de variación aproximados están entre el 10% y el 20%)</small>		
<small>Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA). EAH 2011,</small>		

El Grafico 1 expresa el total de hogares con al menos una persona con discapacidad auditiva y el porcentaje de hogares con personas con discapacidad auditiva según la Encuesta Anual de Hogares (EAH) del año 2011.

El siguiente gráfico muestra la distribución porcentual de la población con discapacidad por cantidad y tipo de discapacidad agregada según sexo, en la Ciudad.

GRÁFICO 2

Cantidad y tipo de discapacidad	Población con discapacidad		
	Sexo		
	Total	Varón	Mujer
Total	100,0	100,0	100,0
Una discapacidad	61,8	60,7	62,4
Solo motora	68,3	59,2	73,5
Solo visual	11,0^a	12,2 ^a	10,4 ^a
Solo auditiva	11,0^a	15,5 ^a	8,5 ^a
Solo del habla	1,1^b	1,8 ^b	0,7 ^b
Solo mental y/o intelectual	6,6^a	9,9 ^a	4,8 ^a
Solo para atender por sí mismo su cuidado personal (lavarse, vestirse o comer)	0,3^b	0,3 ^b	0,3 ^b
Solo otra discapacidad	1,6^b	1,1 ^b	1,9 ^b
Dos discapacidades	23,5	24,5	22,9
Tres y más discapacidades	14,7	14,8	14,6

^a DLP: Dificultad de largo plazo.

^a Valor de la celda con carácter indicativo (el coeficiente de variación está entre 10% y 20%).

^b Valor de la celda con carácter indicativo (el coeficiente de variación superan el 20%).

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA). Encuesta Anual de Hogares 2011.

El Gráfico 2 hace referencia al análisis por cantidad y tipo de discapacidad, particularmente por sexo, y muestra que la discapacidad auditiva se encuentra entre las tres discapacidades que más padece la población, en conjunto con la motora y la visual. En el sexo masculino la discapacidad auditiva representa un porcentaje significativamente mayor del total que

dentro del sexo femenino. Es decir que la Encuesta Anual de Hogares muestra que el 15,5 % en hombres representa casi el doble del 8,5% en las mujeres.

El siguiente gráfico, el número 3, expresa la distribución porcentual de la población con discapacidad por cantidad y tipo de discapacidad agregada según grupos de edad, algo que como vamos a ver más adelante, fue muy importante a la hora de sancionar la Ley Nacional 25.415.

GRÁFICO3

Cantidad y tipo de discapacidad	Población con discapacidad			
	Grandes grupos de edad (años)			
	Total	0 - 14	15 - 64	65 y más
Total	100,0	100,0^a	100,0	100,0
Una discapacidad	61,8	62,3 ^a	73,7	53,1
Solo motora	68,3	28,3 ^a	64,4	76,8
Solo visual	11,0^a	14,1 ^b	14,1 ^a	7,5 ^a
Solo auditiva	11,0^a	13,1 ^b	10,5 ^a	11,3 ^a
Solo del habla	1,1^b	10,5 ^b	1,0 ^b	0,2 ^b
Solo mental y/o intelectual	6,6^a	23,6 ^b	7,3 ^a	4,0 ^b
Solo para atender por sí mismo su cuidado personal (lavarse, vestirse o comer)	0,3^b	1,9 ^b	0,5 ^b	0,0 ^b
Solo otra discapacidad	1,6^b	8,5 ^b	2,2 ^b	0,2 ^b
Dos discapacidades	23,5	24,3 ^b	18,4	27,2
Tres y más discapacidades	14,7	13,4 ^b	8,0	19,7

¹ DLP: Dificultad de largo plazo.

^a Valor de la celda con carácter indicativo (el coeficiente de variación está entre 10% y 20%).

^b Valor de la celda con carácter indicativo (el coeficiente de variación superan el 20%).

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA). Encuesta Anual de Hogares 2011.

El Gráfico 3 hace referencia al análisis por cantidad y tipo de discapacidad, específicamente según los grandes grupos de edad y nos permite observar que en los tres grupos

seleccionados, a) de 0 a 14 años, b) de 15 a 64 y c) 65 y más, la representatividad de quienes padecen discapacidad solamente auditiva en relación a la población con discapacidad por cantidad y tipo de discapacidad agregada es similar y algo superior al 10% en los tres casos, alcanzando al 13,1 % en el grupo de 0-14 años, siendo el grupo que presenta mayor discapacidad únicamente auditiva.

Finalmente, el Gráfico 4 que figura a continuación expresa la distribución porcentual de la población con discapacidad auditiva, sólo auditiva y en combinación con otras discapacidades en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

GRÁFICO 4

Discapacidad auditiva y combinaciones con otras discapacidades	Población con discapacidad
Total de población con discapacidad auditiva	100,0
Solo discapacidad auditiva	32,3 ^a
Discapacidad auditiva y motora	18,6 ^a
Discapacidad auditiva y visual	6,2 ^b
Discapacidad auditiva y para hablar o comunicarse	2,8 ^b
Discapacidad auditiva y mental y/o intelectual	4,8 ^b
Discapacidad auditiva y para atender por sí mismo su cuidado personal (lavarse, vestirse o comer)	0,0 ^b
Discapacidad auditiva y otra discapacidad	0,0 ^b
Discapacidad auditiva y dos o más discapacidades	35,3 ^a

^a DLP: Dificultad de largo plazo.

^a Valor de la celda con carácter indicativo (el coeficiente de variación está entre 10% y 20%).

^b Valor de la celda con carácter indicativo (el coeficiente de variación superan el 20%).

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA). Encuesta Anual de Hogares 2011.

Este gráfico expresa que respecto del total de personas que padecen una discapacidad auditiva, el 32,3% padece únicamente esa discapacidad sin presentarse en ninguna combinación con otra discapacidad. En cambio, del total de personas que padecen una

discapacidad auditiva en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 18,6% presentan esta discapacidad en combinación con una discapacidad motora. Finalmente, la discapacidad auditiva combinada con una discapacidad visual, la auditiva combinada con una complicación para comunicarse y la auditiva en conjunto con una discapacidad intelectual no superan el 14% del total.

Según la Encuesta Anual de Hogares, el 94% de las personas que padecen solo discapacidad auditiva en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires está afiliado a algún sistema de salud. Una de cada cuatro personas que posee solo discapacidad auditiva tiene certificado de discapacidad o lo está tramitando. Finalmente, seis de cada diez personas con discapacidad auditiva manifiestan la necesidad de ayudas técnicas y/o apoyos, siendo los audífonos la ayuda técnica más requerida.

Los datos analizados anteriormente expresan lo significativo que resulta la discapacidad auditiva no solo en la Argentina, sino más específicamente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En la Capital Argentina el organismo público que se encarga de la inclusión y participación de las personas con discapacidad es el COPIDIS, la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad que promueve los derechos y fomenta la igualdad de oportunidades, el acceso al trabajo, la educación y la vida independiente. La Comisión se encuentra y desarrolla sus tareas en la calle Balcarce 370 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y depende del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano a cargo de la Politóloga Guadalupe Tagliaferri.

3. Legislación, literatura experiencias

a. Normativa y literatura

Entendemos que debe ser un objetivo de los gobiernos generar la sensibilización de todas las personas, ciudadanos comunes, profesionales de todas las áreas, entre otros, acerca de la importancia de construir las circunstancias necesarias para lograr el desarrollo y la inclusión de todas las personas teniendo en cuenta sus diferencias, analizando concretamente el caso particular de las personas que padecen sordera e hipoacusia.

Si bien existe una vasta normativa que contempla a las personas que padecen discapacidad en la Argentina, la que refiere exclusivamente a la dificultad para oír, es evidentemente menor. En el mes de marzo de 1981, se sanciona la Ley N°22.431 “Sistema de protección integral de discapacitados” (1981) que expresa en su artículo primero la obligación de asegurar la atención médica, la educación y seguridad social, así como a conceder las franquicias y estímulos que permitan en lo posible neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca y les den oportunidad, mediante su esfuerzo, de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las personas normales. La Ley N°22.431 hace referencia a las discapacidades en general y no en particular.

El 27 de julio del año 2000, apenas tiempo después de que la Capital Federal se convirtiera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Legislatura sancionó la Ley N°447 “Ley marco de las políticas para la plena participación e integración de las personas con necesidades especiales” (2000) que promueve un régimen básico e integral para la prevención, rehabilitación, equiparación de posibilidades y oportunidades para la participación e integración en la sociedad de personas con necesidades especiales. El artículo décimo de la Ley N°447 expresaba que el Poder Ejecutivo de la Ciudad debía conformar una comisión conformada por diferentes representantes tanto de organismos públicos como de ONG por cada una de las diferentes discapacidades a saber entre las cuales se plantea la discapacidad

de origen auditiva. En agosto de 2003 y mediante el Decreto N°1393 (2003), el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reglamenta la Ley N°447 que confirma definitivamente la creación del comité.

Dos años antes que la Ciudad se reglamente la Ley N°447, el Congreso de la Nación Argentina sanciona la Ley N°25.415 (2001) “Creación del Programa Nacional de Detección Temprana y Atención de la Hipoacusia” que en su artículo tercero obliga a las obras sociales y asociaciones de obras sociales regidas por leyes nacionales y las entidades de medicina prepaga a brindar obligatoriamente las prestaciones establecidas en esta Ley, las que quedan incorporadas de pleno derecho al Programa Médico Obligatorio (2000) dispuesto por la Resolución N°939/2000 del Ministerio de Salud, incluyendo la provisión de audífonos y prótesis auditivas así como la rehabilitación fonoaudiológica. El artículo cuarto refiere a la Creación del Programa que define el título de la ley “Creación del Programa Nacional de Detección Temprana y Atención de la Hipoacusia” y que cuenta con 7 incisos cuyos principales objetivos van desde la prevención hasta la garantía de atención médica. El objetivo del inciso a, plantea entender en todo lo referente a la investigación, docencia, prevención, detección y atención de la hipoacusia. Y el último inciso, el g, establece a través del programa, las normas para acreditar los servicios y establecimientos incluidos en la Ley, los protocolos de diagnóstico y tratamiento para distintas variantes clínicas y de grado de las hipoacusias.

El 21 de mayo del año 2008, se sanciona en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la Ley N°26.378 (2008), la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006. La

Convención planteaba “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. El documento expresa 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. En lo que refiere a las personas que padecen sordera, en la convención, los estados parte, acuerdan “facilitar el aprendizaje de la lengua de señas y la promoción de la identidad lingüística”.

Aunque la normativa resulta amplia todavía no contempla leyes o modificaciones que incluyan aplicaciones para dispositivos móviles que sirvan de herramienta de apoyo para personas que presentan, no sólo sordera e hipoacusia, sino otro tipo de discapacidad limitante.

En nuestro país existen varios organismos tanto públicos como privados que se encargan de velar por los derechos de las personas que padecen algún tipo de discapacidad. A nivel nacional, el organismo que se encargaba de velar por los derechos de las personas que sufren discapacidad limitante era la Comisión Nacional Asesora para la Integración de personas con discapacidad (1987), comúnmente denominada CONADIS, reemplazada en el 2017 por la Agencia Nacional de Discapacidad. La Comisión fue creada por el Decreto Nacional N°1101/87 y era la encargada de velar por los derechos consagrados en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y la Constitución Nacional. En cuanto a la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el año 2000, se crea mediante la Ley N°447, la Comisión para la Plena Participación e Inclusión

de las Personas con Discapacidad, COPIDIS. Su objetivo principal, es la promoción de los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Mucho tiempo antes que CONADIS y COPIDIS comiencen a desarrollar funciones, nace en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Confederación Argentina de Sordomudos (CAS) que luego cambio su nombre a Confederación Argentina de Sordos. La CAS es la máxima entidad representativa de las personas sordas en la Argentina. Tiene afiliadas a 18 asociaciones de personas sordas de todo el país, contando además con estrechas relaciones con otras instituciones relacionadas a las mismas. Sus principales objetivos se resumen en la promoción y defensa de derechos humanos de las personas sordas que habitan en la República Argentina, y se concentra en aspectos, como la educación, salud, lengua de señas argentina, juventud sorda, entre otros. Además, es de suma importancia mencionar el Proyecto Atedis, apoyo tecnológico para la discapacidad que depende de la Secretaría de Comunicaciones y cuyo objetivo principal es apoyar y difundir la utilización de las tecnologías de la información y comunicación como herramientas de inclusión en materia de discapacidad desde los ejes temáticos de accesibilidad web y tecnologías de apoyo para el acceso a la información.

En año 2015, COPIDIS, publicó “Una mirada transversal de la sordera” (Ruggiero, 2015), que ha sido de gran relevancia para la elección del tema. El análisis del problema que la sordera presenta en la Ciudad es muy detallado y profundo. Utilizando como fuente la Encuesta Anual de Hogares correspondiente al año 2011, el trabajo expone una problemática desconocida para quienes no conviven o tienen trato cercano con aquellas personas que padecen sordera o hipoacusia limitante. La publicación no solo orienta acerca

de los diferentes niveles de la problemática, sino que además realiza un análisis cuantitativo del problema.

b. Experiencia Nacional e Internacional en aplicaciones

Carlos Martín Bravo (1995) expresa algo que hemos comentado anteriormente:

“Nunca como ahora nos hemos preocupado tanto por aquellas personas que presentan algún nivel de deficiencia acústica. Nunca como ahora, nos ha interesado tanto indagar las características de las personas con este tipo de déficit auditivo y cómo podemos contribuir con ellas”. (p.213)

Particularmente la utilización de plataformas, o las comúnmente denominadas aplicaciones, es decir, los programas informáticos diseñados como herramientas para permitir a un usuario realizar diversos tipos de tareas, ha aumentado de manera considerable en los últimos años. Como se menciona Valenzuela (2015), no hace mucho que comenzó la preocupación por el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como herramientas de integración en materias de discapacidad en nuestro país. La mayoría de las personas en la Argentina utiliza teléfonos móviles inteligentes que contienen una gran variedad de aplicaciones. Cerca del 70% de la población cuenta con un teléfono para realizar diversos tipos de tareas, desde llamadas, enviar mensajes, hasta tomar fotografías.

Un importante número de iniciativas privadas se han desarrollado en el último tiempo. En España (Mayormente.com, 2017), por ejemplo, el país hispano más desarrollado en lo que

se refiere a herramientas para sordos e hipoacúsicos, se estima casi el 75% de la población que padece pérdida de la audición discapacitante utiliza alguna aplicación de forma periódica para poder comunicarse. Entre las aplicaciones más utilizadas en la península ibérica, varios de los países del viejo continente y Latinoamérica se encuentran Petralex, Pedius, Visualfy, Ava y Singslator entre otras.

Petralex (2018) es una aplicación de audífono funcional para todos los sistemas operativos más conocidos. La aplicación permite que los smartphones conviertan cualquier auricular en un audífono. Sencillamente Petralex un aparato auditivo artificial basado en el smartphone que funciona por los mismos principios que los dispositivos portables habituales.

A diferencia de Petralex, Pedius (2018) es una aplicación que permite a las personas sordas realizar llamadas telefónicas normales a números fijos y móviles. La finalidad de esta aplicación es facilitar la gestión de las llamadas telefónicas a personas con discapacidad auditiva y tener conversaciones telefónicas en tiempo real. Los usuarios con discapacidad auditiva tienen la opción de hablar por su móvil y recibir la respuesta del interlocutor en formato texto. Asimismo, pueden escribir su mensaje y el sistema lo convertirá en audio mediante síntesis de voz. Pedius funciona en varios países del mundo.

Otra de las aplicaciones más utilizadas es Visualfy (2018) cuya función es adaptar las notificaciones recibidas de manera visual y sensorial, iluminando la pantalla de color verde al recibir un mensaje de WhatsApp por ejemplo o de color azul para los avisos de la red social Facebook. Es básicamente una solución a los múltiples avisos que se reciben en los teléfonos celulares inteligentes.

Ava (2018) es otra de las opciones que tienen a disposición las personas con dificultades auditivas y que realiza una transcripción al instante. La aplicación utiliza tecnologías de reconocimiento de voz para mostrar una transcripción en tiempo real de la discusión, fructificando el poder de los teléfonos móviles inteligentes.

Finalmente es importante destacar la aplicación Singlator (2018). Es una de las aplicaciones más utilizadas por los sordos e hipoacúsicos en España. La aplicación está avalada por la Asociación para la Normalización del Lenguaje de Signos (CNLSE) en España. Singlator traduce texto en español a lengua de signos. Además, enseña la lengua de signos enviando mensajes a través de diversas redes sociales como Twitter y Facebook.

Estas iniciativas privadas creadas en los últimos años, algunas con el aval de organizaciones públicas, han resultado de gran utilidad para las personas que padecen una discapacidad auditiva tanto en España como en otros países de Europa. Ninguna de ellas ha surgido mediante una iniciativa del gobierno, pero si han resultado complementarias a otras Políticas Públicas desarrolladas desde el estado.

Diferente es el caso de la aplicación desarrollada en Catalunya denominada 112 Accesible (2018). Es una aplicación que se comenzó a desarrollar en el año 2013 y fue presentada en 2014 por el Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia dependiente de la Generalidad de Catalunya, el organismo público de emergencias de la comunidad. La aplicación permite a las personas sordas comunicarse con el teléfono de emergencias 112 a través de pictogramas, vídeos en lengua de signos en catalán y castellano, además de contar con un servicio de geolocalización. Funciona a partir de tres pictogramas que corresponden a los tres motivos más comunes de llamadas al 112: las emergencias médicas, las policiales

y las relacionadas con los bomberos y extinción de incendios. Cuando el usuario ha seleccionado la opción conveniente, puede escoger varias situaciones, por ejemplo, malos tratos, agresiones, suicidios, accidentes, incendios o enfermedades, etc. Desde el la Generalidad aseguran que con la aplicación 112 Accesible se ha mejorado la autonomía de las personas sordas.

En Argentina también se han desarrollado diversos avances aprovechando los cambios tecnológicos de los últimos años que han servido como herramientas de apoyo para personas con discapacidad auditiva.

En el año 2016, en la ciudad de Córdoba, lo que comenzó como una búsqueda de una solución a un problema familiar, terminó con el diseño de una aplicación que facilitó la comunicación de personas con diferentes grados de discapacidad. La aplicación se denominó OTTAA Project (2018) y consiste en un sistema aumentativo alternativo de comunicación, destinado a personas que presentan discapacidad en el habla. El objetivo de esta herramienta creada por los hermanos Costa y Cristian Gutiérrez, es mejorar significativamente la calidad de vida y facilitar la integración social y laboral de las personas. Si bien, originalmente la aplicación estaba dirigida a personas con la patología de alzhéimer, luego se adaptó a personas con discapacidad auditiva y otras limitaciones (Origlia, 2016).

Una de las aplicaciones utilizadas en Argentina que sirve como herramienta de apoyo para personas con sordera e hipoacusia es Háblalo (2018), creada por Mateo Salvatto, lanzada a mitad del 2017 y declarada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de interés social a principios del 2018. Háblalo es una de las pocas aplicaciones que consiguió

el aval de la Confederación Argentina de Sordos para ser difundida dentro de la comunidad. La aplicación cuenta con una serie de mensajes preestablecidos que facilitan una rápida comunicación y un sistema de traducción texto a voz y voz a texto que permite a un sordo intercambiar mensajes con una persona hablante. Además, actualmente se le está introduciendo un sistema de seguridad para las personas que lo utilizan (Costa, 2017). Se basa en una plantilla que va guiando a la persona sorda para acceder a un servicio ante un robo, un accidente o un problema con el automóvil. El usuario introduce las opciones y la aplicación lo va redireccionando hasta que la información llega a la policía, el SAME o el servicio técnico, por ejemplo. Háblalo no recibe apoyo público y por ese motivo se dificulta su difusión.

Sígnalo (2018) se suma al grupo de las aplicaciones anteriormente mencionadas. En líneas generales la aplicación permite traducir la voz hablada y la palabra escrita a la lengua de sordos. El objetivo de la aplicación es lograr una comunicación continua y eficiente entre las personas que padecen sordera y las que no. La innovación de Sígnalo es que cuenta con un personaje 3D que acompaña al usuario mientras se traduce un texto o la voz de una persona al lenguaje de señas. Esta aplicación obtuvo un reconocimiento de Google que permitió seguir desarrollando la aplicación. Otra de las aplicaciones que funciona en el país, pero que no es dirigida a las personas que padecen sordera, sino al público en general, se denomina Localizar Emergencia (2018) creada por Daniel Molina, que contiene un acceso directo a los números de emergencia más importantes de Capital Federal como la policía, Same, defensa civil, trata de personas y subte alerta. Además, esta aplicación muestra en la pantalla la localización para ser provista al operador telefónico. Se utiliza

únicamente para emergencias y no contempla las limitaciones que puedan llegar a tener los vecinos. Es de origen privado, pero con apoyo del Gobierno de la Ciudad.

Otra conocida y desarrollada en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es BA Accesible (2018), aplicación que señala en el mapa, restaurantes, museos, teatros, parques, bancos, edificios gubernamentales y hotelería entre otros espacios, a partir de los cuales los que cada usuario de manera colaborativa puede señalar con qué tipo de apoyos accesibles cuenta, y valorar la accesibilidad del establecimiento en general.

El número de aplicaciones que existen y sirven como herramienta de apoyo para personas que padecen sordera e hipoacusia es amplio, no solo en Argentina, sino en otros países del mundo como España y otros países de Europa. De las aplicaciones analizadas anteriormente, la experiencia catalana 112 Accesible, y la plataforma argentina Háblalo presentan ciertas características de interés a la hora de desarrollar una aplicación impulsada desde el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es necesario y fundamental, además, tener en cuenta las nuevas problemáticas desarrolladas en la sociedad en los últimos años y que la comunidad sorda no es ajena. Un claro ejemplo es la violencia de género que representa una problemática a la que cada vez se le presta, acertadamente, más atención y debe ser contemplada en las nuevas Políticas Públicas que desarrollan los gobiernos.

4. Diseño de una nueva aplicación y ley que la implemente

a. Desarrollos del Gobierno de la Ciudad

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires es sin duda una de las ciudades más modernas de Latinoamérica. En diversas ocasiones es la ciudad pionera en cuanto avances tecnológicos e

innovaciones que sirven para mejorar la calidad de vida de los vecinos. Un ejemplo de público conocimiento es el Buenos Aires Data, una iniciativa de datos públicos y transparencia que se encuentra al alcance de todos. No son muchas las ciudades que cuentan con un base de datos de libre acceso para sus ciudadanos.

En lo que refiere al desarrollo de aplicaciones oficiales, plataformas web, en los últimos años se han presentado en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dos proyectos, de autoría del Jefe de Gobierno de la Ciudad, que creaban diferentes aplicaciones oficiales.

El 15 de septiembre del 2016 el Cuerpo de la Legislatura sancionó la Ley N°5627 (2016) que realizaba modificaciones al Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Entre esas modificaciones se incorporaba la utilización y el desarrollo de la aplicación oficial BA Taxi (2018). Esta aplicación creada para lidiar con la tecnología Uber llegada con éxito desde el extranjero, conecta a pasajeros particulares con taxistas profesionales registrados en la Ciudad y permite pedir un taxi gratuitamente. Se encuentra disponible para todos los sistemas operativos y brinda la alternativa de pago a los pasajeros mediante tarjeta de débito, crédito y efectivo. Fue una de las primeras aplicaciones oficiales sancionadas por un proyecto del Poder Ejecutivo de la Ciudad. El proyecto trabajado había comenzado su camino legislativo el 25 de agosto de ese mismo año.

El 5 de octubre del 2017 se presentó en la mesa de entradas de la Legislatura un proyecto de autoría del Jefe de Gobierno que modificaba la Ley N°941 (2017) de la Ciudad. El proyecto que aún no ha sido trabajado en la comisión de Legislación General crea la aplicación oficial “Consortio Participativo”. El capítulo VI denominado Aplicación de la

Plataforma Web Oficial Consorcio Participativo enumera en su articulado varios aspectos que vamos a utilizar a la hora de elaborar el proyecto que va a contener la aplicación que desarrollada más adelante:

Proyecto de modificación a la Ley N°941(2017): "CAPITULO VI APLICACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB OFICIAL "CONSORCIO PARTICIPATIVO".

Artículo 23.- Plataforma para el uso del Consorcio - El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires incorporará la Aplicación Oficial “Consorcio Participativo”, para el uso obligatorio de toda persona humana o jurídica que administre un consorcio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 24.- Contenidos de la Plataforma Web- La aplicación será de acceso exclusivo de los propietarios, inquilinos y administradores, y deberá contar, como mínimo, con las siguientes prestaciones:

- . Canal de reclamos relacionados con el consorcio y/o la administración y de comunicaciones.
- . Resumen y liquidación de expensas, detallando las ordinarias y extraordinarias.
- . Visualización de presupuestos y facturas.
- . Visualización de actas de asambleas.
- . Reserva de espacios comunes.
- . Reglamento del edificio.
- . Charla de vecinos / foro / sala de debate.

- . Aviso de obra.
- . Información útil / datos para emergencias.
- . Gestión de mantenimiento y seguros.
- . Gestión administrativa (gastos, pagos, saldos)
- . Sistema de calificación interno de la gestión del administrador.

Artículo 25.- Gratuidad de la plataforma - La utilización de la Aplicación Oficial “Consortio Participativo”, no tendrá costos para los copropietarios, inquilinos ni administradores usuarios del sistema.

Artículo 26.- Confidencialidad de los datos - La Aplicación deberá asegurar la Privacidad y Protección de Datos Personales, y de cualquier otra información que pueda resultar sensible en cumplimiento de lo estipulado en la Ley n°1.845 (texto consolidado por Ley n°5666), la Ley Nacional N°23326, y demás normativa aplicable.

Artículo 27.- Alta de la plataforma - Solo podrán darse de alta en la plataforma oficial “Consortio Participativo”, los administradores inscriptos en el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.

Artículo 28.- Capacitación En relación con la prestación del Servicio de la plataforma oficial “Consortio Participativo”, los administradores deberán realizar un curso presencial o virtual con el fin de conocer el alcance de la herramienta. El curso es obligatorio y condición necesaria para dar el alta de los consorcios en la plataforma.

Artículo 29.- Denuncia - Los propietarios unidades funcionales podrán denunciar ante el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, a los administradores que no pongan a disposición los datos de la plataforma oficial “Consortio Participativo “a fin de darse de alta como usuario, dentro de los diez (10) días de efectuada la comunicación fehaciente del propietario al Administrador.

Artículo 30.- Reemplazo del administrador - En el caso de renuncia, cese o remoción del administrador, la plataforma quedará disponible para el nuevo administrador con toda la información histórica del consorcio.

Artículo 31.- Acceso a la plataforma - Cada propietario tiene libertad para acceder a su usuario con su contraseña y utilizar cualquiera de las funciones activas como miembro del consorcio. Los inquilinos también contarán con una clave para acceder a la consulta de liquidaciones de expensas y pago off line, como así también realizar las funciones que se establezcan por vía de reglamentación.

El Proyecto de Ley anterior que todavía no ha sido trabajado en la Legislatura, aporta algunas cuestiones interesantes para prestar atención. En primer lugar, detalla los contenidos de la aplicación o al menos aquellos que no pueden faltar a la hora de que el Poder Ejecutivo reglamente la hipotética ley. En segundo lugar, otra de las cuestiones importantes a tener en cuenta es la gratuidad de la aplicación, ya que, en la mayoría de los casos, como las aplicaciones que mencionamos en el capítulo anterior, los usuarios deben pagar para poder utilizarlas, es decir, que tienen que pagar para poder utilizar una herramienta que los ayude a desarrollarse en igualdad de condiciones. En tercer lugar, la confidencialidad de los datos permite que quienes se den de alta en la utilización de la

aplicación sientan mayor seguridad a la hora de brindar datos que puedan resultar sensibles. Finalmente, el artículo 27 del proyecto de Consorcio Participativo señala que sólo una población determinada podrá darse de alta en la aplicación a partir de ciertos requisitos, es decir, limita su uso únicamente a quien le corresponde utilizarlo.

A la hora de pensar en una aplicación entendida como una herramienta oficial implementada desde el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y trabajada en la Legislatura es importante tener en cuenta el trabajo realizado por Fajardo (2002:1). A diferencia que, en la comunicación oral, la entrada de la información en la comunicación vía internet, plataforma web u aplicación depende en un mayor porcentaje de la visión que de la audición, por lo que este medio sería óptimo para usuarios sordos. Sin embargo, el déficit auditivo de quienes padecen sordera o hipoacusia no sólo les dificulta la comprensión del habla en la comunicación oral, sino que conduce a una notable pérdida en el procesamiento de cualquier información verbal. Por este motivo a la hora de diseñar una aplicación es necesario contemplar los siguientes aspectos:

- a) Cantidad y tipo de información que procesan los sordos
- b) Estrategias de procesamientos de los sordos
- c) Actividades Cognitivas que demanda la aplicación o el sitio web

Los dos primeros aspectos a) y b) hacen referencia a los procesos cognitivos básicos de los sordos como la atención, la memoria y el lenguaje, es decir, a que difieren de los procesos cognitivos básicos de los oyentes. El tercer aspecto c) refiere a qué tipo de tarea realiza una persona cuando se expone a una aplicación, pagina web para conseguir sus objetivos.

El capítulo anterior nos ha puesto en conocimiento de las diferentes aplicaciones para sordos e hipoacúsicos que existen. La experiencia catalana “112 Accesible” representa de alguna manera de como un gobierno dispone del uso de las nuevas tecnologías para brindarle una mejor calidad de vida a sus ciudadanos, en este caso la población que padece sordera. Son los gobiernos quienes tienen la mayor responsabilidad a la hora de desarrollar este tipo de herramientas para asistir y lograr una mejor accesibilidad de las personas que padecen algún tipo de discapacidad. Háblalo, la aplicación argentina, desarrollada por el joven Mateo Salvatto, muestra algunas características muy destacables como la posibilidad que tiene la persona que padece sordera para seleccionar las opciones y que la aplicación lo vaya redireccionando hasta que la información llega a la policía, el SAME, bomberos y demás.

b. Nuestro Proyecto

A partir de la identificación del problema presentado en el apartado número 1, del diagnóstico presentado en el segmento número 2, sustentado en la Encuesta Anual de Hogares, del análisis de las diversas aplicaciones que sirven como herramientas asistenciales a sordos e hipoacúsicos y finalmente considerando las aplicaciones ya trabajadas por el Gobierno de la Ciudad surgidas de la presentación de proyectos en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se propone la creación del Sistema Integral de Comunicación para personas que padecen sordera o hipoacusia con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Sistema Integral consiste en un conjunto de acciones y medidas, contempladas en una plataforma web, aplicación oficial para dispositivos móviles denominada “Buenos Aires Escucha”, destinadas a coordinar, mejorar y facilitar la interacción de las personas que padecen sordera o hipoacusia con organismos pertenecientes al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El trabajo que se desarrolla tiene como propuesta final la formulación de un proyecto de ley que contemple los siguientes puntos o pasos:

1) En primer lugar, el proyecto contemplará la creación de un registro para personas que padecen sordera e hipoacusia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Para la inscripción en el registro es necesario la presentación del DNI y el certificado de discapacidad de deficiencia sensorial de origen auditiva. Es decir que la utilización de la aplicación al igual que en la experiencia catalana “112 Accesible” va a ser limitada únicamente a las personas que padecen sordera o hipoacusia.

2) El registro creado se encontrará a cargo del Copidis. Es la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad quien otorgará una clave personal única a cada una de las personas inscriptas en el registro.

3) El proyecto debe contemplar la creación de una aplicación para dispositivos móviles denominada “Buenos Aires Escucha”. Solo se puede ingresar a la aplicación con el DNI y la clave personal otorgada por el Copidis. La clave y el usuario quedan registrados. Los contenidos y su disposición propenderán a la accesibilidad y simplicidad de la interfaz del software, a fin de lograr la universalización y utilización masiva de la aplicación para la población sorda e hipoacúsica.

4) Es de suma importancia que la pantalla inicial de la aplicación permitirá seleccionar las siguientes opciones que representan aquellas que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires destaca como los números útiles en su sitio oficial.

-Policía de la Ciudad

-Bomberos

-Emergencia

-Same

-Fiscalía de la Ciudad

-Línea Social

-Mujer

-Trata de personas

5) Se entiende que al seleccionar cada una de las opciones mencionadas en el paso anterior el usuario podrá realizar, su descargo, denuncia, o consulta a través de un texto.

6) La recepción de cada una de las interacciones realizadas estarán a cargo de profesionales que se encontrarán a cargo del Copidis y tendrán línea directa con cada uno de los organismos representado por cada una de las opciones y estarán en permanente contacto con el denunciante.

7) La aplicación tendrá la opción de que, cada uno de los usuarios al momento de realizar la interacción revele la localización del dispositivo a los profesionales del Copidis conocerán la ubicación del usuario y su acción será más eficiente.

8) La aplicación contará, además, con toda la información de accesibilidad que pueda ser útil a personas que padecen sordera o hipoacusia.

9) El proyecto debe contemplar un mapa interactivo donde los usuarios puedan encontrar las dependencias físicas más cercanas mencionadas en la aplicación en el punto número cuatro. Trámites y servicios de salud.

10) Es preciso que dentro de los profesionales que asistan a las personas que padecen la patología se encuentre conformado por al menos una mujer que sea quien interactúe en el caso que la denuncia o consulta sea referida a una temática vinculada a la violencia de género, oficina de la mujer o fiscalía de la mujer.

11) Se entiende que la descarga de la aplicación debe ser gratuita y al igual que su posterior utilización. El uso será excluyente para quien no posea la clave personal única. En ese caso no podrá utilizar la aplicación.

12) El articulado del proyecto debe contemplar la difusión de la aplicación. Esta difusión será desarrollada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que llevará a cabo campañas de difusión informativa, educación y concientización respecto al funcionamiento de la aplicación, como así también a la importancia de la participación de personas con la patología.

13) La capacitación para el uso de la aplicación también estará a cargo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

14) Todos los años Copidis brindará un informe acerca de la utilización de la aplicación. Número de denuncias, consultas y demás estadísticas que puedan resultar importantes a la hora de mejorar el funcionamiento de la aplicación y del centro de coordinación.

Como se suele realizar a la hora de poner en práctica una política pública que contemple el uso de nuevas tecnologías, “Buenos Aires Escucha” tendrá un periodo de prueba de seis meses que será presentado en el proyecto como una cláusula transitoria. El periodo de prueba se utiliza para resolver diversas dificultades que puedan surgir antes de la aplicación definitiva de la ley. Un ejemplo similar al utilizado en la propuesta planteada a continuación es el artículo 14 de la Ley N° 3553 (2010) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires referente a las "Obligaciones de los conductores de moto vehículos". La Ley expresa que, en el periodo de prueba, el Poder Ejecutivo, evaluará el resultado de la aplicación de las medidas contenidas en el articulado, a fin de que se realicen las modificaciones necesarias, a partir de la experiencia recogida, para mejorar su funcionamiento.

En cuanto a su diseño, es de suma importancia que igual que lo mencionado en Valenzuela (2011), la aplicación a desarrollar debe tener una única interfaz que debe contar con un menú vertical que contenga las distintas categorías propuestas anteriormente. Cada opción además debe mostrar su traducción correspondiente en lenguaje de señas cuando se posiciona sobre la opción a seleccionar.

c. Una propuesta superadora

Luego de analizar las diferentes aplicaciones que se encuentran en funcionamiento en España, algunos países de Europa y Argentina, entendemos que “Buenos Aires Escucha” es una propuesta superadora. De la misma manera que 112 Accesible en Catalunya, la

aplicación que se propone es un desarrollo implementado desde el gobierno con la utilización de herramientas de propias del mismo. Todas las opciones que “Buenos Aires Escucha” les facilita a las personas que padecen sordera o hipoacusia refieren a un organismo del estado, específicamente de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como puede ser la Policía Metropolitana, la Oficina de la Mujer local y el SAME. Al igual que la aplicación catalana la interacción de la persona se realiza directamente con el gobierno sin intermediarios. Pero a diferencia de 112 Accesible, en “BA Escucha” los usuarios tienen la posibilidad de interactuar no solo con emergencias, bomberos o policía, sino que con un abanico más amplio de opciones como mencionamos anteriormente. Otra de las características destacables de “BA Escucha” es que únicamente la pueden utilizar las personas que posean la clave otorgada por el COPIDIS, como ya vimos, a partir de la presentación de una serie de requerimientos. Es decir que la aplicación propuesta está restringida, y esto da una mayor seguridad a sus usuarios a la hora de escogerla. Si bien “BA Escucha” comparte similitudes con la aplicación Háblalo como los botones de acceso rápido ejemplo el de emergencias, “BA Escucha” es una aplicación dirigida a la interacción con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Como se menciona en la propuesta, los profesionales del COPIDIS serán los receptores de las consultas denuncias etc. que se realicen con la utilización de la aplicación. Es decir que quienes canalizan las interacciones son personas que se encuentran capacitadas y en conocimiento de las dificultades que pueden presentar quienes utilicen la aplicación. A partir de la aprobación del proyecto que proponemos en el desarrollo del trabajo se asegura la gratuidad de la aplicación y su difusión a diferencia de muchas de las aplicaciones que analizamos anteriormente. Otra de las diferencias destacables es que la aplicación Háblalo está dirigida a la interacción en general de personas con sordera e hipoacusia no solo con los organismos

del gobierno, que es lo que se quiere priorizar en “BA Escucha”. Como se ha reiterado en más de una oportunidad, la aplicación que se propone va a ser impulsada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es decir que una vez sancionada la Ley el Gobierno asume una gran responsabilidad ya que es quien debe sostener el funcionamiento de la aplicación. Es decir, es el estado quien se hace responsable de mejorar la calidad de vida de las personas que sufren sordera e hipoacusia. Según las estimaciones del portal Colombia Publisher Solutions (2017) el desarrollo de una aplicación de complejidad media como la que se presenta en el trabajo desarrollado se estima en un valor que cercano a los 10 mil dólares.

5. Propuesta de ley

Proyecto de Ley

“BUENOS AIRES ESCUCHA”

(Pérez Bourbon, 2007)

Artículo 1º. - Créase el Sistema Integral de Comunicación para personas que padecen sordera o hipoacusia con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Sistema Integral de Comunicación para personas que padecen sordera o hipoacusia con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires consiste en un conjunto de acciones y medidas, contempladas en una plataforma web, aplicación oficial para dispositivos móviles denominada “Buenos Aires Escucha”, destinadas a coordinar, mejorar y facilitar la interacción de las personas que padecen sordera o hipoacusia con organismos pertenecientes al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 2º. - Registro - Los usuarios de la plataforma web, aplicación oficial para dispositivos móviles “Buenos Aires Escucha” deberán inscribirse en un registro para personas con sordera e hipoacusia que estará a cargo de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Artículo 3º. - Requisitos de Inscripción – Para la inscripción al Registro de personas con sordera e hipoacusia será necesaria la presentación de:

-DNI

-Certificado de discapacidad de deficiencia sensorial de origen auditiva.

Artículo 4º. - Clave Personal Única - la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad otorgará una clave personal única a cada uno de los inscriptos en el registro para personas con sordera e hipoacusia.

Artículo 5º. - Acceso – El acceso a la plataforma web, aplicación oficial se realiza con el número DNI y la clave personal otorgada por el COPIDIS. La clave y el usuario quedan

registrados. Los contenidos y su disposición propenderán a la accesibilidad y simplicidad de la interfaz del software, a fin de lograr la universalización y utilización masiva de la aplicación para la población sorda e hipoacúsica.

Artículo 6°. - Contenidos de la plataforma web, aplicación oficial – La aplicación deberá contar con las siguientes opciones/prestaciones para que los usuarios hagan su consulta, reclamo y denuncia:

- Policía de la Ciudad
- Emergencia
- Bomberos
- Same
- Fiscalía de la Ciudad
- Línea Social
- Mujer
- Trata de Personas

Artículo 7°. - Recepción - La recepción de cada una de las interacciones realizadas estarán a cargo de profesionales dependientes del COPIDIS que tendrán línea directa con cada uno de los organismos representado por cada una de las opciones/prestaciones y estarán en permanente contacto con el denunciante.

Artículo 8°. - Profesionales - El grupo de profesionales que asistan a las personas que padecen la patología deberá estar conformado por al menos una mujer que sea quien

interactúe en el caso que la denuncia consulta se referido a una temática por violencia de género, oficina de la mujer o fiscalía de la mujer.

Artículo 9°. - Mapa interactivo. La aplicación oficial deberá contar con un mapa interactivo que permita visualizar las dependencias mencionadas en el artículo 6°.

Artículo 10°. - Alta de la plataforma. Solo podrán darse de alta en la aplicación oficial aquellas personas que se encuentren inscriptas en el registro.

Artículo 11°. - Gratuidad de la plataforma. La utilización de la aplicación oficial no tendrá costos para sus usuarios.

Artículo 12°. - Difusión. La difusión estará a cargo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que llevará a cabo campañas informativas, educación y concientización respecto al funcionamiento de la aplicación, como así también a la importancia de la participación de personas con la patología.

Artículo 13°. - Capacitación. La capacitación para el uso de la aplicación oficial estará a cargo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 14°. - Informe. El 15 de diciembre de cada año la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad brindará un informe anual sobre la utilización de la aplicación oficial. El informe deberá incluir el número de denuncias, consultas, reclamos realizados durante el año.

CLAUSULA TRANSITORIA. – Buenos Aires Escucha tendrá un periodo de prueba de seis (6) meses que comenzará 100 (cien) días después de reglamentada la presente ley. La Autoridad de Aplicación designada por el Poder Ejecutivo en la reglamentación de la

presente ley evaluará el funcionamiento de la aplicación en el periodo de prueba a partir del análisis del número de usuarios, el nivel de satisfacción de los mismos, la velocidad de respuesta de los organismos públicos comprometidos y otros indicadores convenientes.

Artículo 16º. - Comuníquese, etc.

6. Conclusiones

El trabajo desarrollado, en primer lugar, nos ha permitido identificar la problemática de la sordera e hipoacusia, y pensar en una posible solución, entendiendo que es el Estado quien debe realizar los mayores esfuerzos para satisfacer las necesidades de los grupos más vulnerables, aprovechando para ello el avance en las nuevas tecnologías de uso masivo como las aplicaciones para dispositivos móviles e inteligentes.

La APP “Buenos Aires Escucha” es una herramienta que viene a mejorar la calidad de vida de la comunidad de sordos a partir de la interacción directa con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La plataforma para dispositivos inteligentes trabajada canaliza las diferentes demandas de la población sorda, al Gobierno, combinando características ya utilizadas en aplicaciones existentes, como la posibilidad que tienen los usuarios de escoger entre diversas opciones que representan los diferentes organismos del estado en la Ciudad, y nuevas, como el uso restringido a personas que presentan la patología, un equipo de profesionales capacitados para recibir las solicitudes de los usuarios, la gratuidad, la difusión y el tratamiento de las nuevas problemáticas sociales como la violencia de género.

La aplicación “BA Escucha” ha sido pensada para ser impulsada mediante un Proyecto de Ley elaborado por el Poder Ejecutivo de la Ciudad y presentada en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, posicionando al Gobierno Porteño como principal responsable de sostener el funcionamiento de la nueva herramienta.

Esta iniciativa le dará una mayor seguridad, rapidez y respaldo al colectivo sordo a la hora de interactuar con el Gobierno, ya que no existe, en la actualidad, ninguna iniciativa pública que responda a las necesidades de este grupo vulnerable, mediante el uso de las nuevas tecnologías. A partir de la utilización de “BA Escucha”, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires podrá equiparar su capacidad de respuesta a las necesidades de las personas que padecen sordera e hipoacusia discapacitante con la de los demás vecinos de la Ciudad.

Los informes propuestos en el Proyecto de Ley que debe elaborar la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad echarán luz a la hora de revelar cuáles son las mayores demandas de los usuarios de la aplicación y brindarán un marco para desarrollar futuras investigaciones que permitirán una mayor especialidad a la hora de satisfacer las demandas y necesidades.

Esperamos que la información brindada y las ideas suministradas en el desarrollo del presente trabajo contribuyan al debate y la elaboración de soluciones efectivas mediante la creación de nuevas herramientas propiciadas por las nuevas tecnologías para lograr un cambio en las personas que presentan sordera e hipoacusia, y en su entorno.

7. Bibliografía

112 accesible App (2018). Generalitat de Catalunya. Recuperado de:
<http://112.gencat.cat/ca/que-fem/apps-per-dispositius-mobils/>.

- AVA App (2018). Recuperado de: <https://www.ava.me>.
- BA Accesible App (2018). Recuperado de:
<http://www.buenosaires.gob.ar/aplicacionesmoviles/ba-accesible>.
- Ba Taxi (2018). Recuperado de: <http://www.buenosaires.gob.ar/taxis/ba-taxi-innovacion-para-mejorar-tus-viajes>.
- Bañados, C. (2004). Seminario Internacional: Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas. *Fondo de las Naciones Unidas para la infancia*. Recuperado de:
http://www.unicef.cl/archivos_documento/200/Libro%20seminario%20internacional%20discapacidad.pdf.
- Bravo, C.M. (1995). Desarrollo cognitivo y problemas escolares en sordos/as (213-221). Recuperado de:
http://sid.usal.es/idocs/F8/ART11333/desarrollo_cognitivo_problemas_escolares_sordos.pdf.
- Castillo, G. (2001). Etiología de la hipoacusia y la sordera. Avances en el diagnóstico y tratamiento de las hipoacusias (541-561). Recuperado de
<http://www.medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2001/gm016e.pdf>.
- Centro de Prensa OMS (2018). Sordera y pérdida de la audición. Cifras y Datos. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/es/>.
- Centro de Prensa OMS (2018). Sordera y pérdida de la audición. *Organización Mundial de la Salud*. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/es/>
- Clemente, R. A. (1991). Crecer en Silencio: la problemática de niños sordos en un mundo de oyentes.
- Colombia Publisher Solutions (2017). Recuperado de:
<https://www.colombiaonline.com/publisher-solutions>
- Correa Botero, I. (2013). Sordera Lenguaje y Exclusión: *Una perspectiva desde la bioética* (623-634). Recuperado de: https://guzlopeditoras.com/web_des/edu01/pld0753.pdf.
- Correa Botero, I. (2013). Sordera Lenguaje y Exclusión: Una perspectiva desde la bioética (623-627). Recuperado de: https://guzlop-editoras.com/web_des/edu01/pld0753.pdf.
- Costa, J.M. (2017). Un adolescente diseño una App que ayuda a las personas sordas a comunicarse. *Diario La Nación*. Recuperado de:
<https://www.lanacion.com.ar/2028832-un-adolescente-diseno-una-app-que-ayuda-a-las-personas-sordas-a-comunicarse>.

Decreto N°1101/87 (1987). Creación de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas. Sitio Web:
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/sistemaeducativo/educacionespecial/legislacion/general/decreto1101-87.pdf>.

Decreto N°1393(2003). Reglamentación de Ley N°447 de la CABA. Recuperado de: http://www.buenosaires.gob.ar/areas/leg_tecnica/sin/normapop09.phpid=43097&qu=c&ft=0&cp=&rl=0&rf=0&im=&ui=0&printi=1&pelikan=1&sezion=4938.

Encuesta Anual de Hogares (2011). *Dirección General de Estadística y Censos*. Recuperado de:
https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/wpcontent/uploads/2015/04/2011_tabulados_poblacion_discapacidad.pdf.

Escobar, C. (2018). Crearon una aplicación para sordos con un avatar que "habla" en lenguaje de señas. Diario Clarín. Recuperado de:
https://www.clarin.com/zonales/crearon-aplicacion-sordomudos-avatar-habla-lenguaje-senas_0_BkdeFO04z.html.

Expediente 2585-J-2017 (2017). Modificación de la Ley 941 Registro de Administradores de Consorcio. Recuperado de:
[https://parlamentaria.legislatura.gov.ar/pages/ExpedienteBusqueda.aspx#prettyPhoto\[pf\]/2/](https://parlamentaria.legislatura.gov.ar/pages/ExpedienteBusqueda.aspx#prettyPhoto[pf]/2/).

Fajardo, I. (2002). Accesibilidad Cognitiva de los Sordos a la Web. Grupo de Ergonomía Cognitiva. *Universidad de Valencia* (1-12). Recuperado de:
<https://www.uv.es/infabra/Fajardo%20AIPO%202002.pdf>.

Háblalo App (2018). Recuperado de: <https://www.hablaloapp.com>.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2014). Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. Población con dificultad o limitación permanente. Recuperado de:
Sitio Web: https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/PDLP_10_14.pdf

Ley N. ° 22.431 (1981). Sistema de protección integral de los discapacitados. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20620/norma.htm>.

Ley N. ° 25.415 (2001). Creación del Programa Nacional de Detección Temprana y Atención de la Hipoacusia. Recuperado de:
<http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/65000-69999/66860/norma.htm>

- Ley N.º 447 (2000). Ley marco de las políticas para la plena participación e integración de las personas con necesidades especiales. Recuperado de:
http://www.buenosaires.gob.ar/areas/leg_tecnica/sin/normapop09.php?id=8110&qu=c&ft=0&cp=&rl=1&rf=1&im=&ui=0&printi=1&pelikan=1&sezion=&primera=0&mot_toda=&mot_frase=&mot_alguna=&digId=.
- Ley N.º 3553 (2010). Obligaciones de los conductores de Moto vehículos. Recuperado de:
<http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley3553.htmlva>.
- Ley N.º 5627 (2016). Modificación del Código de Tránsito y Transporte de la CABA. Recuperado de:
<http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/anexos/al2148If.html>.
- Ley N.º 26.378 (2008). Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Recuperado de:
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>.
- Ley N.º 941 (2002). Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal. Recuperado de:
<http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley941.html>.
- Localizar Emergencia App (2018). Recuperado de:
<http://www.buenosaires.gob.ar/aplicacionesmoviles/localizar-emergencia>.
- Mayormente.com (2017). Siete Aplicaciones para personas con problemas de Audición. Recuperado de: <http://mayormente.com/7-apps-para-personas-con-problemas-de-audicion/>.
- Origlia, G. (2016). Desarrollaron en Córdoba una aplicación para que se comuniquen los discapacitados. Diario La Nación. Recuperado de:
<https://www.lanacion.com.ar/1909133-desarrollan-en-cordoba-una-aplicacion-para-que-se-comuniquen-discapacitados>.
- Ottaa Project App (2018). Recuperado de: <http://www.ottaaproject.com/español/>.
- Pedius App (2018). Recuperado de: <https://www.pedius.org/es/>.
- Pérez Bourbon, H. (2007). Manual de Técnica Legislativa. Konrad Adenauer Stiftung. *Educa*. Recuperado de: <http://www.kas.de/wf/doc/17520-1442-4-30.pdf>.
- Petrallex App (2018). Recuperado de: <http://petrallex.pro/es/faq>.

- Resolución 939/2000 del Ministerio de Salud (2000). Aprobación del Programa Médico Obligatorio para los Agentes del Seguro de Salud. Recuperado de: <https://www.sssalud.gob.ar/normativas/consulta/000069.pdf>.
- Ruggiero, F. (2015). Una mirada transversal de la sordera. Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. *Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de: http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/una_mirada_transversal_de_la_sordera_copidis.pdf.
- Ruggiero, F. (2015). Una mirada transversal de la sordera. Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. *Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad* (149-157). Recuperado de: http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/una_mirada_transversal_de_la_sordera_copidis.pdf.
- Ruggiero, F. (2015). Una mirada transversal de la sordera. Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. *Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad* (13-157). Recuperado de: http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/una_mirada_transversal_de_la_sordera_copidis.pdf.
- Schorn, M. (2003). La Capacidad en la Discapacidad. Sordera, Discapacidad Intelectual, Sexualidad y Autismo (7-186). Recuperado en: <https://docs.google.com/file/d/0B-aY1ynFcpHbLW43S0l3ampzY3c/view>
- Singslator App (2018). Recuperado de: <http://www.signslator.com>.
- Valenzuela, F. (2015). Desarrollo de entornos interactivos para usuarios sordos. *Universidad Nacional de San Juan*. Recuperado de: <https://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/vinculos/article/view/9666>.
- Vázquez, J.L. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. *Organización Mundial de la Salud* (1-20). Recuperado de: https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf.
- Visualfy App (2018). Recuperado de: <https://www.visualfy.com/es/app/>.