



Desarrollan un modelo para la inclusión digital de personas con discapacidad en los servicios urbanos

- Para su desarrollo, un equipo de la Universidad Complutense de Madrid ha analizado las acciones en este ámbito de los gobiernos municipales de Toronto, Nueva York, Madrid y Sao Paulo.
- Entre las medidas que proponen destaca la apuesta por la cultura y la accesibilidad digital en el espacio urbano, la colaboración público-privada y la implantación de las normas de diseño universal.



Un símbolo de accesibilidad universal que abarca todos los colectivos. / [Florent Lenormand](#) licencia [CC BY 2.0](#).

UCC-UCM, 10 de marzo. Con el fin de mejorar la accesibilidad digital de las personas con discapacidad y conseguir una ciudad más abierta e inclusiva para todos sus residentes, una investigación de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) ha desarrollado un modelo para la gestión de la inclusión y la accesibilidad digital por parte los gobiernos locales.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el movimiento global #WeThe15, [el 15% de la población mundial](#) tiene algún tipo de discapacidad.

Para las personas con discapacidad, los canales digitales se convierten en herramientas esenciales de comunicación e interacción social que permiten su acceso a servicios públicos vitales.

“Sin embargo, el bajo nivel de alfabetización digital, el coste excesivo o la ausencia de los dispositivos de acceso a Internet, así como su vulnerabilidad en entornos virtuales, deja a muchas personas con discapacidad excluidas de los beneficios de la progresiva digitalización urbana”, explica Olga Kolotouchkina, investigadora del Departamento de Ciencias de la Comunicación Aplicada de la UCM.

Acciones en cuatro áreas

El trabajo, publicado en [Cities](#), analiza las políticas y las acciones específicas en el ámbito de inclusión y accesibilidad digital en cuatro ciudades: Toronto, Nueva York, Madrid y Sao Paulo.

Las experiencias positivas más destacadas del análisis, así como los puntos débiles que se pueden mejorar, han servido para el diseño del modelo, dividido en cuatro áreas de actuación: liderazgo en inclusión digital y equidad, normalización del acceso digital, cultura de accesibilidad universal y compromiso compartido.

Algunas de las medidas que propone esta estrategia para los gestores urbanos son la creación de un área funcional de inclusión y accesibilidad digital, la involucración de personas con discapacidad en la toma de decisiones en ese área, el cumplimiento de las normas de accesibilidad y diseño universal, la formación de empleados en el ámbito de inclusión, accesibilidad y discapacidad, el enfoque multidisciplinar para eliminar las barreras de acceso digital, o el fomento de un ecosistema urbano colaborativo, entre otras.

“Esperamos que los resultados de nuestra investigación puedan ser útiles para los gestores urbanos, con el fin de facilitarles la implantación de la cultura de accesibilidad e inclusión digital en sus ciudades”, destaca Carmen Llorente Barroso, del mismo departamento de la UCM.

En pleno auge de la digitalización de las ciudades, y en el contexto del debate actual sobre los problemas de acceso digital de los públicos más vulnerables a los servicios urbanos, el estudio pone el foco en los grandes retos de los gestores urbanos para asegurar la accesibilidad digital de las personas con discapacidad a los servicios y contenidos de sus ciudades.

Referencias bibliográficas: Olga Kolotouchkina, Carmen Llorente Barroso, Juan Luis Manfredi Sánchez. “Smart cities, the digital divide, and people with disabilities” *Cities*, Volume 123, 2022. DOI: [10.1016/j.cities.2022.103613](https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103613).