

Validador de discapacidad

□ pulsá para escuchar la entrada

“Por favor, presione el botón para tomar una selfie. Encuadre la cara dentro del óvalo. Alinee la cara al marco. Guiñe el ojo. Mire al centro. Mire hacia arriba. Mire hacia abajo. Busque a una vieja, pelando ajo”. OK, no, lo último no. ¿Pero el resto, no te suena familiar? Y vos me dirás: “¡Claro! Estás hablando del validador de identidad”. No, no, se llama validador de discapacidad. ¿He? Sí, así es. Paso a explicarte. Todas las apps bancarias, y billeteras virtuales, entre otros servicios, poseen un método de reconocimiento facial, con el cual, casi cualquier persona puede validar que es real, y que no es un robot.

Entre las más conocidas, podemos nombrar a Ualá, Mercadopago, BNA+ (del banco nación), la app del banco Galicia, entre otros. En cuanto al resto de los servicios, uber, Cabify, o la app Mi Argentina, del gobierno nacional, también poseen este método. Pero el problema se presenta cuando esta validación debe hacerla una persona con discapacidad. Una amiga me contó el año pasado que tuvo que cerrar su cuenta en el banco nación, porque nadie pudo ayudarla a hacerlo. Y es que, claro, como es una selfie y exige movimientos de rostros, imagino yo que cuesta que otra persona que no sea una misma, haga ese enfoque. Y algo similar sucede con el resto de las apps mencionadas. Aclarar que, en cuanto a la lucha por la accesibilidad se refiere, no hago distinciones de ningún tipo. Es decir, no me caso con nadie, literalmente. Si conocen otras apps con las que hayan tenido el mismo problema, pueden dejarlas en comentarios, y las iré agregando. Continuemos: Una persona con discapacidad visual, y personas con ciertos tipos de discapacidad motriz o con alguna afección en los ojos o en el rostro, no puede realizar esta validación, de forma accesible. [Acá, Martín Dilucio lo explica mejor](#). ¿Y qué se hace? La primer opción sugerida es que nos ayude un familiar.

OK, perfecto. Quienes tenemos personas que ven cerca, podemos intentarlo, que no significa que finalmente podamos lograrlo. Pero de poder, podemos. Pero existen quienes no. Una chica que vino del interior, y está viviendo sola, me contó que se quiso hacer la tarjeta Ualá, y no pudo por esa misma razón. Tiene discapacidad visual total, y no tiene a nadie que la ayude.

Cuando la cuenta ya está creada, es cuando corre esto que digo de, validación de discapacidad. ¿Por qué? Porque necesitamos notificar al soporte técnico que no podemos hacerlo. Entonces, después de sugerirnos la primera, y ver que no es posible, viene la segunda opción. Desactivar esa validación de la cuenta. Es lo que hacen la mayoría, ya que, no existe una alternativa accesible, a ese método de validación. Al menos, no que yo conozca, o que se haya aplicado hasta ahora. Y si grandes empresas como Ualá o mercado pago no lo aplican... ¿Qué queda para el resto? No importa realmente. Lo que importa es que hay que poner este tema sobre la mesa. Porque somos muchos usuarios con discapacidad que queremos, y tenemos el derecho de poder elegir qué servicio preferimos. Pero no es así. Si eso funcionara bien, no debería haber ninguna diferencia entre los usuarios. Todos, deberíamos poder acceder en igualdad de condiciones. Mejor me dejo de viajar por mundos de fantasía, que eso es para otras cosas que estoy escribiendo, y vuelvo a la realidad. Pero insisto en esto. Lo llamo “validador de discapacidad”, porque a diferencia del resto de los usuarios, tenemos que aclarar que poseemos la condición de discapacidad, para poder acceder al servicio.

Yo tuve este tipo de problema. Acá pueden [ver el hilo de twitter](#) en el que lo cuento, y las repercusiones que ha tenido, incluso con una respuesta del propio ceo de Ualá. Hoy, al fin desactivaron la validación (porque intenté de miles de formas con alguien que ve antes) y pude ingresar, y utilizar mi cuenta. Pero, volvamos a la chica que vive sola. ¿Qué solución habría para ella? Paula Maciel, de la [Comunidad de DALAT](#) propuso que se utilice el viejo y querido llamado

telefónico, vamos, que como cuando llamamos al centro de atención al cliente, y se valide la identidad con personas humanas, respondiendo preguntas de seguridad, que solo el usuario sabría. Pero... ¿Personas humanas? ¿Qué es eso? En aras del progreso de la tecnología, el contacto humano con las compañías, ha ido en detrimento. Todo son chats, todo son contactos online, todo mails que, en lugar de responder al instante, responden en horas, o a veces días. Y, oiga, que yo no estoy en contra de que la tecnología avance. Pero si mejoramos las cosas para que otros derechos se vean vulnerados, ahí tenemos un problema.

Marina Piemonte, también de la comunidad, lanzó una [petición online para que el banco nación sea accesible](#). A un año de esto, el banco no solo no hizo nada, si no que sigue siendo inaccesible. Miles de personas con discapacidad cobran sus pensiones mediante ese banco, y muchos de quienes trabajan para el estado, también. ¿Qué más necesitamos hacer para que esto cambie? ¿Qué otra alternativa se puede ofrecer? La ley de accesibilidad web, quedó obsoleta. como se explica en la comunidad también, la [disposición del banco central sobre accesibilidad digital](#), no viene a hacer más que empeorar las cosas, y prestar a confusión. Esto quiere decir, que del lado legal, tampoco tenemos gran ayuda. Sigamos del lado tecnológico, a ver...

Si entran a mi tweet, y ven las respuestas, van a encontrar varias soluciones interesantes, que podrían llegar a funcionar. Primero, lo básico. ¿Por qué no se puede usar como validador, la propia huella digital? Esto lo pregunto desde la ignorancia también. Tal vez, no sea tan segura como se cree. Las apps bancarias que uso, me piden la huella digital para iniciar sesión cada vez. En algunas de ellas, solo he tenido que validar mi identidad la primera vez, y ya no hizo falta de nuevo. ¿Por qué el resto, no puede hacer lo mismo?

Un sistema de reconocimiento de voz. Bueno, mediante un entrenamiento, se puede utilizar la voz como validador, al

estilo de los asistentes más conocidos, Alexa, Siri y Google.

Yo propongo otra cosa, a ver qué tan difícil suena. Hay cámaras accesibles ya para iPhone, y Android. Se podría crear simplemente, una cámara que te vaya guiando cuando hacés el reconocimiento, mediante el lector de pantalla, y que, para que no tengas que mover la cámara, que al pasar... No sé, 5 segundos desde que dejamos la cámara quieta, saque la foto sola. Claro que, seguimos teniendo el problema de la discapacidad motriz, y eso no es negociable tampoco.

Cave destacar que, [Mercado Libre está trabajando en un validador de identidad accesible](#), lo que abre un poco el paraguas, pero deja al menos la certeza de que, alguien se está ocupando del tema, y no todo está perdido.

Por último, en cuanto a la seguridad en sí de la validación de identidad mediante el rostro, se suele pensar que es infalible. Pero conozcamos la historia de este señor, quien [logra engañar al sistema de validación con un ojo de cartón](#).

Para finalizar, al menos por ahora, comentarles que, mediante el hashtag #YoElijoAccesible, en twitter, denunciemos la falta de accesibilidad de diversas aplicaciones, y por el motivo que sea. Los invito a sumarse y denunciar ustedes también, todas aquellas apps, que no sean accesibles.

Ideas, aportes, comentarios, acá en el blog, en el propio twitter, o en cualquiera de mis redes sociales, o de la comunidad de DALAT. ¡Saluditos, y hasta la próxima!