This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-workplace-accessibility/.

La adaptación requiere detección: el problema de gobernanza en la accesibilidad laboral personalizada

Heather Grizzle · April 24, 2025

La accesibilidad personalizada tiene que clasificar a los usuarios antes de poder adaptarse a ellos. Lo que las instituciones deberían establecer sobre la inferencia de discapacidad antes de la implementación.

Contenidos

1. Lo que la propuesta presupone
2. La clasificación es lo que más restringe la legislación laboral
3. El mercado acaba de recibir una lección de lo que ocurre
4. La adaptación se está ofreciendo como sustituto de la adaptación razonable, y eso ya se está litigando
5. La tecnología de asistencia no es un programa de accesibilidad
6. Lo que realmente exige el principio
7. Conclusión
8. Referencias

Lo que la propuesta presupone

El argumento a favor de la accesibilidad adaptativa es sencillo y atractivo. En lugar de construir una sola interfaz y pedir a cada empleado que se adapte a ella, se implementan sistemas que se ajustan a cada persona, de manera continua y sin que nadie lo solicite. La accesibilidad se vuelve personal, inmediata e invisible. La formulación que suele acompañarla es que la accesibilidad debe adaptarse a las personas en lugar de exigir que las personas se adapten a ella.

La formulación es correcta como principio y engañosa como especificación, porque oculta lo que exige la adaptación. Un sistema no puede ajustarse a una persona a la que no ha clasificado. Para ampliar el texto de un empleado y no el de otro, para simplificar un panel de control, alterar los tiempos o cambiar la modalidad de entrada, el sistema debe determinar primero que esa persona en particular lo necesita. La personalización es clasificación, y en el entorno laboral la clasificación en cuestión es la discapacidad.

Ese es el problema de gobernanza, y no es un detalle de implementación. Un empleador que implementa un sistema que infiere cuáles de sus empleados tienen discapacidad ha construido algo bastante distinto de una función de accesibilidad. Ha construido un mecanismo que genera información sobre discapacidad de su plantilla, de manera continua, sin solicitud, sin divulgación y sin el proceso que la ley establece precisamente para este propósito.

La personalización es clasificación, y en el entorno laboral la clasificación en cuestión es la discapacidad.

La clasificación es lo que más restringe la legislación laboral

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) restringe a los empleadores de exigir exámenes médicos o hacer indagaciones sobre si un empleado es una persona con discapacidad, o sobre la naturaleza o gravedad de dicha discapacidad, a menos que la indagación esté relacionada con el puesto y sea coherente con la necesidad del negocio. La restricción es deliberadamente amplia, y la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC) la ha interpretado durante mucho tiempo como aplicable a las indagaciones que probablemente obtengan información sobre una discapacidad, y no solo a las preguntas directas.

Whether an inference engine makes an inquiry within the meaning of the statute is an open question, and it should be labeled as open rather than resolved in either direction. A system that monitors zoom level, dwell time, error rates, input method, correction frequency, or navigation patterns and derives from them that a user is likely to have a visual, motor, or cognitive impairment has not asked anything. It has obtained

the answer without the question, which is either outside the provision's language or precisely the mischief the provision exists to prevent, and no court has yet had occasion to say which.

Lo que no está abierto a duda es lo que termina teniendo el empleador. Sea cual sea la manera en que se caracterice la inferencia, el resultado es un registro, asociado a un empleado identificado, que indica una probable discapacidad. La ADA exige que la información médica obtenida sobre los empleados se mantenga en formularios separados, en archivos separados, y se trate como un registro médico confidencial. Es poco probable que un sistema de accesibilidad adaptativa que genera inferencias relacionadas con la discapacidad dentro de un flujo de análisis de producto de uso general, alojado en la infraestructura del proveedor y visible para quien administre la plataforma, satisfaga esa norma, y en la mayoría de las implementaciones nadie ha considerado la cuestión porque el sistema se adquirió como una función de experiencia de usuario y no como una fuente de información médica de los empleados.

Note also what the employee loses. The accommodation process exists to give the person control: whether to disclose, what to disclose, to whom, and what to request. An adaptive system decides all four on the employee's behalf and never tells her it did. The individual is better served by a plain form and a named decision-maker than by a system that quietly determines what she requires.

The relevant EEOC guidance on these questions, the May 2022 technical assistance on the ADA and the use of software, algorithms, and artificial intelligence to assess job applicants and employees, named impermissible disability-related inquiry as one of three principal mechanisms of algorithmic ADA harm alongside failure to accommodate and screen-out. That document was removed from the agency's website in January 2025. Its removal changed the availability of the explanation, not the content of the statute.

El mercado acaba de recibir una lección de lo que ocurre

Tres meses antes de escribir esto, la Comisión Federal de Comercio (FTC) anunció una denuncia y una orden propuesta que exige a accessiBe pagar un millón de dólares para resolver las acusaciones de que tergiversó la capacidad de su herramienta de accesibilidad web impulsada por IA. La empresa había comercializado un complemento afirmando que podía hacer que cualquier sitio web cumpliera con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), en parte de inmediato y por completo me-

diante un proceso automatizado en un plazo de cuarenta y ocho horas, con reescaneo continuo para mantener el cumplimiento a medida que cambiaba el contenido. La FTC alegó que el producto no cumplía esto, fallando en componentes básicos como menús, encabezados, tablas, imágenes y grabaciones, y que la empresa había formateado testimonios pagados para que parecieran reseñas independientes. La orden propuesta prohíbe a la empresa afirmar que sus productos automatizados pueden hacer que un sitio web cumpla con las WCAG, o mantenerlo conforme con el tiempo, sin pruebas que respalden la afirmación.

La capa de accesibilidad ('overlay') es el precedente disponible más cercano a la accesibilidad adaptativa, y la lección no es que la automatización no pueda ayudar. Es que un ajuste automatizado superpuesto a un sistema subyacente inaccesible produce la apariencia de acceso en lugar del acceso mismo, y que las organizaciones que lo implementan adquieren esa apariencia como su defensa. Las capas de accesibilidad se vendieron precisamente con el mismo discurso que hoy usa la propuesta de accesibilidad adaptativa: no se limite a cumplir, innove; la tecnología se ajusta en tiempo real; la accesibilidad se vuelve automática. Cientos de organizaciones que usaban estas capas han sido demandadas en litigios de accesibilidad web, y la capa no las ayudó. Las identificó.

An organization that adopts a personalization system on the strength of a vendor's claim that it adapts to every user is making the same purchase, in a context where the affected people are employees rather than website visitors and where the applicable statute carries an individual right of action.

La adaptación se está ofreciendo como sustituto de la adaptación razonable, y eso ya se está litigando

El peligro práctico no es que los sistemas adaptativos fallen. Es que su existencia se trate como si cumpliera la obligación de adaptación razonable.

In March 2025, the American Civil Liberties Union, the ACLU of Colorado, Public Justice, and Eisenberg and Baum filed a complaint with the Colorado Civil Rights Division and the EEOC on behalf of a Deaf and Indigenous employee. According to the public filings, she requested human-generated captioning as a reasonable accommodation for an automated video interview, and the request was denied on the basis that the platform's automated captions would suffice. Portions of the interview were alle-

gedly uncaptioned in any event. Both companies deny the allegations, and the matter will be determined by investigation rather than by commentary.

Whatever its outcome, the fact pattern names the risk exactly. The employer's position was that the automated adaptive feature made the requested accommodation unnecessary. That is the proposition adaptive accessibility marketing advances as its central benefit. An organization that adopts the technology and internalizes the marketing has adopted a defense that is currently being tested, and it should understand that it is the defense at issue rather than a way of avoiding the dispute.

> **PISO, NO TECHO**
>
> La relación correcta es la inversa. Las funciones adaptativas son un piso que reduce la frecuencia con la que se necesita una adaptación. No son un techo que determine qué adaptación está disponible, y ningún ajuste automatizado debería ofrecerse jamás como razón para denegar una solicitud específica.

La tecnología de asistencia no es un programa de accesibilidad

A final distinction, because the proposition tends to collapse it. Applications such as Seeing AI and Google Lookout are assistive technologies: tools a blind or low-vision person chooses, configures, controls, and can abandon. They belong to the user. Their governance is the user's own, and their value is real.

Una interfaz adaptativa implementada por el empleador es un objeto de otro tipo. Pertenece a la institución, se aplica a la persona en lugar de ser operada por ella, funciona quiera ella o no, y genera datos que retiene el empleador. Argumentar desde el éxito de la primera categoría hacia la seguridad de la segunda es el error analítico central en este campo, y se repite porque ambas se describen como IA para la accesibilidad.

There is also a quieter problem in citing consumer assistive apps as evidence of an organization's accessibility posture. If a blind employee is navigating the workplace using an application she found, installed, and learned on her own time, the organization has not provided accessibility. It has benefited from her doing so, and counting that as institutional provision obscures an unmet obligation. The relevant question is

not what tools employees have found. It is whether the organization's own documents, systems, and physical environment are accessible without them.

Lo que realmente exige el principio

La accesibilidad debe adaptarse a las personas y no al revés. El principio es sólido. Lo que se deriva de él no es la inferencia sino la autodeterminación: la persona especifica lo que necesita, y el sistema hace lo que ella especificó. Esa es la diferencia entre un control de preferencias y un motor de detección, y es toda la cuestión de gobernanza.

De ahí se derivan seis puntos para cualquier organización que considere estos sistemas.

1. Pregunte al proveedor, por escrito, si el sistema infiere características del usuario o aplica preferencias declaradas por el usuario. Si infiere, pregunte qué infiere, a partir de qué señales, dónde se almacena la inferencia, quién puede verla y durante cuánto tiempo se conserva. Conserve la respuesta.
2. Prefiera la preferencia declarada frente a la detección siempre que se pueda lograr el mismo resultado. Un panel de configuración controlado por el empleado ofrece la misma adaptación sin ninguno de los problemas de inferencia, y deja al empleado a cargo de su propia divulgación.
3. Treat any disability-related inference the system generates as confidential medical information for handling purposes, in separate storage with restricted access, and confirm that the vendor's architecture permits this before deployment rather than after.
4. Establezca explícitamente, tanto en la política como en el propio proceso de adaptación, que las funciones adaptativas automatizadas no limitan ni sustituyen una solicitud de adaptación razonable, y capacite en consecuencia a quien gestione las solicitudes.
5. Rechace las afirmaciones de cumplimiento. Cualquier declaración de que un producto logra o mantiene automáticamente la conformidad con una norma de accesibilidad debe tratarse como una afirmación de marketing sin respaldo, salvo que vaya acompañada de pruebas, que es ahora también la posición de la FTC.
6. Corrija el sistema subyacente. La corrección adaptativa aplicada a un documento, panel de control o flujo de trabajo inaccesible produce una modifica-

ción temporal de la superficie. Remediar la fuente es más lento, menos impresionante en una demostración, y lo único que funciona de manera duradera.

Conclusión

La accesibilidad personalizada se presenta como una forma de superar la fricción del proceso de adaptación: sin formularios, sin divulgación, sin demora, sin conversaciones incómodas. La fricción que propone eliminar es en gran medida el proceso mediante el cual una persona con discapacidad ejerce control sobre información acerca de sí misma y declara lo que realmente necesita. Eliminarla no elimina la clasificación. Traslada la clasificación de una conversación en la que el empleado participa a un sistema que él no puede ver.

La tecnología no es el problema y gran parte de ella resultará genuinamente útil. La afirmación es el problema, y la afirmación que se hace actualmente, de que la accesibilidad puede ser automática, adaptativa y completa sin que nadie tenga que decidir nada, es la misma afirmación que ya ha producido una acción de aplicación federal y una ola de litigios en el mercado adyacente. No era cierta para los sitios web. No lo es más para los lugares de trabajo, donde las personas a quienes se adapta son empleados con un derecho de acción privado y una ley que los protege desde 1990.

Referencias

- American Civil Liberties Union, ACLU de Colorado, Public Justice, y Eisenberg & Baum LLP. Demanda presentada ante la División de Derechos Civiles de Colorado y la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de EE. UU., 19 de marzo de 2025.
- Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 42 U.S.C. § 12112(d), sobre exámenes médicos, indagaciones relacionadas con la discapacidad y confidencialidad de la información médica.
- Comisión Federal de Comercio, *En el asunto de accessiBe, Inc.*, Expediente n.º 2223156; denuncia y orden propuesta anunciadas el 3 de enero de 2025; orden final en abril de 2025.
- U.S. Equal Employment Opportunity Commission, *The Americans with Disabilities Act and the Use of Software, Algorithms, and Artificial Intelligen-*

ce to Assess Job Applicants and Employees, EEOC-NVTA-2022-2, May 12, 2022; removed from the agency website January 27, 2025.

- Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web, Consorcio World Wide Web.

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

Cómo citar

Grizzle, H. M. (2025, April 24). La adaptación requiere detección: el problema de gobernanza en la accesibilidad laboral personalizada. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/es/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-workplace-accessibility/