



San José, <#DHRFechaDetallada#>
REGISTRO DE INTERVENCION
N° 330614-2020-RI-ACH-OL

OFICIO N° <#DHR#> - [GA]
AL CONTESTAR POR FAVOR
CONSIGNE ESTE NÚMERO DE
OFICIO AL CORREO
correspondencia@dhr.go.cr

Para: Dra. Paola Vega Castillo
Ministra de Ciencia y Tecnología
Ministerio de Ciencia y Tecnología
despacho.ministro@micit.go.cr

M.Ed. Guiselle Cruz Maduro
Ministra de Educación
Ministerio de Educación Pública
despachoministra@mep.go.cr
adriana.sequeira.gomez@mep.go.cr

Licda. Victoria Hernández Mora
Ministra de Economía, Industria y Comercio
Ministerio de Economía, Industria y
Comercio
despachoministra@meic.go.cr

M.L Federico Chacón Loaiza
Presidente
Superintendencia de Telecomunicaciones
gestiondocumental@sutel.go.cr

Dr. Gustavo Gutiérrez Espeleta
Rector
Universidad de Costa Rica
recepcion.rectoria@ucr.ac.cr

Sr. Francisco González Alvarado
Rector Universidad Nacional
Universidad Nacional
rectoria@una.ac.cr
francisco.gonzalez.alvarado@una.ac.cr

Sr. Luis Paulino Méndez Badilla
Rector del Instituto Tecnológico de Costa Rica
Instituto Tecnológico de Costa Rica
scordoba@itcr.ac.cr

Lic. Emmanuel González Alvarado
Rector
Universidad Técnica Nacional
egonzalez@utn.ac.cr
asanchez@utn.ac.cr

De: <#Remite#>

<#Firma#>

Asunto: INVESTIGACIÓN ESPECIAL TEMÁTICA/ INFORME FINAL CON RECOMENDACIONES

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
A.- Justificación	3
B.- Objetivo general de la investigación	5
C.- Metodología.....	5
REFERENTE TEÓRICO	6
A.- Un Cambio de Perspectiva.....	6
B.- La Accesibilidad Fuente del Cambio.....	8
C.- Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como instrumentos para el ejercicio de los Derechos Humanos	14
D.- Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	17
HALLAZGOS	22
A.- Políticas Públicas Sobre Accesibilidad a las TIC.....	22
B.- Promoción de la Investigación de la Accesibilidad a las TIC.	28
C.- Participación de Organizaciones de Personas con Discapacidad en la elaboración de la Política de Accesibilidad a las TIC	30
D.- Distribución de Tecnologías de la Información y Comunicación producida de forma accesible	30

CONCLUSIONES	31
A.- Políticas Públicas Sobre Accesibilidad a las TIC.....	31
B.- Promoción de la Investigación de la Accesibilidad a las TIC	34
C.- Participación de Organizaciones de Personas con Discapacidad en la elaboración de la Política de Accesibilidad a las TIC.....	34
D.- Distribución de Tecnologías de la Información y Comunicación producida de forma accesible	35
RECOMENDACIONES	37
Al Ministerio de Ciencias y Tecnología:	37
A la Universidad Nacional y al Instituto Tecnológico de Cartago:.....	37

INTRODUCCIÓN

A.- Justificación

El papel transformador de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación e Información (en adelante TIC) como nuevas tendencias en ciencia, tecnología e innovación han habilitado de mejor manera, el acceso a la atención de las necesidades de las personas con discapacidad, al punto de convertirse en parte fundamental de su diario vivir. El crecimiento de la disponibilidad de aplicaciones móviles, libros digitales, Recursos Educativos Abiertos (REA), *software* libre, Cursos Online Masivos y Abiertos (COMA), por ejemplo, han permitido tener un mayor acceso a la información que hasta entonces era imposible para muchas personas alrededor del mundo.

La naturaleza amplia y transversal de las aplicaciones de las TIC, incrementa las posibilidades de las personas con discapacidad para lograr sus objetivos, incluyendo la posibilidad de emprender sus propios negocios o conseguir una carrera universitaria. El acceso a la información es también un aporte en el manejo de crecimiento económico del país y el desarrollo sostenible en comunidades.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece las principales áreas donde las aplicaciones de TIC tienen un mayor potencial a la hora de empoderar a las personas con discapacidad:

- Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las informaciones, productos y servicios móviles y otros equipos e internet (Artículo 9);
- Permitir a las personas con discapacidad ejercer su derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión, así como su acceso a las informaciones (Artículo 21);

- Facilitar los sistemas educativos inclusivos y el aprendizaje continuo (Artículo 24);
- Facilitar el derecho al trabajo, sobre la base de la igualdad con los demás (Artículo 27);
- Facilitar la participación en la vida política y pública (Artículo 29);
- Facilitar la participación en la vida cultural, la recreación, el tiempo libre y el deporte (Artículo 30); y
- Facilitar la cooperación y el acceso a conocimientos científicos y técnicos (Artículo 32) en la búsqueda de soluciones razonables para todos: acceso razonable y diseño universal.

No obstante, el carácter transformador e inclusivo de las TIC, pueden surtir efectos contrarios ya que pueden presentar obstáculos a la participación de diferentes grupos de la sociedad, ya sea por factores de índole económico o bien, por cuanto no han sido diseñadas para que todas las personas puedan hacer uso o tener acceso a las mismas.

Precisamente, el artículo 9 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que: *“los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público”*.

El referido artículo que lleva por nombre “accesibilidad” ofrece pautas para que los Estados que han ratificado la Convención citada, desarrollen el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones y de forma accesible para la población meta.

La Convención citada es el primer y único Tratado Internacional de Derechos Humanos adoptado por la Organización de Naciones Unidas que hace referencia a las TIC.

Es importante realizar una investigación como la que se está planteando por cuanto las TIC son un potencial facilitador para que las personas con discapacidad puedan hacer ejercicio de los derechos humanos como la libertad de opinión, información, educación y trabajo.

Asimismo, puede evidenciar la situación de nuestro país en relación con el diseño de tecnologías que incorporen el componente accesibilidad. La accesibilidad a las

tecnologías abarca el desarrollo y la producción de sistemas que contribuyan al bienestar de las personas con discapacidad.

De ahí que la Defensoría de los Habitantes como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH) y Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, considere de especial relevancia iniciar un estudio exploratorio sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC, con el propósito de conocer sobre el avance del Estado Costarricense en el cumplimiento del artículo 9 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

B.- Objetivo general de la investigación

Identificar la situación general del estado de la cuestión sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC, de conformidad con lo estipulado en la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad.

En este sentido, emprender una investigación exploratoria sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC, tendría el impacto social de evidenciar cuál es el estado de la situación y, en función de éste, ofrecer insumos para planificar y ejecutar medidas tendientes a elevar el uso de las mismas por parte de la población con discapacidad.

C.- Metodología

La metodología empleada para realizar la presente investigación consistió en primera instancia en la revisión de normativa nacional e internacional sobre TIC y discapacidad.

Fueron identificados actores claves en el tema que pudieran aportar información de especial relevancia. En ese sentido, se entrevistó a Catalina Devandas, exrelatora Especial de la Organización de Naciones Unidas de los Derechos de las Personas con Discapacidad; Karla Araya, Funcionaria del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad; Álvaro Mendieta, Funcionario del Ministerio de Vivienda y Asientos Humanos (MIVAH) y activista de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.

Además, se solicitó información específica y vinculada con los objetivos a diferentes instituciones públicas entre las cuales se encuentran al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Ministerio de Educación Pública (MEP), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y las universidades públicas.

Por último, se procedió a sistematizar la información recolectada y se elaboró el presente informe de investigación en el que se incluyen hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Dicho informe contó con la aprobación formal de la jerarca institucional y en cumplimiento con el Plan Anual Operativo (PAO).

REFERENTE TEÓRICO

A.- Un Cambio de Perspectiva

El 13 de diciembre de 2006, la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas adoptó la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Mediante la Ley N° 8661 del 14 de agosto de 2008, la Asamblea Legislativa aprobó la CDPD. Posteriormente, por Decreto Ejecutivo N° 34780 de 29 de setiembre de 2008, se ratificó dicho Tratado Internacional.

La CDPD es uno de los instrumentos jurídicos internacionales más novedosos que ha adoptado en los últimos decenios la Organización de Naciones Unidas. Desde su proceso de redacción se caracterizó por presentar aspectos inéditos como la participación de organizaciones no gubernamentales, específicamente constituidas por personas con discapacidad, en el seno del Comité encargado de su preparación.

De conformidad con su artículo 1°, la CDPD tiene como propósito: *“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”*.

Asimismo, los principios sobre los cuales se basa la CDPD son:

- “a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;*
- b) La no discriminación;*
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;*
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;*
- e) La igualdad de oportunidades;*
- f) La accesibilidad;*
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;*
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.”*

La CDPD no cuenta con una definición de discapacidad en cuanto tal; sin embargo, en el considerando e) de su Preámbulo se indica:

“Reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

De igual manera, el párrafo 2° del artículo 1° señala:

“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.”

Como se puede apreciar de los textos transcritos, la CDPD parte de una concepción de discapacidad en la cual se vinculan las deficiencias funcionales y estructuras corporales de una persona con los obstáculos impuestos por el entorno. Asimismo, para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad, los Estados suscriptores de la CDPD deben ofrecer un conjunto de apoyos y accesibilidad que elimine los obstáculos para la participación social. Precisamente, esta concepción deriva de lo que se ha denominado el Modelo Social de la Discapacidad.

Por ejemplo, si una persona usuaria de silla de ruedas no puede ingresar a un edificio cuya puerta cuenta con gradas no es porque no pueda caminar, sino porque la o el arquitecto que diseñó esa construcción no consideró sus necesidades de movilización.

De igual manera, una persona sorda no puede solicitar información que requiere en una institución pública, no porque no pueda comunicarse en forma verbal, sino porque el personal de esa dependencia no maneja la lengua de señas.

En ese orden de ideas, para el Modelo Social las desigualdades que enfrentan las personas con discapacidad no obedecen a las deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales o mentales sino a la incapacidad de la sociedad de eliminar los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad¹.

¹ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Guía de formación, Serie de capacitación profesional N.º 19, Organización de Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, 2014, p. 10

Por consiguiente, la solución exige de la sociedad que tiene la responsabilidad colectiva de realizar las modificaciones necesarias en el entorno para facilitar la plena participación en todas las esferas de la vida social de las personas con discapacidad. En el nivel político, esta responsabilidad se configura como una cuestión de derechos humanos².

Para superar las condiciones de exclusión y transformar el entorno, se aboga por incorporar la discapacidad como un componente de las políticas públicas, a efecto de que las instituciones públicas planifiquen la prestación de los servicios de apoyo que necesitan las personas con discapacidad y rediseñen el entorno para ofrecer accesibilidad. Asimismo, las organizaciones que representan a este sector de la población deben participar en los procesos de elaboración de las políticas públicas, que inciden en forma directa o indirecta en las vidas de sus miembros ya que conocen mejor que nadie cuáles son las necesidades de sus miembros.

Tras muchas luchas emprendidas por el movimiento de personas con discapacidad se acuñó la frase “*nada de nosotros sin nosotros*”, para enfatizar la necesidad de participación en los procesos de toma de decisiones.

Esto es sin duda, un cambio de paradigmas con respecto a cómo se entiende la discapacidad ya que el problema no está en la persona, sino en la forma en que se encuentra organizado el entorno. El Modelo Social nació de las reflexiones del movimiento de personas con discapacidad acerca de las vivencias de sus miembros. Es decir, las situaciones adversas que enfrentan las personas con discapacidad cotidianamente.

B.- La Accesibilidad Fuente del Cambio

Bajo la perspectiva del Modelo Social el centro de intervención se mueve de los cuerpos de las personas con discapacidad hacia su entorno. De esta forma, la accesibilidad es indispensable para ofrecer real participación en la sociedad a las personas con discapacidad. Por ello, uno de los principios sobre los cuales se basa la CDPD es justamente la accesibilidad. Esto significa que la accesibilidad como principio guía la interpretación de todas las normas de esta Convención.

Tanta importancia le concede la CDPD a la accesibilidad que le dedica el artículo 9 a desarrollar este principio. Dicho artículo señala:

² Díaz Velázquez Eduardo, Reflexiones Epistemológicas Para Una Sociología de la Discapacidad, Revista Sociológica de Pensamiento Crítico — <http://www.intersticios.es>
pág. 85

“A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”.

El Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad es el órgano de expertos y expertas independientes que supervisa el cumplimiento internacional de la CDPD. Los Estados Partes de la CDPD deben presentar a este Comité, por conducto de la Secretaría General de las Naciones Unidas, un informe exhaustivo sobre las medidas que hayan adoptado para cumplir sus obligaciones y sobre los progresos realizados al respecto. El primer informe debe ser presentado dos años después de la ratificación de la CDPD y los subsiguientes cada cuatro años.

De conformidad con lo dispuesto por su Reglamento, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad puede preparar observaciones generales en las cuales se analizan temas contenidos en la CDPD, para ayudar a los estados a mejorar el nivel de cumplimiento de sus obligaciones. Dicho Comité identifica en los informes presentados por los estados debilidades en la aplicación de la CDPD y a partir de ello, selecciona un tema para desarrollarlo. Hasta el momento ha preparado 7 Observaciones Generales.

La Observación General N° 2 versa precisamente sobre el tema de la accesibilidad. En la misma se afirma que del artículo 9 de la CDPD se desprende:

“(...) claramente la accesibilidad como la condición previa para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente, participar plenamente y en pie de igualdad en la sociedad y disfrutar de manera ilimitada de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás”³

Se puntualiza la relevancia que le otorga el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad a la accesibilidad, que considera que es una condición previa para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Es decir, sin accesibilidad no hay derechos para las personas con discapacidad ni posibilidad de una vida independiente ni de plena participación. Debe entenderse por vida independiente la

³ Observación General N°2, Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Organización de Naciones Unidas, p. 4

posibilidad de las personas con discapacidad de tomar las decisiones sobre sus propias vidas y para ello, se debe contar con un entorno que no presente barreras para la inclusión social. Asimismo, por plena participación debe entenderse como la no discriminación e igualdad en el ejercicio de derechos y deberes de las personas con discapacidad.⁴

En virtud de que el Comité mencionado considera que la accesibilidad es un paso previo para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, su denegación se constituye en una discriminación:

“Siendo la accesibilidad una condición previa para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente, como se establece en el artículo 19 de la Convención, y participar plenamente en la sociedad en condiciones de igualdad con las demás, la denegación de acceso al entorno físico, el transporte, la información y la comunicación, y los servicios abiertos al público debe ser examinada en el contexto de la discriminación”⁵

El artículo 2 de la CDPD define lo que se debe entender por discriminación por motivo de discapacidad de la siguiente manera:

“Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”

Por otra parte, la naturaleza jurídica del o la titular de los espacios o de los servicios no es importante, en cuanto a la obligación de cumplir con la accesibilidad, ya que abarca tanto los entes públicos como los privados de uso público. En ese sentido, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad en la Observación General N° 2 señala:

“La atención prioritaria ya no se centra en la personalidad jurídica y el carácter público o privado de quienes poseen los edificios, las infraestructuras de transporte, los vehículos, la información y la comunicación, y los servicios. En la medida en que los bienes, productos y servicios están abiertos al público o son de uso público, deben ser accesibles a todas las personas,

⁴ Informe Final oficio N° 12206-2012-DHR del 23 de octubre de 2012, Defensoría de los Habitantes, p. 4

⁵ Observación General N° 2, *op. Cit.*, p. 10 y 11

independientemente de que la entidad que los posea u ofrezca sea una autoridad pública o una empresa privada.”⁶

En cuanto a lo que se refiere al ámbito de aplicación de la accesibilidad, el artículo 9 de la CDPD indica que es “*el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público*”. Además, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad con respecto al ámbito de aplicación de la accesibilidad sostiene:

“Las personas con discapacidad deben tener igualdad de acceso a todos los bienes, productos y servicios abiertos al público o de uso público de una manera que garantice su acceso efectivo y en condiciones de igualdad y respete su dignidad”⁷

La Defensoría de los Habitantes en el informe final, oficio N° 12206-2012-DHR del 23 de octubre de 2012, afirmó en relación con la accesibilidad de las personas con discapacidad al entorno:

“La accesibilidad se encuentra estrechamente ligada a la equiparación de oportunidades ya que este implica un proceso de ajuste del espacio físico, los servicios, la información, la documentación, así como las actitudes hacia las necesidades de todas las personas incluyendo quienes presentan alguna discapacidad. La equiparación de oportunidades es un paso previo a la accesibilidad. Esto es así porque la equiparación de oportunidades procura la creación de las condiciones adecuadas para el acceso real a los derechos.”

El artículo 9 de la CDPD continúa señalando:

“Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

- a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;*
- b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.*

⁶ Observación General N° 2, op. Cit., p. 3

⁷ Observación General N° 2, op. Cit., p. 4

En esta segunda parte del párrafo 1° del artículo 9 de la CDPD dispone cuáles son las acciones que deben llevar a cabo los estados para alcanzar la accesibilidad.

Primero, es preciso iniciar una búsqueda de los obstáculos que impone la sociedad para la plena participación de las personas con discapacidad, ya sea en el entorno físico, el transporte, la información o la comunicación. Posteriormente, los estados suscriptores de la CDPD deben suprimir esos obstáculos y barreras que impiden o dificultan la participación social de las personas con discapacidad.

El párrafo 2° del artículo 9 de la CDPD está constituido por varios incisos en los cuales también se establecen obligaciones que los estados deben cumplir derivadas de la accesibilidad. El inciso a) señala:

“Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público”.

En virtud a dicho inciso los estados deben emitir normas técnicas de accesibilidad que garantice que las personas con diferentes deficiencias –físicas, sensoriales, intelectuales y mentales- puedan hacer uso y disfrute del entorno. Ordinariamente, se cuenta con una noción de accesibilidad muy restringida ya que se considera que sólo se debe brindar acceso al espacio físico, cuando debe abarcar muchos más ámbitos como ya se ha afirmado.

En referencia al contenido de las normas técnicas de accesibilidad, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad indica:

“Los Estados partes deben establecer un marco legislativo que cuente con cotas de referencia específicas, aplicables y sujetas a un calendario para supervisar y evaluar la modificación y ajuste graduales por las entidades privadas de sus servicios anteriormente inaccesibles, y su transformación en otros accesibles”.

Cabe destacar de este extracto de la Observación General N° 2 que las normas técnicas de accesibilidad deben ser objeto de supervisión. Aquí la Defensoría de los Habitantes como Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, debe jugar un papel muy importante dado que su naturaleza como órgano de protección de los derechos de las y los habitantes, incluidos los que presentan discapacidad, debe monitorear que el Estado costarricense cumpla con las

normas citadas, de conformidad con los lineamientos de la CDPD. Más adelante se profundizará sobre este tema.

El inciso b) del párrafo 2° del artículo en comentario dispone un aspecto cardinal para tener un entorno plenamente accesible:

“Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad”.

La accesibilidad debe comprender tanto el entorno público como el privado. En el caso de la empresa privada debe hacer accesible sus instalaciones y servicios a fin de que las personas con discapacidad, puedan ejercer de forma plena sus derechos. El sector privado, en muchos países, brinda la mayoría de servicios. Así que debe cumplir con las normas técnicas de accesibilidad. Exonerar a las entidades privadas de la obligación de brindar accesibilidad constituiría una discriminación no aceptable desde los principios que sustentan la CDPD. Como consecuencia de lo anterior, se debe establecer instancias de control del cumplimiento de dichas normas por parte del sector privado.

Por otra parte, el artículo 9 de la CDPD se debe integrar con el inciso c) del párrafo 1° del artículo 4° del mismo instrumento internacional que señala que se debe *“tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad”*. En la medida que la accesibilidad es un principio de la CDPD se incorpora dentro del bloque de legalidad que debe respetar las políticas y programas que forman parte del Estado.

Es por ello que el Comité de los Derechos de las Personas con discapacidad señala:

“La garantía de la accesibilidad en el futuro debe considerarse en el contexto de la aplicación de la obligación general de desarrollar bienes, servicios, equipo e instalaciones de diseño universal (art. 4, párr. 1 f).”

Tanto cuando se promulgan normas técnicas como cuando se adoptan políticas públicas que se refieren a las personas con discapacidad, se deben hacer consultas estrechas con las organizaciones que las representan según lo que establece el párrafo 3° del artículo 4 de la CDPD. Las personas con discapacidad son las que mejor conocen cuáles son sus necesidades y, por esto, deben ser oídas. La consulta debe ser entendida como un verdadero derecho oponible ante el Estado y sus instituciones que deben emitir política.

Ahora bien, ¿a quién se consulta? El párrafo en cuestión es claro en sostener que son las organizaciones de personas con discapacidad; con esto, se pretende estimular la constitución de estas organizaciones y la incorporación de personas con discapacidad a éstas.

C.- Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como instrumentos para el ejercicio de los Derechos Humanos

Uno de los aspectos novedosos que introduce la CDPD es el abordaje del tema de la accesibilidad a las TIC, siendo, como se indicó, el primer tratado jurídico internacional de Derechos Humanos adoptado por la Organización de Naciones Unidas en hacerlo. Específicamente, en los artículos 4, 9, 21, 24, 27, 29 y 30 se refieren a este tema.

Contar con una definición de TIC adquiere gran importancia en virtud de que la accesibilidad a dichas tecnologías, es justamente el tema de la presente investigación. En ese sentido, se entiende que “las TIC es un término que explora toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas”.⁸

Las TIC pueden ser un instrumento muy valioso para que las personas con discapacidad puedan tener pleno ejercicio de los Derechos Humanos; sin embargo, pueden también aumentar el grado de discriminación que enfrentan las personas con discapacidad. En ese sentido, las TIC pueden ser “un arma de doble filo”, ya que tienen un potencial enorme a efecto de que las personas miembros de este colectivo participen en las distintas esferas de la sociedad o, pueden levantar grandes barreras que los excluya aún más de lo que se encuentran.

En relación con lo anterior, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad en la Observación General N°2 afirmó:

“Las inversiones y la investigación y producción nuevas deberían contribuir a eliminar la desigualdad, y no a la creación de nuevas barreras. Por consiguiente, el artículo 9, párrafo 2 h), de la Convención invita a los Estados partes a promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en

⁸ Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil.

una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo”.

En este sentido, Catalina Devandas, exrelatora de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, en entrevista realizada con el equipo de esta investigación, indicó que *“las TIC presenta dilemas éticos importantes”. Por ejemplo, en países de tecnología avanzada de Asia residencias de personas adultas mayores son atendidas por robots y el contacto de éstas con personas foráneas a los centros es mínimo y, lejos de fomentar la inclusión, genera segregación”.* Así que la tecnología debe ser diseñada para el ejercicio de los derechos y no para su transgresión y en ocasiones, la línea divisoria, como resultado de las nuevas tecnologías, se torna algo complicada.

El inciso g del párrafo 2 del artículo 9 de la CDPD se refiere de forma específica a las TIC e impone a los estados suscriptores la obligación:

“promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet”.

De igual manera, el inciso h) también se refiere a las TIC⁹ e indica:

“Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo”.

Del último inciso cabe resaltar que las TIC desde una etapa temprana deben ser accesibles a personas con diferentes discapacidades. Lo que implica que desde la fase de diseño los productos, entornos, programas y servicios puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado⁹. Cuando la accesibilidad es contemplada desde el diseño los costos son mínimos.

Por el contrario, lo que es preciso invertir para convertir en accesible un servicio ya existente es cuantioso. En referencia a este tema, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad afirmó:

“La accesibilidad de la información y la comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), también debe lograrse desde el

⁹ Artículo 2 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

principio, ya que toda adaptación posterior para ofrecer acceso a Internet y las TIC puede aumentar los costos. Por lo tanto, es más económico incorporar características obligatorias de accesibilidad a las TIC desde las primeras etapas del diseño y la construcción”,

Cabe también resaltar del inciso h) que las TIC deben ser accesibles “*al menor costo*”. Las personas con discapacidad en su mayoría se encuentran ubicadas dentro de los sectores más pobres de la población. Aquí se está en presencia ya no de un tema de accesibilidad, sino de asequibilidad. Esto último se relaciona con la capacidad de las personas con discapacidad de adquirir las TIC.

El artículo 28 de la CDPD reconoce que la persona con discapacidad le asiste el derecho a la protección social. Agrega dicha norma que se deben adoptar las medidas pertinentes para proteger y promover el ejercicio del derecho a la protección social, entre ellas:

“Asegurar el acceso de las personas con discapacidad y de sus familias que vivan en situaciones de pobreza a asistencia del Estado para sufragar gastos relacionados con su discapacidad, incluidos capacitación, asesoramiento, asistencia financiera y servicios de cuidados temporales adecuados”.

En atención a la norma anteriormente transcrita, los estados partes de la CDPD deben crear programas que tomen en cuenta la situación socioeconómica de las personas con discapacidad, para generar asistencia social para velar por la asequibilidad a las TIC. No se debe olvidar que las personas con discapacidad cuentan con pocas oportunidades de alcanzar un puesto de trabajo. Así que no tienen los recursos para sufragar el costo económico de la compra de las TIC.

La Encuesta Nacional Sobre Discapacidad 2018 (ENADIS) indica que las personas con discapacidad se encuentran ubicadas entre los sectores de la población con menos recursos económicos. De esta forma, “*cerca del 53 % del total de las PeSD (personas con discapacidad) se ubican en los quintiles I y II, es decir, el 40 % de los hogares con menores ingresos agrupa alrededor de la mitad de la población con discapacidad, mientras que la población sin discapacidad agrupa alrededor del 37 % de las personas*”¹⁰.

Catalina Devandas entiende que los sistemas de protección social “*deben ser tan general como sea posible y tan específica como sea necesario*”¹¹. Agrega la exrelatora:

¹⁰ Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018 RESULTADOS GENERALES, Instituto Nacional de Estadístico y Censo, Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, San José, Costa Rica, mayo 2019, p. 69

¹¹ Informe Temático de la Relatora Especial de las personas con discapacidad UNO, Derecho a la Protección Social de las Personas con Discapacidad P. 17

“Mientras que los programas generales apoyan el acceso de las personas con discapacidad a las prestaciones y servicios generales en igualdad de condiciones con las demás (por ejemplo, introduciendo ajustes razonables), los programas específicos les proporcionan acceso a ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos, tecnologías de apoyo y otras formas de asistencia humana o animal de calidad, así como a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad (incluida la asistencia personal para vivir de forma independiente y participar activamente en la comunidad)”

Estos incisos se deben integrar a otras normas de la CDPD entre las cuales destacan el inciso g) del párrafo 2° del artículo 4, en el que se puede leer:

“Emprender o promover la investigación y el desarrollo, y promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad, dando prioridad a las de precio asequible”.

Estas normas deben constituirse en políticas de Estado en aras de articular todos los esfuerzos del sector público y privado, con el propósito de que se cumpla con las obligaciones contraídas con la comunidad internacional. No son poca cosa las obligaciones establecidas por la CPDP a los Estados con respecto a las TIC.

De estos dos incisos se desprenden las obligaciones impuestas por la CDPD a los estados partes y se constituye en el marco de monitoreo por parte de las instancias de control. *“Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones”.*

D.- Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

El motivo más importante de la adopción de la CDPD fue la invisibilización de las personas con discapacidad dentro del Sistema de Protección de los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Así, tanto la Declaración Universal de los Derechos Humanos como el núcleo duro de los instrumentos de Derechos Humanos, salvo la Convención de los Derechos del Niño, no hacían referencia a las personas con discapacidad y si bien podían ser utilizados por este colectivo para fundamentar sus reclamos de violaciones a sus

derechos, lo cierto es que no obedecían a su perspectiva y por tanto, no respondían a sus necesidades particulares ¹².

De igual manera, los diferentes comités de protección de los Derechos Humanos escasamente se ocupaban del tema de la discapacidad, ni las organizaciones no gubernamentales que se dedicaban a los Derechos Humanos se interesaban en la temática. Se podría afirmar que las personas con discapacidad eran discriminadas por el Sistema Universal de los Derechos Humanos, hasta el advenimiento de la CDPD.

La CDPD tiene un indudable carácter de transformación social comenzando con el reconocimiento explícito de la comunidad internacional de que las personas con discapacidad son titulares de Derechos Humanos. Además, establece la obligación de cada estado que suscribe la Convención de eliminar las barreras específicas que enfrentan las personas con discapacidad para el ejercicio de sus derechos.

Es importante advertir que la CDPD no establece derechos específicos para las personas con discapacidad, sino que regula los derechos ya existentes según las necesidades de las y los miembros de este sector de la población. De tal forma, la CDPD desarrolla derechos como la vida, igualdad ante la ley, acceso a la justicia, libertad y seguridad de las personas, protección contra la tortura, libertad de expresión y acceso a la información, educación, salud, trabajo, nivel de vida adecuado y protección social, participación política, entre otras.

Cabe mencionar que de conformidad con el párrafo 4° del artículo 4 de la CDPD no se pueden restringir ninguna ley vigente en los estados partes que regulen en forma más amplia los derechos contenidos en la propia Convención. Esta disposición es transcendental puesto que reconoce la prioridad de la aplicación de las normas internas sobre la CDPD, cuando éstas facilitan en mayor medida el ejercicio de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.

Las normas nacionales de derechos de las personas con discapacidad y la CDPD se encuentran profundamente imbricadas, porque analizar estas últimas se debe tener conocimiento de las primeras. Un análisis de las normas del CDPD implica necesariamente la revisión de las normas internas. Para efectos prácticos, se incorporan los derechos más ampliamente regulados en las leyes internas a la CDPD.

¹² Cuenca Gómez, Patricia, Los Derechos Fundamentales de las Personas con Discapacidad, un Análisis a la Luz de la Convención de la ONU, editado por la Universidad de Alcalá y la Defensoría del Pueblo de España, Madrid, 2012, p. 44

La CDPD establece una instancia internacional de seguimiento y protección de los derechos: el Comité de los Derechos de las personas con discapacidad, al cual los estados partes deben presentar informes periódicos sobre su grado de cumplimiento. Además, el Protocolo Facultativo de la CDPD crea un procedimiento para presentar ante dicho Comité denuncias de violaciones de los derechos de las y los residentes de los estados que la han ratificado. Establece también instancias nacionales de supervisión.

En ese sentido, el artículo 33 de la CDPD, denominado “aplicación y seguimiento nacionales” instauro medios de vigilancia de los derechos. Este artículo está conformado por tres párrafos. El primer párrafo se refiere a la obligación de los Estados partes de designar organismos gubernamentales responsables de la aplicación de las disposiciones de este Tratado internacional. Asimismo, este párrafo señala que los Estados considerarán la posibilidad de nombrar un organismo gubernamental que coordine la aplicación de la Convención.

El segundo párrafo establece la obligación de los estados que han suscrito la CDPD de designar uno o varios mecanismos independientes para promover, proteger y monitorear la aplicación de la Convención. A la hora de designar dicho mecanismo los estados deben tomar en cuenta los Principios Relativos a la Condición Jurídica y el Funcionamiento de las instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos.

El tercer párrafo le asigna una tarea específica a las organizaciones no gubernamentales que representan a las personas con discapacidad, la de participación en todos los niveles del proceso de seguimiento. Esta es la primera Convención de las Naciones Unidas que reconoce la labor de protección de los Derechos Humanos que vienen realizando la sociedad civil organizada. No es casualidad que se le haya asignado tal función a las organizaciones de personas con discapacidad, puesto que éstas tuvieron una activa participación en el Comité ad hoc que redactó la CDPD. Incluso, intervinieron en las sesiones de dicho Comité haciendo aportaciones muy importantes.

A continuación, se concentrará el análisis en el segundo párrafo del artículo 33 de la CDPD porque le asigna una importante labor a las Instituciones Nacionales de Promoción y Defensa de los Derechos Humanos. Según señala dicho párrafo cada estado parte debe designar uno o varios mecanismos independientes de supervisión del cumplimiento de los derechos reconocidos por la CDPD. Es preciso ofrecer una serie de definiciones relacionadas con el párrafo mencionado a efectos de clarificar el significado de términos que se utilizan en el presente proyecto.

En el contexto de la CDPD, mecanismos **independientes de supervisión** significa instancias libres de injerencias externas en la toma de decisiones sobre el ejercicio de las funciones que le han sido encomendadas. Lo anterior implica tener la capacidad de definir su estructura organizativa así como contar con recursos propios para su funcionamiento. Los mecanismos independientes de supervisión también deben contar con la libertad para la elección de su personal¹³.

En cuanto a lo que se refiere a las funciones de supervisión que la CDPD les confiere a los mecanismos independientes cabe indicar que básicamente son tres, a saber: promoción, protección y monitoreo. **Promover** es emprender acciones dirigidas a la información, divulgación y toma de conciencia sobre lo importante del cumplimiento de la CDPD¹⁴, tales como capacitación a las y los funcionarios públicos, campañas de sensibilización a la sociedad e impulsar cambios en los programas educativos para incorporar el tema de los derechos de las personas con discapacidad.

Asimismo, **proteger** significa realizar acciones dirigidas al resguardo de los derechos reconocidos en la CDPD¹⁵, entre las cuales se pueden mencionar tener un procedimiento para examinar las denuncias que presentan las y los miembros de este sector de la población, la interposición de acciones judiciales y proporcionar asistencia a las personas con discapacidad en los tribunales nacionales. Protección también abarca pronunciamientos sobre proyectos de ley. Los mecanismos independientes de supervisión deben poseer facultades de investigación como solicitar informes a las autoridades públicas, citar funcionarias y funcionarios públicos o practicar inspecciones¹⁶.

Por último, **monitoreo** es la elaboración de informes periódicos sobre el grado de cumplimiento de la CDPD. En esos informes se puede abordar aspectos contenidos de la CDPD (educación, trabajo, libertad de desplazamiento, capacidad jurídica, entre otros) o bien, indagar sobre el estado de situación de los derechos de segmentos específicos de la población con discapacidad (personas sordas, ciegas, mental o intelectual) en el entendido que ésta es diversa y que no todas las personas con discapacidad viven las violación de los derechos de misma manera, incluso segmentos que sufren de

¹³ Construyendo la Arquitectura para el Cambio: Directrices sobre el Artículo 33 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 1ª Edición, Budapest marzo de 2011 p. 50

¹⁴ Quinn, Gerard, La Convención de la Organización de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Instituciones Nacionales como Catalizadores Clave del Cambio, en: Mecanismos Nacionales de Monitoreo de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, editado por la Red de Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, Comisión Nacional de Derechos Humanos de México y Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, p. 34

¹⁵ De la Exclusión a la Igualdad, Hacia el Pleno ejercicio de los Derechos de las Personas con Discapacidad, editado por la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos y la Unión Interparlamentaria, 2007, p. 104.

¹⁶ Óp. Cit., De la Exclusión a la Igualdad, Hacia el Pleno ejercicio de los Derechos de las Personas con Discapacidad, p. 111

discriminación por una doble condición (mujeres con discapacidad, indígenas con discapacidad, migrantes con discapacidad, entre otros).

Finalmente, el 2° párrafo del artículo 33 de la CDPD dispone que en el momento en el cual los estados designen el mecanismo independiente de supervisión, deben considerar **los Principios Relativos a la Condición Jurídica y el Funcionamiento de las Instituciones nacionales de protección y promoción de los derechos humanos**, que como se señaló, también son conocidos como los Principios de París ya que originalmente fueron redactados en esa ciudad.

Los **Principios de París** son conjuntos de normas que contienen recomendaciones que expresan los requisitos básicos que deben tener una institución nacional de protección y promoción de Derechos Humanos para su funcionamiento, entre los cuales cabe destacar:

- La institución nacional será competente en el ámbito de la promoción y protección de los derechos humanos.
- La institución nacional dispondrá del mandato más amplio posible, claramente enunciado en un texto constitucional o legislativo, que establezca su composición y su ámbito de competencia.
- Examinar libremente todas las cuestiones comprendidas en el ámbito de su competencia, que le sean sometidas por el gobierno o que decida conocer en virtud de sus atribuciones, a propuesta de sus miembros o de cualquier solicitante
- La institución nacional podrá estar facultada para recibir y examinar denuncias y demandas relativas a situaciones particulares.

En el año 1993, se conformó el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC). Una de las funciones de la CIC es acreditar a las instancias que solicitan que se les consideren como la institución nacional de promoción y protección de los Derechos Humanos de cada país, de acuerdo con su conformidad con sus Principios de París. Para tal fin, cuenta con un subcomité que analiza las solicitudes y recomienda a la mesa central la acreditación.

El requisito de que la instancia que se designe como mecanismo nacional de supervisión cumpla con los Principios de París es deseable, más no necesario. Sin embargo, por las características que le atribuye el 2° párrafo al mecanismo nacional de supervisión, las opciones son pocas. Pareciera que el mecanismo nacional de supervisión es un traje

hecho a la medida de las instituciones nacionales de protección y promoción de los Derechos Humanos.

Mediante el Decreto Ejecutivo 39386-MRREE publicado en el diario oficial La Gaceta el 26 de febrero de 2016, designó a la Defensoría de los Habitantes como Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Dada la designación de la Defensoría de los Habitantes como Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas, se tomó el acuerdo de iniciar la presente investigación, en aras de monitorear el grado de cumplimiento del Estado Costarricense con respecto a las normas de acceso a las TIC contenidas en la CDPD.

HALLAZGOS

A.- Políticas Públicas Sobre Accesibilidad a las TIC

De conformidad con lo expuesto anteriormente, las obligaciones contenidas en las normas de la CDPD sobre el tema de las TIC deben ser plasmadas en políticas públicas, a efecto de articular los esfuerzos del Estado para promover y velar por la accesibilidad de las personas con discapacidad a las mismas en igualdad de condiciones.

En ese sentido, el MICITT informó a esta Defensoría que *“en el PNDT 2015-2021 (El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones) en la sección de factores críticos de éxito, se establece el desarrollo de una “Política para la Promoción de la Accesibilidad de las Telecomunicaciones TIC para las personas con algún tipo de discapacidad: Impulso e incentivo de la adopción de los estándares en las páginas Web del Estado”, para su cumplimiento se trabajó de forma conjunta con el Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONPADIS), en su calidad de ente Rector en esta materia, lo cual resultó en la emisión de la Directriz N° 051-MTSS-MICITT, denominada:*

“Implementación de sitios Web accesibles en el sector público costarricense”, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 118 de fecha 25 de junio de 2019”¹⁷.

17 MEMORÁNDUM: MICITT-DEMT-MEMO-001-2021 del 05 de enero de 2021, suscrito por la Sra. Angélica Chinchilla Medina, Directora, Dirección de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones, dirigido al Sr. Eduardo Venegas, Jefe Unidad de Servicios Tecnológicos, p. 2

Dicho Ministerio también informó que “cuenta con tres pilares a saber: *Inclusión Digital, Gobierno Electrónico y Economía Digital*. Específicamente, en el Pilar *Inclusión Digital*, se establece la *Agenda de Solidaridad Digital*, que es la herramienta que prioriza el conjunto de acciones a corto, mediano y largo plazo, destinadas a garantizar el desarrollo humano de las poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad, proporcionándoles acceso a las Telecomunicaciones/TIC y dentro de las cuales se encuentran las personas con discapacidad, y cuenta con el financiamiento del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)”¹⁸.

Además, en el documento que contiene la anterior información cuenta con una tabla en la que se indican datos relacionados con los pilares mencionados, según se detalla:

Pilar Inclusión Digital	Conforme lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, todo programa o servicio a financiarse parcial o totalmente con recursos públicos deberá velar por el cabal cumplimiento de las normas dispuestas en dicho cuerpo legal, de ahí que en la ejecución de los proyectos con cargo a FONATEL, se deberán implementar estándares de diseño universal y accesibilidad, a fin de que las personas con algún tipo de discapacidad puedan ejercer sus derechos. (Ver: https://www.micit.go.cr/sites/default/files/actualizacion-lineamientosinclusion-digital-final-web_1.pdf)
Pilar Gobierno Electrónico	Todo desarrollo informático que tenga por objeto la interacción con los habitantes en materia de prestación de servicios, debe asegurar la atención de los requerimientos de las personas en situación de vulnerabilidad y de personas con discapacidad, de manera que tales condiciones no se conviertan en un obstáculo para acceder a las facilidades tecnológicas del Estado y al acceso a la información y a la comunicación. (Ver: https://www.micit.go.cr/sites/default/files/pndt-2015-2021_2.pdf)

¹⁸ Ídem, p. 2

Pilar Economía Digital	Se garantizará que toda la población (incluyendo las personas con algún tipo de discapacidad) puedan acceder a servicios de radiodifusión de calidad desde el punto de vista técnico, en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna. (Ver https://www.micit.go.cr/sites/default/files/actualizacion_lineamientos_eco_nomia_digital_final.pdf) Es decir, dentro del PNDT 2015-2021 se destaca la inclusión de las personas con discapacidad.
---------------------------------------	--

Por su parte, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) con respecto a la incorporación de la accesibilidad de las TIC, indicó que *“en cumplimiento con lo establecido en la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” y en el artículo 32 de Ley 8642 “Ley General de Telecomunicaciones”:*

c) Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos”¹⁹.

Asimismo, la SUTEL agregó a la información suministrada a este Despacho que *“propuso la modificación al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, específicamente en el Capítulo IV, se incluyó un apartado para regular la información y atención que debe recibir los usuarios finales de telecomunicaciones con alguna discapacidad; por ejemplo:*

- a) La accesibilidad a la información de la factura de los servicios de telecomunicaciones.*
- b) La información sobre equipos terminales (teléfonos u otros) con características especiales.*
- c) El acceso al contenido de los contratos de adhesión de los servicios.*
- d) La asistencia y atención para los usuarios con discapacidad.”²⁰*

Igualmente, SUTEL indicó que *“se realizó un taller de capacitación para instituciones públicas sobre “Pautas de Accesibilidad al Contenido de Internet (WCAG 2.0) y los principios desarrollados por el Word Wide Web Consortium (W3C)”.*

¹⁹ Oficio N° 11484-SUTEL-CS-2020 del 17 de diciembre de 2020, suscrito por el Sr. Federico Chacón Loaiza, Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, p. 1

²⁰ Ídem, p.2

Por su parte, el Ministerio de Educación Pública (MEP), indicó a esta Defensoría que *“cuenta con una Política Institucional en Tecnologías de la Información en la que en el EJE 2: Recursos Educativos Digitales para el Aprendizaje, se especifica que:*

“Innovadores, creativos, accesibles e intuitivos los recursos digitales, se acompañan de sugerencias de mediación para que el docente pueda reconocer las oportunidades en su utilización y a partir de ellas genere acciones más acordes con el contexto en que se desarrollan sus estudiantes. (Ministerio de Educación Pública - POLÍTICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA)”²¹

Asimismo, dicho Ministerio especifica que en concordancia con esta consideración al respecto de los recursos educativos digitales, los desarrollos que se están generando desde la Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación y a partir de una capacitación recibida en 2020, se implemente el estándar WCAG 2.1 "Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web", Nivel de accesibilidad A.

Este estándar contempla:

- *Imágenes con texto alternativo*
- *Aplicación de lectores de pantalla*
- *Tamaño de letra apropiado*
- *Uso de Zoom de hasta 200%*
- *Uso de subrayado, negrita además del color para identificar algún elemento*
- *Ubicación de los elementos cumpliendo un patrón (Esto al hacer el prototipo de un recurso)*
- *Iconos-enlaces-botones con tamaños grandes*
- *Uso del lenguaje de programación aplicando las etiquetas correspondientes.*

El equipo de diseño y multimedios usa por ejemplo:

- *Los videos con descripción*
- *Contraste de texto y fondo*
- *Imágenes con contraste²²*

Finalmente, el MEP reitera su compromiso para garantizar la accesibilidad a la educación de todas las personas que requieran de ella.

²¹ Oficio N° 0014-0121 del 08 de enero de 2021, suscrito por Melania Brenes Monge, Viceministra Académica, p. 1

²² Ibidem p.2

Así también, el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), responde en esta misma línea, respecto a su política de información, *“la institución cuenta con políticas que orientan la equidad e igualdad en el ITCR. Específicamente, existen dos políticas generales, que apoyan desde el quehacer universitario, la construcción de una sociedad equitativa, igualitaria, inclusiva y libre de discriminación.*

Dichas políticas – numeradas 18 y 19- fueron avaladas por la Asamblea Institucional Representativa en la Sesión Ordinaria No. 96-2019, realizada el 10 de abril de 2019, quedando como sigue:

“18. Se prohíbe la discriminación contra cualquier persona por su etnia, su lugar de procedencia, género, orientación sexual o identidad de género, estado civil, religión, opinión política, ascendencia nacional, filiación, condición de discapacidad, maternidad y paternidad, y su condición socioeconómica, edad o cualquier otra forma análoga de discriminación.”²³

De lo anterior y en un proceso que abarcó del 2015 al 2018, se actualizan las políticas específicas para población con discapacidad, las cuales son aprobadas por el Consejo Institucional en Sesión Ordinaria No. 3147 del 2019:

- 1. Garantizar la accesibilidad en todas sus dimensiones) a las personas con discapacidad de la Comunidad Institucional, mediante el proceso de equiparación de oportunidades y bajo el enfoque de derechos humanos y los principios de igualdad y equidad.²⁴*

(...) 6. Incluir la discapacidad y los derechos humanos como eje transversal en todas las áreas del quehacer institucional, a fin de garantizar el respeto y la participación en condiciones de igualdad y equidad de las personas con discapacidad.

7. Promover acciones afirmativas desde las diferentes escuelas y áreas académicas, para la generación y aplicación de conocimientos, en proyectos y productos relacionados con las necesidades de las personas con discapacidad.²⁵

²³ Oficio N° 051-2021 del 28 de enero de 2021, suscrito por Luis Paulino Méndez Badilla, Rector, p. 1

²⁴ Ibidem p.2

²⁵ Ibidem p.3

En este mismo sentido, el Instituto Tecnológico informa que estas políticas se dan considerando todas las dimensiones de la accesibilidad, establecidas por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. *Esta responsabilidad recae sobre tres programas institucionales que gestionan con las diferentes instancias y actores, para materializar las necesidades de las personas con discapacidad en los procesos de admisión, permanencia y egreso universitario, a saber:*

- 1. Programa Institucional de Equiparación de Oportunidades para Personas con Discapacidad*
- 2. Programa de Admisión Accesible*
- 3. Programa de Servicios para Estudiantes con Discapacidad y Necesidades Educativas*

Por otro lado, la Universidad Nacional (UNA) ha comunicado que *“con fundamento en las consultas realizadas a estudiantes adscritos al Programa de Psicopedagogía y que presentan discapacidad auditiva o visual, se puede apuntar lo siguiente:*

*La herramienta del aula virtual de la UNA no es accesible para personas con discapacidad visual, especialmente con ceguera total, pues muchas pestañas no pueden ser leídas por los lectores de pantalla que utilizan.”*²⁶

De igual forma, la página de la UNA no es accesible para personas ciegas. Las personas estudiantes que fueron consultadas afirman que el lector de pantalla se “queda pegado” lo cual no les permite hacer su matrícula de forma autónoma, pues no logran acceder a los horarios de los cursos que desean matricular.

*Sobre este mismo punto, hacen referencia a que para las personas sordas igual Zoom es la mejor opción si se fija solo el intérprete de señas y lo que el docente quiera presentar.*²⁷

Respecto a su política de inclusión *“la Universidad Nacional cuenta con la Política para la incorporación de las tecnologías de información y la comunicación en los procesos académicos de la Universidad Nacional, publicada en la gaceta ordinaria”* la cual propicia *la búsqueda constante de mecanismos que posibiliten la accesibilidad universal a los sistemas tecnológicos institucionales para las personas con diferentes capacidades.*²⁸

Sobre este mismo tema, la Universidad Técnica Nacional (UTN) ha informado a este despacho que *“para apoyar los procesos de educación remota, la UTN utiliza un administrador de contenido, en este caso la plataforma Moodle en su versión 3.10+, la cual cumple con los requerimientos de accesibilidad WCAG 2.1 AA, certificación que*

²⁶ Oficio N° 031-2021 del 12 de enero de 2021, suscrito por Alejandra Gamboa Jiménez, Vicerrectora de Vida Estudiantil, p. 1

²⁷ Ibidem p.2

²⁸ Oficio N° 031-2021 del 12 de enero de 2021, suscrito por Alejandra Gamboa Jiménez, Vicerrectora de Vida Estudiantil, p. 2

obtuvo el manejador de contenidos educativos en noviembre de 2020. Como parte del bloque de módulos predeterminados, el Moodle cuenta con una herramienta para comprobaciones de accesibilidad y otra para facilitar el uso de los lectores de pantalla.

Adicional a ello, se ha habilitado el bloque de accesibilidad, el cual está orientado a facilitar mejores condiciones para las personas con baja visibilidad a través de herramientas para aumentar el contraste o el tamaño de las letras.”²⁹

Siempre sobre este mismo punto, la UTN informa que “desde el año 2015 cuenta con una política sobre accesibilidad y discapacidad aprobada mediante Acuerdo 3-27-2015, Acta 27-2015, Sesión Ordinaria No.27-2015, realizada el 10 de diciembre del 2015, para la transversalización de acciones con perspectiva de discapacidad y accesibilidad en la cultura institucional a nivel estratégico y operativo. Específicamente el punto 5 de las políticas está orientado a promover la accesibilidad en la información, comunicación, tecnología y prestación de servicios que brinda, acorde con las demandas y necesidades de las personas con discapacidad.

Es importante destacar que, institucionalmente, se canalizan iniciativas a través de la Comisión sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), instancia que, en el marco de la Ley 7600, la Ley 8661 y normativa conexas, orienta sus esfuerzos de manera general para garantizar servicios accesibles transversalizados, en todas las áreas o ejes que conforman la estructura organizacional de la Universidad para la población con discapacidad.”³⁰

B.- Promoción de la Investigación de la Accesibilidad a las TIC.

Sobre este punto la UNA informa que cuenta con una Comisión institucional en materia de discapacidad (CIMAD). Esta comisión, según lo que se indica en su sitio web(<https://www.vidaestudiantil.una.ac.cr/cimad>), es “una instancia orientada a asesorar, a planificar y articular los esfuerzos universitarios en materia de discapacidad, gestiona los cambios y ajustes institucionales para mejorar las condiciones de acceso y los servicios a toda la población; para lograrlo promueve cambios en el ámbito actitudinal y en las competencias en la comunidad universitaria; promueve la mejora en los servicios y facilidades (espacio físico, transporte, ayudas técnicas y apoyos tecnológicos); revisa y propone actualización de políticas, normas y procedimientos institucionales; gestiona estrategias de información y comunicación, en cuanto al desarrollo humano integral, incluyendo lo tecnológico y a lo jurídico. Asimismo, genera

²⁹ Oficio N° 030-2021 del 12 de enero de 2021, suscrito por Emmanuel Gonzales Alvarado, Rector, p. 2

³⁰ Ibidem p.4

*información histórica e indicadores institucionales sobre los temas asociados a su ámbito de acción”.*³¹

*También, desde el CIDE se articula una actividad académica permanente llamada “UNA Educación de Calidad” (UNA Educación de Calidad), este proyecto proporciona atención directa a estudiantes que presentan una condición de discapacidad o necesidades educativas en su formación profesional.*³²

Asimismo, el Instituto Tecnológico de Costa Rica “cuenta con un grupo de interés, denominado “IncluTEC”, que es un proyecto adscrito a la Escuela de Ingeniería en Computación y que desde el 2017, diseña y desarrolla tecnologías inclusivas, especialmente para personas con discapacidad auditiva y visual, para mejorar sus oportunidades de inclusión y empleabilidad, poniendo a su disposición herramientas que brinden acceso a la comunicación e información en su proceso educativo, en respuesta a la normativa vigente nacional e internacional, ratificada. Además, “IncluTec” apoya la formación y sensibilización en los temas de inclusión para la mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad, en los recintos académicos a nivel nacional e internacional.

Dentro de los proyectos que ha desarrollado se encuentran los siguientes:

- SICID - Sistema Costarricense de Información sobre Discapacidad
- Editor de Lengua de Señas PIELS
- Observatorio de Tecnologías Accesibles e Inclusivas – OTAI
- Editor para recursos universales STEM EULER”³³

Del mismo modo, la Universidad Técnica Nacional, sobre este aspecto señala que “la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) cada año realiza una jornada de análisis sobre temas relacionados a la población con alguna condición de discapacidad. En el marco de esos esfuerzos la CIAD, se ha articulado con el área de Tecnología Educativa y Producción de Recursos Didácticos, unidad adscrita al Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa (CFPTE), para promover activamente el tema de accesibilidad tecnológica, enfocado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el ámbito educativo. Por lo que en el año 2019, se realizó la VI Jornada de Análisis de Accesibilidad y Discapacidad, en la cual, se abordó el tema

³¹ oficio UNA-DTIC-OFIC-004-2021, de fecha 12 de enero de 2021, suscrito por el señor MATI. Axel Vargas Hernández, Director, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, p.2

³² ibidem p.3

³³ Oficio N° 051-2021 del 28 de enero de 2021, suscrito por Luis Paulino Méndez Badilla, Rector, p. 4

de la accesibilidad tecnológica y apoyos técnicos en el proceso pedagógico para el contexto universitario.”³⁴

C.- Participación de Organizaciones de Personas con Discapacidad en la elaboración de la Política de Accesibilidad a las TIC

En este aspecto, no se ha encontrado datos de participación de Organizaciones de personas con discapacidad en ninguna de las respuestas emitidas por las entidades estudiadas en esta investigación.

Como parte de la presente investigación se hizo una entrevista a la señora Karla Araya, funcionaria del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), quien, con respecto al tema de las políticas públicas sobre accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC, indicó que, en octubre del 2013, el CONAPDIS organizó un seminario y un grupo focal en los cuales participaron personas con discapacidad con miras a incorporar necesidades de éstas que fueran solventadas en metas del Plan Nacional de Telecomunicaciones y las que fueron trasladadas al MICIT para ser introducidas en dicho Plan. No obstante: *“el Plan Nacional de Telecomunicaciones quedó demasiado abierto porque habla sobre grupos vulnerables y necesidades especiales y no puntualizó en personas con discapacidad”*.

D.- Distribución de Tecnologías de la Información y Comunicación producida de forma accesible

SUTEL afirma que *“en su función de administrador del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) ejecuta 4 programas: Comunidades Conectadas, Hogares Conectados, Centros Públicos Equipados y Espacios Públicos Conectados. Estos programas están conformados por 33 proyectos, orientados a la reducción de la brecha digital, a través de su intervención en términos de acceso, uso y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones. Los cuatro programas inciden en la extensión del acceso a los servicios de telecomunicaciones en la población en general, que incluye a las personas con discapacidad. Sin embargo, el Programa Centros Públicos Equipados apoya de manera directa a la población con discapacidad, a través de la provisión dispositivos y productos de apoyo para el acceso y uso de Internet accesibles. Al mes de octubre de 2020 se han entregado 36.831 equipos de cómputo, de ellos 1.072 poseen características para la accesibilidad por parte de las personas con discapacidad”³⁵*

³⁴ Oficio N° 030-2021 del 12 de enero de 2021, suscrito por Emmanuel Gonzales Alvarado, Rector, p. 5

³⁵ *Q. cit.*, oficio N° 11484-SUTEL-CS-2020

CONCLUSIONES

A.- Políticas Públicas Sobre Accesibilidad a las TIC

De conformidad con la información suministrada por el MICIT, Costa Rica cuenta con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones que tiene una vigencia que se extiende del 2015 hasta el 2021. Éste Impulsa e incentiva la adopción de los estándares accesibles para las páginas “web” del Estado. para su cumplimiento se trabajó de forma conjunta con el Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad.

Asimismo, de la entrevista que se le realizó a la señora Karla Araya se desprende que dicho Plan tiene un carácter muy abierto ya que refiere a grupos vulnerables en general sin hacer alusión específica de las personas con discapacidad, pese a que se organizaron actividades a fin de que éstas pudieran presentar sus necesidades específicas.

En cuanto a lo que se refiere a las políticas sobre el tema de discapacidad se pueden presentar dos vertientes: Las políticas específicas sobre discapacidad y aquellas que son generales, pero incorporan la perspectiva de la discapacidad.

Si se selecciona la segunda opción no puede tener tal grado de generalidad que invisibilice las necesidades de las personas con discapacidad. Es preciso hacer referencia expresa de esas necesidades.

La opción de políticas públicas generales que incluyan la perspectiva de discapacidad parece ser una buena elección, toda vez que crea un andamiaje en el cual la discapacidad es un elemento más que se toma en cuenta que se adhiere a las obligaciones que debe asumir todas las administraciones públicas. Sin embargo, se reitera, estas no pueden ser tan generales que no abarquen las necesidades de las personas con discapacidad.

Al mismo tiempo, las políticas generales de accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC deben partir de las obligaciones establecidas por la CDPD.

De esta forma, dichas políticas deben abarcar el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución como lo dispone el inciso h) del párrafo 2° del artículo 9. Como se indicó anteriormente, estas obligaciones no son poca cosa, al contrario, exigen grandes esfuerzos de parte de los estados suscriptores de la CDPD.

Ya cada una de las mencionadas obligaciones fueron descritas en el apartado del citado referente teórico; sin embargo, es importante indicar que las mismas deben ser matizadas por lo que dispone el párrafo 2° del artículo 4 de la CDPD que reza lo siguiente:

“Con respecto a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes se comprometen a adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles y, cuando sea necesario, en el marco de la cooperación internacional, para lograr, de manera progresiva, el pleno ejercicio de estos derechos, sin perjuicio de las obligaciones previstas en la presente Convención que sean aplicables de inmediato en virtud del derecho internacional.”

Esta es una vieja división de los Derechos Humanos, entre los derechos civiles y políticos y los económicos o sociales. Mientras los primeros son de acatamiento inmediato, los segundos son de cumplimiento progresivo, dependiendo de la capacidad económica de cada Estado.

Si bien el tema de las TIC es un muy novedoso que no se puede clasificar en ninguna de las categorías mencionadas, lo cierto es que implican obligaciones de hacer lo que los aproxima a los segundos. Por tal motivo, las obligaciones consignadas en la CDPD deben ser matizadas por la capacidad económica de cada Estado para cumplir con las mismas. No obstante lo anterior, cada Estado debe incorporar dentro de la política de accesibilidad a las TIC las obligaciones establecidas en la CDPD dentro de la medida de sus posibilidades.

El Plan Nacional de las Telecomunicaciones vigente no abarca todas las obligaciones establecidas en la CDPD. Únicamente la accesibilidad incluye lo que es la accesibilidad a las páginas web que sin duda importante; sin embargo, es preciso añadir todas las obligaciones. Precisamente, este año se vence la vigencia de dicho Plan y es una ocasión propicia para recoger las obligaciones mencionadas e integrar a la nueva Política Nacional de Telecomunicaciones.

En relación con la respuesta recibida por esta Defensoría, SUTEL establece dentro de sus políticas: *“dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos”*.

Específicamente, “propuso la modificación al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, específicamente en el Capítulo IV, se incluyó un apartado para regular la información y atención que debe recibir los usuarios finales de telecomunicaciones con alguna discapacidad; por ejemplo:

- a) La accesibilidad a la información de la factura de los servicios de telecomunicaciones.
- b) La información sobre equipos terminales (teléfonos u otros) con características especiales.
- c) El acceso al contenido de los contratos de adhesión de los servicios.
- d) La asistencia y atención para los usuarios con discapacidad.”

En virtud de lo anteriormente señalado, se logró identificar la existencia de una política de la SUTEL de acceso de las personas con discapacidad a las TIC, consistente en brindar servicios de telecomunicaciones accesible y asequible. Lo anterior se enmarca dentro de lo dispuesto en el inciso h) del párrafo 2° del artículo 9 de la CDPD; sin embargo, muy acotada a lo que se refiere a la información contenida en las facturas y en los contratos de adhesión de los servicios. Que sin duda es positivo; no obstante, la CDPD exige más en relación con las obligaciones que establece.

Por otro lado, según lo comunicado por el MEP, cuenta con la Política Institucional en Tecnologías de la Información en el EJE 2 de esta Política denominada Recursos Educativos Digitales para el Aprendizaje, que contempla la accesibilidad como una de sus características. En función de ésta se llevaron a cabo una serie de acciones, producto de la capacitación que le fue impartida sobre el estándar WCAG 2.1 "Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web", Nivel de accesibilidad A.

Entre esas medidas destacan imágenes con texto alternativo, aplicación de lectores de pantalla, tamaño de letra apropiado, uso de Zoom de hasta 200%, uso de subrayado, negrita además del color para identificar algún elemento, entre otras.

En relación con este tema, la Universidad Nacional indicó que adoptó la Política para la incorporación de las tecnologías de información y comunicación en relación con la información aportada por las universidades públicas con respecto a las políticas públicas que abordan el tema objeto de esta investigación.

En este mismo sentido, cabe destacar que dos de ellas lo hacen desde una perspectiva general ya que las mismas no contienen alusión expresa al tema; sin embargo, producto de esa generalidad del contenido, abarca implícitamente lo que se refiere a la accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC.

Es preciso reiterar que, de conformidad con las normas citadas de la CDPD, se requiere que con claridad, se contemplen dentro de las políticas públicas que contienen aspectos relacionados con la accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC.

B.- Promoción de la Investigación de la Accesibilidad a las TIC

De conformidad con la información recaudada son básicamente las universidades públicas las que realizan investigación sobre el diseño accesible de las TIC. En nuestro país la participación en este tema es incipiente.

Como se indicó las TIC deben ser accesibles desde su concepción. Implementar lo que se denomina el Diseño Universal. Así, la investigación adquiere una relevancia especial ya que puede contribuir a que la accesibilidad de las TIC sea tomada en cuenta de su diseño, de tal manera que sea un componente esencial de las mismas.

La investigación para el diseño de la accesibilidad a las TIC debe ser incorporado como un elemento más a las políticas públicas, a efecto de que las personas con discapacidad puedan hacer uso de las mismas y de esa manera, se prevenga la discriminación a las y los miembros de este segmento de la población.

Asimismo, la investigación en este campo debe considerar la diversidad de este colectivo. De esta forma, se debe tomar en cuenta las diferentes deficiencias funcionales (física, sensorial, intelectual y mental), su grado de severidad, el sexo, la ubicación geográfica, entre otras.

Evidentemente, la investigación para el diseño accesible de las personas con discapacidad a las TIC, debe considerar el desarrollo tecnológico y económico de cada estado que ha suscrito la CDPD. No obstante, todos deben esforzarse, dentro de su nivel de desarrollo para alcanzar la accesibilidad posible a su realidad. Costa Rica no debe ser la excepción y debe avanzar hacia ese objetivo.

C.- Participación de Organizaciones de Personas con Discapacidad en la elaboración de la Política de Accesibilidad a las TIC

Como se apuntó líneas arriba, el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad organizó un seminario y un grupo focal en los cuales participaron personas con discapacidad con miras a incorporar sus necesidades al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Sin embargo, no se sumaron esas necesidades a ese Plan.

La DHR insiste en la importancia de la consulta a las organizaciones de personas con discapacidad, tal y como lo instaura el párrafo 4º del artículo 4 de la CDPD, habida cuenta

que las y los miembros de estas organizaciones saben mejor que nadie cuáles son sus necesidades.

Dichas consultas deben tomar en cuenta toda la diversidad de la población con discapacidad, de forma tal que participen en las mismas las personas con discapacidad física, sensorial, intelectual y mental. De igual manera, se debe incluir a organizaciones de mujeres y las que representan a niñas, niños y adolescentes. Debe ser consultadas personas con discapacidad de las diferentes zonas del país. Del mismo modo, se deben proporcionar en las consultas los servicios de apoyo y ajustes razonables requeridos para las y los miembros de la población con discapacidad participantes para manifestar sus necesidades.

En ese sentido, se debe considerar todos los modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales.

Se deberían velar por que todas las instalaciones y el espacio físico donde se realicen las consultas sean accesibles y el transporte público.

En cuanto a las consultas, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad en la Observación General N° 7 señaló:

“La estrecha consulta y la integración activa de las organizaciones de personas con discapacidad, que representan la diversidad de la sociedad, es un elemento clave para el éxito de la adopción y la supervisión de marcos jurídicos y materiales de orientación para fomentar la igualdad inclusiva y de facto, en particular mediante medidas de acción afirmativa.”

D.- Distribución de Tecnologías de la Información y Comunicación producida de forma accesible

SUTEL afirma que *“en su función de administrador del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) ejecuta 4 programas: Comunidades Conectadas, Hogares Conectados, Centros Públicos Equipados y Espacios Públicos Conectados. Estos programas están conformados por 33 proyectos, orientados a la reducción de la brecha digital, a través de su intervención en términos de acceso, uso y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones. Los cuatro programas inciden en la extensión del acceso a los servicios de telecomunicaciones en la población en general, que incluye a las personas con discapacidad. Sin embargo, el Programa Centros Públicos Equipados apoya de manera directa a la población con discapacidad, a través de la provisión dispositivos y productos de apoyo para el acceso y uso de Internet accesibles. Al mes de*

octubre de 2020 se han entregado 36.831 equipos de cómputo, de ellos 1.072 poseen características para la accesibilidad por parte de las personas con discapacidad”³⁶.

De igual manera, diferentes leyes promulgadas por el Estado Costarricense establecen la obligación de diversas instituciones públicas de distribuir TIC a personas con discapacidad de bajos recursos, entre las cuales se puede mencionar la Ley N° 8382 Para el Financiamiento y Desarrollo de Equipos de Apoyo Para La Formación de Estudiantes con Discapacidad Matriculados En III y IV Ciclos de La Educación Regular y de Los Servicios de III y IV Ciclos de Educación Especial.

Entre los objetivos de dicha Ley está el “financiar la compra de ayudas técnicas requeridas por estudiantes con discapacidad matriculados en III y IV Ciclos de la educación regular o especial, que comprueben la necesidad de dichos recursos”.

Las ayudas técnicas que se aluden abarcan diferentes dispositivos como computadoras y tabletas que colaboran al proceso educativo del estudiantado con discapacidad matriculado en centros de enseñanza pública.

Asimismo, la Ley N° 9379 de Promoción de la Autonomía de las Personas con Discapacidad en su artículo 26 dispone que “la Unidad de Autonomía Personal y Vida Independiente establecerá una lista taxativa de productos y servicios de apoyo, que se actualizará cada año, para establecer cuáles productos y servicios se costearán, así como la función a cumplir de dicho producto o servicio de apoyo”. Entre esos productos de apoyo se encuentra dispositivos de las TEC.

En cuanto a lo que se refiere a la distribución de las TIC producida en forma accesible, es preciso indicar que se presenta una dispersión de esfuerzos por parte de las instituciones públicas, toda vez que algunas de ellas dotan a la población con discapacidad de las mismas. Son esfuerzos desarticulados.

Cabe reiterar la importancia de la función de distribución de las TIC en virtud de la situación económica de un significativo porcentaje de la población con discapacidad, que se encuentra por debajo del umbral de la pobreza. De ahí no es sólo un tema de accesibilidad tecnológica sino asequibilidad, es decir, de la posibilidad real de tener un dispositivo de las TEC. Este es un tema de tanta relevancia que se incluyó en el inciso h) del párrafo 2° del artículo 9 de la CDPD.

³⁶ *Op.cit.*, oficio N° 11484-SUTEL-CS-2020

La exrelatora de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Catalina Devandas, en la entrevista que sostuvo con los funcionarios a cargo de la presente investigación, hizo énfasis en que por la situación socioeconómica de las personas con discapacidad, dado que en muchos casos, no tienen acceso efectivo a las TIC.

Todos los esfuerzos destinados a la distribución de las TIC que realizan las instituciones públicas deberían estar contemplados en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, a fin de que encuentren articulados.

RECOMENDACIONES

Con base en lo anterior y con fundamento en el artículo 14 de la Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992 y en el artículo 32 del Decreto Ejecutivo N° 22266-J,

LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA RECOMIENDA:

Al Ministerio de Ciencias y Tecnología:

PRIMERO: Incorporar dentro de la nueva Política Nacional de Telecomunicaciones todas las obligaciones contenidas en la CDPD concerniente a la accesibilidad de las personas con discapacidad a las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, de conformidad con el inciso h) del párrafo 2° de su artículo 9.

SEGUNDO: Cuando se elabore la nueva Política Nacional de Telecomunicaciones, proceder a llevar a cabo consultas a las organizaciones de personas con discapacidad, bajo las condiciones adecuadas de accesibilidad, con servicios de apoyos y ajustes razonables requeridos para las y los miembros de este sector de la población con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

A la Universidad Nacional y al Instituto Tecnológico de Cartago:

PRIMERO: Incluir dentro de sus políticas el tema de la accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC.

SEGUNDO: Cuando se elaboren políticas sobre accesibilidad a las TIC, proceder a llevar a cabo consultas a las organizaciones de personas con discapacidad, bajo las condiciones adecuadas de accesibilidad, con servicios de apoyos y ajustes razonables requeridos para las y los miembros de este sector de la población con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Se previene que por disposición del artículo 14 párrafo tercero de la Ley N.º 7319 el no acatamiento injustificado de las recomendaciones de la Defensoría de los Habitantes puede ser objeto de una recomendación de amonestación para el funcionario que las incumpla o en caso de incumplimiento reiterado, de una recomendación de suspensión o despido.

En virtud de lo anterior, y con fundamento en el artículo 32 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, los órganos públicos deben, en el plazo de **QUINCE DÍAS HÁBILES** a partir del día siguiente a la notificación de este informe final, remitir a la Defensoría de los Habitantes un informe de cumplimiento de la recomendación formulada.

Los informes y documentos relacionados podrán ser enviados al apartado postal 686-1005 Bo. México, al fax número 4000-8700 o presentados en las oficinas centrales de la Defensoría, situadas en Bo. México, 450 metros al norte de Torre Mercedes Benz en el Paseo Colón. De igual forma, podrán ser remitidos al correo electrónico correspondencia@dhr.go.cr

En relación con este informe final cabe interponer el recurso de reconsideración dentro de los **OCHO DÍAS HÁBILES** posteriores a la notificación del documento.

Este informe fue preparado por el licenciado Otto Lépez, Coordinador del Mecanismo de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el licenciado Alexander Chacón Profesional de Defensa, bajo la coordinación de la M.Sc. Hazel Díaz Meléndez, Directora de Gobernanza Pública.