

San José, 22 agosto de 2025

OFICIO N° DH-0898-2025

AL CONTESTAR REFIERASE A ESTE OFICIO

Sra: Angélica Solera Steller Dirección Igualdad y No Discriminación

Asunto: Solicitud de Criterio Atención Preferencial

Estimada Señora:

Reciba un cordial saludo. Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2025, usted solicita el criterio de la Coordinación del Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, acerca de la solicitud de intervención 477956-2025-RI, que aborda el tema de la atención preferencial de las personas con discapacidad. Con respecto a su solicitud me permito formular las siguientes consideraciones. En las últimas décadas, en instituciones públicas y privadas se ha introducido la práctica de brindar servicios de manera diferenciada a diversos sectores de la sociedad, entre los cuales cabe mencionar las personas adultas mayores y las personas con discapacidad. Lo anterior tiene su asidero en la normativa promulgada de reconocimiento de derechos a diferentes segmentos de la población. De esta forma, el 19 de octubre de 1999, la Asamblea Legislativa promulgó la Ley 7935 Integral Para la Persona Adulta Mayor, cuyos objetivos son: "a) Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos. b) Garantizar la participación activa de las personas adultas mayores en la formulación y aplicación de las políticas que las afecten. c) Promover la permanencia de las personas adultas mayores en su núcleo familiar y comunitario. d) Propiciar formas de organización y participación de las personas adultas mayores, que le permitan al país aprovechar la experiencia y el conocimiento

de esta población. e) Impulsar la atención integral e interinstitucional de las personas adultas mayores por parte de las entidades públicas y privadas, y velar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios, destinados a esta población. f) Garantizar la protección y la seguridad social de las personas adultas mayores.” Asimismo, el Artículo 3 de esta Ley que se denomina: “Derechos para Mejorar la Calidad de Vida” contiene una lista de derechos, entre los cuales se encuentra la atención preferencial. El Artículo 13 desarrolla el derecho a la atención preferencial señalando: “Atención preferencial Preferencia: Distinción, Una consideración un trato distintivo en virtud a la condición particular de una persona. Toda institución pública o privada que así lo acuerde que brinde servicios al público deberá mantener una infraestructura adecuada, asientos preferenciales y otras comodidades para el uso de las personas adultas mayores que los requieran; además, deberá ofrecerles los recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos alternativos en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad. En el transporte público, el Estado deberá exigir la existencia de asientos preferenciales debidamente señalados para las personas adultas mayores, así como la eliminación de barreras arquitectónicas.” De igual manera, el 8 de septiembre del 2016, la Asamblea Legislativa mediante la Ley 9394 aprobó la Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y posteriormente, el Poder Ejecutivo por medio del decreto 39973 del 12 de octubre de 2016, la ratificó. El artículo 3 de este Tratado Internacional contiene los principios sobre los cuales se sustenta, entre los que se encuentra la atención preferencial: “a) La promoción y defensa de los

derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor. b) La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo. c) La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor. d) La igualdad y no discriminación. e) La participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad. F) El bienestar y cuidado. g) La seguridad física, económica y social. h) La autorrealización.

i) La equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida. j) La solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar y comunitaria. k) El buen trato y la atención preferencial. l) El enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de la persona mayor. m) El respeto y valorización de la diversidad cultural. n) La protección judicial efectiva. o) La responsabilidad del Estado y participación de la familia y de la comunidad en la integración activa, plena y productiva de la persona mayor dentro de la sociedad, así como en su cuidado y atención, de acuerdo con su legislación interna.” En el caso particular de las personas con discapacidad, es importante citar entre esa normativa, la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad que se promulgó el 18 de abril de 1996. Los objetivos de esta Ley son: a) Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico. b) Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos. c) Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.

d) Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.

Entre las obligaciones impuestas por el Artículo 4 de la Ley 7600 al Estado está:

“Incluir en planes, políticas, programas y servicios de sus instituciones, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad a los servicios que, con base en esta ley, se presten; así como desarrollar proyectos y acciones diferenciados que tomen en consideración el menor desarrollo relativo de las regiones y comunidades del país.” De conformidad con lo que dispone el

Artículo 2 de la Ley 7600, se debe entender por igualdad de oportunidades y accesibilidad: “Igualdad de Oportunidades: Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias”

“Accesibilidad: Son las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los 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. Estas medidas incluyen también la identificación y eliminación de dichas barreras.” Diez años después de la promulgación de la Ley 7600, la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas adoptó la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este tratado internacional fue aprobado por la Asamblea

Legislativa por medio de la Ley 8661 y ratificada por el Decreto Ejecutivo 34780. El propósito de esta Convención establecido en su artículo 1 es:

“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” Tanto la Ley 7600 como la Convención Sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, no se refieren a la atención preferencial; sin embargo, ésta se desprende de la interpretación conjunto de sus normas. Ahora bien, ¿Qué es la atención preferencial? es un trato más favorable brindado a ciertas personas que, por sus características particulares, tienen desventajas en el acceso a bienes y servicios. No sólo implica la atención prioritaria, es decir, que deben ser atendidas de primero. Eso sería una visión acotada, sino también abarca la atención ajustada a sus necesidades lo que implica la existencia de procedimientos accesibles. La atención preferencial de las personas con discapacidad se basa en los principios de igualdad de oportunidades y de accesibilidad contenidos en la Ley 7600 y en la Convención Sobre los Derechos de las personas con discapacidad. El principio de igualdad de oportunidades parte del reconocimiento de la diversidad de necesidades de las y los miembros de la sociedad, con el fin de alcanzar que todas las personas, incluyendo las que presentan discapacidad, puedan ejercer los Derechos Humanos incorporados en la normativa nacional e internacional. Para ello, es indispensable la comprobación de que la población con discapacidad enfrenta obstáculos para el ejercicio de los derechos y que se debe garantizar un trato diferenciado para asegurar el efectivo ejercicios de los mismos, lo que deriva en que las instituciones públicas y privadas

adopten una serie de medidas, entre ellas, la atención preferencial. A ese respecto, la Sala Constitucional señaló en la sentencia 2010-001493 de las 18:13 horas del 26 de enero del 2010 "La Ley Integral para la Persona Adulta Mayor tiene por objetivo fundamental que se logren las condiciones necesarias para que los adultos mayores, así como cualquier persona con discapacidad, alcancen su plena participación social. Precisamente, por su fundamento, es que el disfrute de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias deja de ser para los adultos mayores una simple aspiración y se convierte en un derecho fundamental. Para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes, la ley antes citada, impone a las Administraciones Públicas y a los sujetos de derecho privado que brindan un servicio. En igual sentido, el principio de accesibilidad fundamenta la atención preferencial para las personas con discapacidad por cuanto ajusta los procedimientos a las diversas necesidades de las personas con discapacidad. En ciertas circunstancias la atención de primero no es suficiente. Por ejemplo, las personas sordas que requieren información y comunicación que se ajuste a sus necesidades. Dichos principios se traducen en un conjunto de normas concretas que brindan atención preferencial dirigidas a personas con discapacidad, tales como el artículo 5 de la Ley 7600 que señala: "Las instituciones públicas y las privadas de servicio público deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes. "El artículo 25 de la Ley 7600 también establece atención preferencial en cuanto a la capacitación laboral: Será prioritaria la capacitación de las personas con discapacidad mayores de dieciocho años que, como

consecuencia de su discapacidad, no hayan tenido acceso a la educación y carezcan de formación laboral. De la misma manera, el artículo 43 de la Ley 7600 contiene una norma que brinda atención preferencial a las personas con discapacidad, con respecto a los estacionamiento públicos y privados: “Los establecimientos públicos y privados de servicio al público, que cuenten con estacionamiento, deberán ofrecer un cinco por ciento (5%) del total de espacios destinados expresamente a estacionar vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. En relación con el caso concreto que se plantea cabe destacar que es una señora que presenta una discapacidad certificada que acudió al Edificio Jorge Debravo para enterarse cómo va la solicitud de pensión del Régimen No Contributivo. Como se indicó, la atención preferencial funciona para compensar situaciones de desventaja que enfrentan personas que, por su condición física, intelectual, mental o sensorial, no pueden esperar mucho tiempo en largas filas o procedimientos engorrosos. Sin embargo, todas las personas que acuden al Edificio Jorge Debravo para preguntar sobre el trámite de su solicitud de pensión del Régimen No contributivo, tendrían derecho a la atención preferencial, ya que quienes pueden optar por ese beneficio son las mismas que son titulares de la atención preferencial, es decir, personas adultas mayores, con discapacidad, entre otras. En las instituciones que ofrecen sus servicios para la totalidad de la población ahí se aplica la atención preferencial, toda vez que sus clientes abarca la diversidad de la población, entre ellos, aquellas que requieren de atención preferencial. En las instituciones que brindan sus servicios mayoritariamente a las personas titulares al derecho a la atención preferencial, la situación de desventaja desaparece porque todas las personas

se encuentran en igualdad de condiciones y, por tanto, desaparece también la atención preferencial. Ante situación, aplica la regla que privilegia el tiempo resumido en la frase “primero en tiempo, primero en derecho”. Son situaciones muy particulares porque se trata de instituciones o programas dirigidos a poblaciones particulares que pueden acogerse a la atención preferencial. Espero que las anteriores consideraciones contribuyan a la mejor tramitación de la mencionada solicitud de intervención, me despido de usted y me pongo a su disposición para cualquier aclaración. Con muestras de mi consideración. Lic.Otto Lépiz Ramos Coordinador Mecanismo Nacional de Supervisión Sobre la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad Defensoría de los Habitantes de la República KFE/OLR C: Sra. Tatiana Mora Rodríguez Directora Dirección de Igualdad y No Discriminación. El Mecanismos Nacional de Supervisión de la Convención Sobre de los Derechos de las Personas con Discapacidad Implementa la correspondencia en texto accesibles para la población con Discapacidad.