

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

"EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y USO DEL TIC DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ANÁLISIS DE DERECHO COMPARADO"

TESIS DE GRADO

ANDREA NATALIA CASTRO ESTRADA

CARNET 12174-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

"EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y USO DEL TIC DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ANÁLISIS DE DERECHO COMPARADO"

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

POR
ANDREA NATALIA CASTRO ESTRADA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

DECANO: DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO

VICEDECANA: MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO

SECRETARIO: LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ

DIRECTOR DE CARRERA: MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN

DIRECTOR DE CARRERA: MGTR. JUAN FRANCISCO GOLOM NOVA

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. ANA BELEN PUERTAS CORRO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. LUIS ANDRÉS LEPE SOSA

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARÍA ANDREA BATRES LEÓN

Guatemala, 30 de octubre de 2018

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar

Honorables miembros del Consejo:

Por este medio, en calidad de asesor del trabajo de tesis de la estudiante ANDREA NATALIA CASTRO ESTRADA, carné URL 12174-10, titulado *El derecho al acceso a la información, comunicación y uso de TIC de las personas con discapacidad: análisis de derecho comparado*, tengo el gusto de informar que dicho trabajo de investigación ha sido culminado y cumple satisfactoriamente con los requisitos señalados por el *Instructivo para la elaboración de tesis de graduación* de esta Facultad.

A lo largo de varios meses, se llevaron a cabo numerosas reuniones y discusiones con la estudiante asesorada, en que se definieron aspectos tales como la estructura del trabajo de investigación, las fuentes a utilizar y la revisión de cada capítulo, así como de las páginas preliminares, conclusivas y de referencia. En su momento se indicaron diversas observaciones de forma y fondo a la asesorada, cuyo punto de vista y criterio jurídico fue respetado en todo momento.

La estudiante atendió a dichas observaciones y con base en ello presentó ante mi persona la versión completa y revisada de su tesis monográfica, por lo que procede rendir **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de que se pueda continuar con los trámites correspondientes.

Aprovecho para reiterar a los honorables miembros del Consejo las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



Luis Andrés Lepe Sosa
Asesor

M.A. María Andrea Batres León
Abogada y Notaria

Guatemala, 9 de noviembre de 2018

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Campus Central

Honorables Miembros del Consejo:

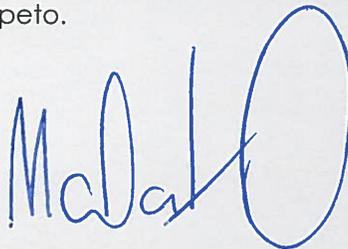
Me dirijo a ustedes con el objeto de hacer de su conocimiento que, de acuerdo con el nombramiento recaído en mi persona como revisora de forma y fondo del trabajo de tesis titulado "**EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y USO DE TIC DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ANÁLISIS DE DERECHO COMPARADO**" elaborado por la estudiante **ANDREA NATALIA CASTRO ESTRADA con carné 12174-10**.

En tal virtud, considero que el contenido de la tesis referida se encuentra estructurado conforme a los requerimientos y regulaciones existentes en la Universidad Rafael Landívar.

Por lo expuesto, emito **DICTAMEN FAVORABLE** sobre la pertinencia del trabajo de tesis titulado "**EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y USO DE TIC DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ANÁLISIS DE DERECHO COMPARADO**" elaborado por la estudiante **ANDREA NATALIA CASTRO ESTRADA con carné 12174-10**, toda vez que dicho trabajo es apto, para que al autor se le confiera el Grado Académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Habiendo cumplido con la designación encomendada por esta Facultad, me suscribo con muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente,



M.A. María Andrea Batres León
Abogada y Notaria



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ANDREA NATALIA CASTRO ESTRADA, Carnet 12174-10 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, del Campus Central, que consta en el Acta No. 07740-2018 de fecha 9 de noviembre de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y USO DEL TIC DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ANÁLISIS DE DERECHO COMPARADO"

Previo a conferírsele el grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 15 días del mes de noviembre del año 2018.



LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ, SECRETARIO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

A DIOS, por la vida, por su amor incondicional hacía mi familia y mi persona, su infinita misericordia y estar conmigo en todo momento.

A MI MAMÁ, Elvira Amabel Estrada García, por su ejemplo de fe y esperanza; por su ternura y amor incalculable, gracias por nunca dudar de mí y ser el motor que día con día me impulsa a ser mejor cristiana, madre, esposa, hermana y amiga, sobre todo gracias por ser mi inspiración para luchar por los derechos de las personas con discapacidad.

A MI PAPÁ, Edwing Estuardo Castro Woltke por su amor incondicional, entrega, dedicación; por dejar a un lado todo por sus hijas y esposa e inspirarnos a ser mejores personas.

A MIS HERMANAS Y SOBRINA, Alejandra, Mónica y Camila, por ser mis mejores amigas, mis porristas incondicionales, por estar presentes en cada etapa de mi vida, las amo con todo el corazón.

A MI ESPOSO, Ruben Cifuentes Velasco, por ser quien eres, por ser mi apoyo y fortaleza; mi apoyo moral y económico, por amarme tanto a mí y nuestro hijo, por acompañarme en este caminar y nunca dejarme caer, eres el amor de mi vida.

A MI HIJO, Juan Diego, por iluminar mi vida, ser el motivo de mis sonrisas, por enseñarme con tu inocencia, ternura y amor lo verdaderamente importante de la vida, te amo inmensamente.

Responsabilidad: La autora de la presente tesis es la única responsable del contenido y conclusiones aquí vertidas.

Listado de abreviaturas

CADH	Convención Americana de Derechos Humanos
CONADI	Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad
CSDPCD	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PCD	Personas con discapacidad
PIDCP	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
PIDESC	Pacto Internacional de Derechos Económico, Sociales y Culturales
TI	Tecnologías de la información
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación

Resumen ejecutivo

Actualmente la humanidad vive en un mundo globalizado que además de traer grandes avances industriales, constructivos y tecnológicos, implica un ritmo de vida acelerado, en que la información, la comunicación y la tecnología juegan un papel fundamental en la vida de las personas, especialmente de las personas con discapacidad, como un grupo de población vulnerable.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación, constituyen una oportunidad y un medio para la integración de las personas con discapacidad, facilitan el acceso a la información y comunicación, son herramientas formativas y sobre todo fomentan la creación de una opinión pública, que resulta esencial para una participación democrática y ciudadana. Es por ello que legislaciones como España, Colombia, Chile y Perú han realizado esfuerzos para la creación de programas que promuevan estas tecnologías, amparados por legislaciones accesibles y adecuadas a la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. Dichas legislaciones se convierten en un ejemplo para normativas como Guatemala, que necesita realizar modificaciones a su normativa interna con el objeto de que una legislación actualizada a los nuevos avances tecnológicos, garantice los derechos al acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad.

Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1	3
Las personas con discapacidad	3
1.1 Definición y concepto	3
1.2 Contexto histórico	7
1.3 Situación actual.....	9
1.4 Tipos de discapacidad	13
1.4.1. Discapacidad sensorial.....	13
1.4.2. Discapacidad física o motriz.....	15
1.4.3. Discapacidad intelectual y psicosocial.....	16
1.4.4. Discapacidad múltiple.....	18
Capítulo 2.....	20
El derecho a la información, comunicación y uso de TIC	20
2.1 Acceso a la información.....	20
2.2 Acceso a la comunicación	25
2.3 Tecnologías de la Información y Comunicación –TIC–.....	27
2.4 Accesibilidad y diseño.....	33
Capítulo 3.....	36
El derecho a la información, comunicación y uso de las TIC de las personas con discapacidad: marco normativo internacional.....	36
3.1 Carta Internacional de Derechos Humanos	38
3.1.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.....	38
3.1.2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.....	40
3.1.3. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.....	42
3.2 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo	44
3.3 Convención Americana sobre Derechos Humanos.....	47
3.4 Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.....	49
3.5 Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad	51
Capítulo 4.....	54
El derecho a la información, comunicación y uso de las TIC de las personas con discapacidad en el derecho interno.....	54
4.1 Constitución Política de la República de Guatemala.....	54
4.2 Ley de Acceso a la Información Pública	56

4.3	Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su Reglamento	58
4.3.1.	Decreto 135-96 que contiene la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.....	58
4.3.2.	Reglamento del decreto 135-96 que contiene la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.....	60
4.4	Política Nacional en Discapacidad de Guatemala	67
Capítulo 5	71
Análisis comparativo	71
5.1	España.....	71
5.1.1.	Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social	73
5.1.2.	Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social	77
5.1.3.	Ley sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.....	81
5.2	Colombia.....	82
5.3	Chile.....	90
5.4	Perú	97
5.4.1.	Ley general de la persona con discapacidad	97
5.4.2.	Plan nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad del Poder Judicial 2016-2021.....	101
5.4.3.	Normas Técnicas para el diseño, implementación y ejecución de ajustes razonables para el empleo de personas con discapacidad en el sector privado, y el formato de solicitud de ajustes razonables.	107
Capítulo 6	110
Presentación, discusión y análisis de resultados	110
6.1	Presentación de resultados	110
6.2	Discusión	116
Conclusiones	121
Recomendaciones	123
Referencias	124
1.	Bibliográficas.....	124
2.	Normativas.....	125
3.	Electrónicas	127
4.	Otras	133
Anexos	135

Introducción

El presente trabajo de graduación desarrolla lo relacionado a los derechos de las personas con discapacidad, específicamente los derechos al acceso a la información y comunicación y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación. Inicialmente, se identifican los tipos de discapacidad con el objeto de comprender las necesidades de cada persona; el contexto histórico, con el fin de explicar el nuevo enfoque social de la discapacidad y la situación actual de este colectivo como un grupo importante en las sociedades democráticas actuales.

Algunos países han sido pioneros en el reconocimiento de los derechos humanos en sus legislaciones internas. Sin embargo, no todos han tenido el mismo desarrollo en el tema. A pesar de que el artículo 53 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que el Estado debe garantizar la protección de las personas con discapacidad y promover políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad; en dicha reincorporación integral no se incluye de forma efectiva la garantía al derecho a la información y comunicación, así como el acceso a las tecnologías de información y comunicación, así como los medios para hacerlas valer, por lo que la presente monografía jurídico-comparativa de carácter descriptiva tiene como finalidad principal impulsar y fomentar las medidas que tiendan al logro de la igualdad de oportunidades en la participación ciudadana y política a través del acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad.

Se desarrolla de forma sencilla y entendible lo relativo a algunos de los instrumentos internacionales más importantes relacionados al acceso al acceso a la información, comunicación y tecnologías de la información; la importancia de estos derechos y en qué consisten y a manera de referencia para quienes tengan interés en el tema, algunos ejemplos de tecnologías accesibles.

Además de ser un enfoque original, al no existir mayor investigación académica y existir una legislación escasa y general sobre el tema en Guatemala, se utilizó una metodología del análisis jurídico comparativo con la legislación de Guatemala y otros países que han tenido avances significativos en la materia, tales como Colombia, España y Chile, entre otros.

La investigación constituye un aporte tanto para el estudiante de derecho como para las personas con discapacidad, sus familias y asociaciones que actúen en pro del cumplimiento de sus derechos, tomando en consideración que en Guatemala es escasa la información relacionada al tema de uso de Tecnologías de la Información para las personas con discapacidad.

Capítulo 1

Las personas con discapacidad

1.1 Definición y concepto

Para cada sociedad la discapacidad significa algo diferente atendiendo al tipo de cultura, los acontecimientos políticos, avances científicos, etc. Para Aparicio Ágreda los diferentes términos y significados son propios de cada contexto sociocultural y enfoque comprensivo desde el que se justifican. Ello se debe a que los conceptos, como representaciones que son, reflejan el pensamiento de una sociedad en un momento histórico, a la vez que los términos utilizados se relacionan con el contenido que refieren.¹

A pesar de los esfuerzos de instituciones que actúan en defensa de los derechos de las personas con discapacidad, pocas personas conocen la terminología correcta para referirse a ellas. Se utilizan términos como “minusválidos”, “personas con capacidades especiales o diferentes” o “incapacitados”, aun cuando este último haga referencia a una persona declarada en estado de interdicción o incapacidad.²

Para la Organización de las Naciones Unidas la discapacidad puede revestir la forma de una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental. Estas deficiencias, dolencias o

¹ Aparicio Ágreda, Ma. Lourdes. “Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación”. El largo camino hacia una educación inclusiva: la educación especial y social del siglo XIX a nuestros días: XV Coloquio de Historia de la Educación, Pamplona-Iruñea, 29, 30 de junio y 1 de julio de 2009. Universidad Pública de Navarra. España. 2009. Páginas 129-130.

² Jefe de Estado. Decreto Ley 106. Artículo 9. Los mayores de edad que adolecen de enfermedad mental que los priva de discernimiento, deben ser declarados en estado de interdicción. Pueden asimismo ser declarados en estado de interdicción, las personas que por abuso de bebidas alcohólicas o de estupefacientes se exponen ellas mismas o exponen a sus familiares a graves perjuicios económicos.

enfermedades pueden ser de carácter permanente o transitorio. Las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad cambian el enfoque de términos como “discapacidad” y “minusvalía”, en atención a un enfoque más incluyente pues dichos términos reflejaban un enfoque médico y de diagnóstico que hacía caso omiso de las imperfecciones y deficiencias de la sociedad circundante.

La falta de unificación de términos, protección y garantía de sus derechos condujo a la Organización de las Naciones Unidas a la aprobación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo facultativo el 13 de diciembre de 2006 entrando en vigencia el 3 de mayo de 2008.

En esta convención se dispuso que el término adecuado para referirse a este grupo de la población es el de “personas con discapacidad” o “personas en situación de discapacidad”; asimismo, indica que el concepto de con discapacidad incluye a toda persona que tenga una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo y que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.³

En 1980 la Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobó la primera versión de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías que como su nombre lo indica, distingue entre “deficiencia”, “discapacidad” y “minusvalía”, términos que se siguen utilizando a la fecha en distintas disciplinas tales como la educación, la política, la legislación, la sociología, la economía y la antropología, entre otros. Por deficiencia la clasificación hace referencia a toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica del individuo; por discapacidad, se entiende toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma que

³ Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículo 1.

se considera normal para un ser humano y minusvalía que hace referencia a la situación de desventaja que surge en un individuo determinado como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad que limita o impide el desempeño de roles que el individuo, en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales, debería poder llevar a cabo.⁴

Las clasificaciones de la Organización Mundial de la Salud tienen como objetivo establecer un lenguaje común para describir la salud y los estados relacionados con ella, para mejorar la comunicación entre distintos usuarios, tales como profesionales de la salud, investigadores, diseñadores de políticas sanitarias y la población general, incluyendo a las personas con discapacidad.⁵ Estas clasificaciones, desde la creada en 1980 hasta la más reciente, no versan únicamente sobre personas con discapacidad, sino que tienen una aplicación universal para todas las personas, sin entrar a clasificar a estas, pues únicamente describe la situación de cada persona dentro de un conjunto de factores ambientales y contextuales, a nivel personal y social.

Finalmente, el término discapacidad es utilizado para referirse de forma general a toda persona que tenga cualquier tipo de limitación física, sensorial, psíquica, etc., en cualquier parte del mundo. Actualmente la terminología reconoce la necesidad de tener en cuenta no solo las necesidades individuales, como rehabilitación y recursos técnicos auxiliares, sino también las deficiencias de la sociedad, como los obstáculos a la participación.⁶ Discapacidad, es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación,

⁴ Elsevier. Herrera Castanedo y Otros. La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). España. 2008. Disponibilidad y acceso: <http://www.elsevier.es/es-revista-rehabilitacion-120-articulo-la-clasificacion-internacional-del-funcionamiento-13129770>. Fecha de consulta: 06/09/2018.

⁵ Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF): versión abreviada. 2001.

⁶ Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Página 8.

como un aspecto negativo de la interacción entre un individuo y sus factores contextuales como los ambientales y personales.⁷

Asimismo, no todas las personas con discapacidad presentan el mismo tipo de discapacidad y aunque la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud lleve por título el término “clasificación”, organiza su información en dos partes. La primera consiste en lo relacionado a los componentes de funcionamiento y discapacidades, incluidos el cuerpo (funciones corporales⁸ y estructuras corporales⁹) y actividades¹⁰ de participación¹¹ que cubre el rango completo de dominios que indican aspectos relacionados con el funcionamiento individual y social; y como segunda parte los componentes de factores contextuales, incluidos los factores ambientales¹² y personales.¹³ Es decir, el CIF no clasifica personas, sino que describe la situación de cada persona dentro de un conjunto de dominios de salud o relacionados con ella,¹⁴ pues cada persona con discapacidad es un individuo y desde esa individualidad, cada Estado debe proveerles de las herramientas necesarias para alcanzar la igualdad de oportunidades y su desarrollo pleno e integral.

⁷ Organización Mundial de la Salud. *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: versión abreviada*. España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. 2001.

⁸ Son las funciones fisiológicas de los sistemas corporales (incluyendo las funciones psicológicas). Ejemplo: funciones visuales.

⁹ Son las partes anatómicas del cuerpo, tales como órganos, las extremidades y sus componentes. Ejemplo: Ojo y estructuras relacionadas.

¹⁰ Por actividad se entiende la realización de una tarea o acción por parte de un individuo.

¹¹ Por participación consiste en el acto de involucrarse en una situación vital.

¹² Constituyen factores ambientales, el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y conducen sus vidas. Ejemplo: calidad del aire, textura del suelo, temperatura ambiental, sonidos, edificios inaccesibles, etc.

¹³ Están compuestos por características del individuo que no forman parte de una condición o estados de salud. Ejemplo: sexo, raza, edad, forma física, estilos de vida, educación, profesión, etc.

¹⁴ *ibíd.*, Página 13.

1.2 Contexto histórico

La importancia del estudio del contexto histórico de las personas con discapacidad, así como el contexto de su situación actual, radica en que a través de este se puede entender la relevancia de la inclusión de las personas con discapacidad para cumplir con uno de los objetivos del Banco Mundial: promover la prosperidad compartida. La exclusión social es simplemente demasiado onerosa, pues hay importantes costos sociales, políticos y económicos si no se enfrenta la exclusión de grupos completos de personas.¹⁵

Hasta mediados del siglo XIX las personas con discapacidad no eran considerados como dignas de ser tomados en cuenta para el reconocimiento de sus derechos humanos y por lo tanto eran obviados e ignoradas. Esta época es conocida como “etapa o modelo de prescindencia”; en ella, como su nombre bien indica, se prescindía de la persona por tener algún tipo de discapacidad, pues se consideraba que las causas que producían la discapacidad eran de carácter mágico o religioso, por lo que la persona con discapacidad no tenía que aportar nada a la sociedad e incluso debían deshacerse de ellas.¹⁶

En esta época, los nacidos con alguna discapacidad –como la sordera, la ceguera, la parálisis, la cuadriplejía, entre otros– eran sometidos a encierros para ser exhibidos los fines de semana en espectáculos de circo o en los zoológicos como entretenimiento familiar o una forma de concientización social.¹⁷ Posteriormente, con el surgimiento del cristianismo el concepto de discapacidad fue evolucionando negativamente hacía un modelo de marginación excluyente, en que la misma fue

¹⁵ Fisi, Cyprian. La importancia de la inclusión. Banco Mundial. Disponibilidad y acceso: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/10/09/inclusion-matters>. Fecha de consulta: 13 de junio de 2018.

¹⁶ Accesibilidad: Breve historia. Observatorio de la accesibilidad. Disponibilidad y acceso: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/breve-historia/> Fecha de consulta: 02 de marzo de 2018.

¹⁷ Di Nasso, Patricia. “Mirada Histórica de la Discapacidad”. Universitat de les Illes Balears. Disponibilidad y acceso: http://fci.uib.es/Servicios/libros/articulos/di_nasso/. Fecha de consulta: 09 de marzo de 2018.

considerada como fruto de una demonización por castigo divino –algo típico de la Edad Media–.¹⁸

Aparicio Ágreda, al citar a Perron, Zazzo, Fierro y Orcasitas afirma que en el tema de la atención a sujetos considerados diferentes existe el temor a lo diferente, así como la inseguridad y la desconfianza que produce al ser humano el encuentro con lo desconocido, lo que da lugar a una serie de prácticas sociales diferenciadas que se justifican por medio de su teorización.¹⁹

Después de la II Guerra Mundial se empiezan a considerar las causas de la discapacidad de manera científica desde el punto de vista de la salud y la enfermedad. A las personas con discapacidades se les deja de considerar como inútiles respecto de las necesidades de la comunidad y se habla sobre la rehabilitación para que puedan ser insertadas como personas útiles en la comunidad. Este modelo ha estado vigente prácticamente hasta finales del siglo XX y con él se han desarrollado todo lo referente a los productos de apoyo, así como el concepto de prestación.²⁰

Posteriormente surge un modelo social de la discapacidad derivado de la aplicación de convenios y tratados internacionales sobre derechos humanos, en rechazo de los anteriores modelos discriminatorios. Este modelo emerge en Estados Unidos e Inglaterra a finales de los años 60 y principio de los 70. Para este modelo, las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino sociales. No existen limitaciones individuales sino limitaciones de la propia sociedad para prestar servicios apropiados y para asegurar adecuadamente que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta dentro de la organización social.²¹

¹⁸ *loc. cit.*

¹⁹ Aparicio Ágreda, *óp. cit.* Página 130.

²⁰ *loc. cit.*

²¹ *loc. cit.*

Lo anterior es consecuente con la clasificación de los modelos de tratamiento que hace Agustina Palacios. En primer lugar, se tiene el modelo de prescindencia, basado en la consideración de la discapacidad como castigo divino. Desde su filosofía la sociedad debe prescindir de las personas con discapacidades, ya que solo son representativas del enojo o del castigo divino respecto a acciones humanas. En segundo lugar, se desarrolla el modelo rehabilitador, en el que el objeto se torna científico y hace hincapié en la necesidad de corrección de la alteración/ anormalidad que presenta la persona; no prescinde de ellas en tanto pueda ser rehabilitada. Finalmente surge el modelo social, que hace énfasis en que la raíz de la discapacidad no es divina ni biológica, sino social.²²

1.3 Situación actual

Actualmente, las personas con discapacidad en el mundo constituyen uno de los grupos sociales más vulnerables y con mayores desventajas para desarrollarse en la sociedad, pues no cuentan con estructuras institucionales para resolver los asuntos propios de la vida cotidiana, ni para el desarrollo integral de la persona. El desconocimiento de los altos índices de discapacidad en el mundo es muestra de la indiferencia existente en un mundo globalizado y demuestra cuán necesario es para el desarrollo de cada Estado actuar en búsqueda de la eliminación de las brechas de desigualdad.

En el Informe Mundial sobre Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial se presentan datos generales de la situación de las personas con discapacidad en el mundo y se estima que más de mil millones de personas – el 15% de la población– viven con algún tipo de discapacidad. Esta cifra es

²² Comunicación y discapacidad. Guía de prácticas para trabajadores y trabajadoras de la comunicación. Ministerio de Desarrollo Social y Programa Nacional de Discapacidad (pronadis). Uruguay. 2013. Disponibilidad y acceso: http://www.anep.edu.uy/anep/phocadownload/ddhh/publicaciones/manual_buenas_practicas_prona_dis_v_digital.pdf. Fecha de consulta: 04 de abril de 2018. Página. 14.

superior a las estimaciones previas de la Organización Mundial de la Salud, correspondientes a los años 70, de aproximadamente 10%.²³

Según la Encuesta Mundial de Salud, cerca de 785 millones de personas de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra próxima a los 975 millones. Del total estimado de personas con discapacidad en el mundo, 110 millones tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones las personas con una discapacidad grave.²⁴

En Latinoamérica, de acuerdo con el informe *Panorama Social de América Latina*, los índices de discapacidad son mayores en comparación con otras regiones, pues la necesidad de cuidados y asistencia para las personas con discapacidad crece por varios factores, como los demográficos, que conllevan una mayor importancia relativa de las enfermedades crónicas y degenerativas, y los avances médicos que amplían el tiempo de sobrevivencia en situaciones catastróficas, hasta los estilos de vida poco saludables que acrecientan a su vez la necesidad de cuidados de salud y asistencia a la vejez. La pobreza, los conflictos armados, la violencia urbana y la violencia de género son también causas no menores de discapacidades. A ello se suma que la falta de políticas preventivas y de atención oportuna y la ausencia de servicios adecuados que agudizan las desigualdades sociales²⁵ ya que muchas veces la atención requiere servicios de cuidado o rehabilitación complejos y costosos, que cuando son privados solo resultan accesibles a la reducida porción de población que puede costearlos.

²³ Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial. *Resumen del Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Malta. 2011. Página 7 y 8.

²⁴ Solo la Carga Mundial de Morbilidad mide las discapacidades infantiles (0-14 años), con una estimación de 95 millones de niños 13 millones de los cuales tienen discapacidad grave.

²⁵ Hopenhayn, Martín (Coord.). *Panorama social de América Latina*. Chile. Organización de las Naciones Unidas: Cepal. 2012. Página 193.

En América Latina, los Estados se han centrado en modelos de desarrollo que buscan la estabilidad macroeconómica de corto y mediano plazo y han dejado de lado problemas estructurales como la equidad. En este sentido, son excluidos del sistema social las personas pertenecientes a grupos vulnerables, como niños, jóvenes, personas con discapacidad, mujeres y personas de la tercera edad.²⁶

La realidad de las personas con discapacidad tiene un impacto importante en el desarrollo de un país en vías de desarrollo. De acuerdo con Lamas Rojas, esto se refleja en estadísticas sociales de un 98% de niños con discapacidades que no reciben atención, los varones con un porcentaje menor de analfabetismo que las niñas, únicamente el 2% de las personas con discapacidad tienen acceso a la rehabilitación y servicios básicos apropiados, y un 80% de se encuentra en una situación de desempleo.²⁷

Sobre la base de los últimos datos disponibles, más de un 12% de la población vive con discapacidad (un 5,4% en el Caribe y un 12,4% en América Latina). Las mujeres, niños, adultos mayores, habitantes de zonas rurales, pueblos indígenas y afrodescendientes y las personas con menores ingresos son los grupos de población más vulnerables que exhiben tasas de discapacidad más altas.²⁸

Según información censal de 21 países de la región, en América Latina y el Caribe prevalecen las limitaciones visuales y de movilidad, seguidas por las de audición y del habla y las dificultades relacionadas con las funciones mentales y destrezas. La discapacidad visual y la motora son las que menos impacto negativo tienen en el acceso a la educación y el empleo, mientras que las personas con deficiencias cognitivas y mentales o con poca capacidad de autocuidado son las que encuentran más obstáculos para integrarse a la actividad económica y social.²⁹

²⁶ Lamas Rojas, Héctor Alejandro. "La situación de los discapacitados en el Perú: Exclusión/inclusión de las personas con discapacidad". *Cultura* 18. Perú. 2004. Página 242.

²⁷ *ibíd.* Página 247.

²⁸ *loc. cit.*

²⁹ *ibíd.* Página 205.

En México, la Encuesta de Ingresos y Gastos de los Hogares del INEGI estima que en el 2014 el 6.4% de la población del país reportó tener al menos una discapacidad; la mayor parte de estas personas son personas adultas mayores con 60 años o más. Además, se estimó que para ese mismo año en 19.1 de cada cien hogares del país vivía al menos una persona con discapacidad. Asimismo, había mayor presencia de hogares con personas con discapacidad en aquellos de menores ingresos.³⁰

En Guatemala los datos relativos a las personas con discapacidad no son actualizados. Sin embargo, los resultados de la última encuesta realizada en el 2006 por el Instituto Nacional de Estadística –INE– muestran que cuatro de cada cien personas padecen o están afectadas por alguna discapacidad, lo que en términos más precisos implica que la tasa de prevalencia de la discapacidad es de 3.74 por ciento. Lo anterior significa que hasta la fecha de la elaboración de la encuesta, 401,971 personas padecían de discapacidad, con un total de 205,930 hombres y 196,041 mujeres.³¹

Los problemas de falta de desarrollo integral no provienen únicamente de la persona con discapacidad, pues la discapacidad implica una limitación, como estado secundario a un trastorno funcional o una lesión, pero siempre las dificultades se concretan en la interacción individuo-medio.³² Por consiguiente, para la determinación de la discapacidad, no solamente se deben considerar las necesidades médicas o educativas, sino también el conjunto de elementos sociales que condicionan su calidad de vida, es decir, la discapacidad se plantea como una cuestión social que compromete a toda la sociedad.³³

³⁰ Secretaría de Desarrollo Social. *Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en México*. México. 2016. Página 12.

³¹ Instituto Nacional de Estadística. *Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad en Guatemala*. Guatemala 2006. Página 43.

³² Lamas Rojas, Héctor Alejandro. *óp. cit.* Pág. 247.

³³ *loc. cit.*

1.4 Tipos de discapacidad

Las dificultades para responder a las necesidades de cuidado de las personas con discapacidad dependen de su grado de autonomía funcional e independencia, las cuales tienen relación con las características de los distintos tipos de deficiencia con los cuales deben vivir: sensorial, cognitiva, comunicativa, de movilidad, del cuidado personal o de las funciones mentales.³⁴ Existe evidencia antropológica y de la sociología médica de que las creencias culturales afectan la manera en que los profesionales de la salud y las personas con discapacidad interpretan la salud, la enfermedad y la discapacidad. Por lo tanto, existe una infinidad de clasificaciones.

Como se mencionó anteriormente, la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud distingue únicamente cuestiones como funciones y estructuras corporales, factores ambientales y personales³⁵, sin clasificar en motriz, física, sensorial, etc. Actualmente no existe un criterio unificado de clasificación por tipo de discapacidad; sin embargo, la tendencia es la siguiente clasificación:

1.4.1. *Discapacidad sensorial*

La discapacidad sensorial está relacionada a uno de los sentidos y por lo general se utiliza para referirse a la discapacidad visual o auditiva; sin embargo, los otros sentidos también pueden desarrollar discapacidades. La discapacidad olfativa y gustativa (incluyendo anosmia, que es una incapacidad para oler), somatosensorial (falta de sensibilidad al tacto, calor, frío, y dolor), y trastornos del equilibrio son sólo algunas discapacidades dentro el rango de la discapacidad sensorial.³⁶

³⁴. Hopenhayn, Martín (Coord.), *óp. cit.* Página 206.

³⁵ *ibíd.* Página 11.

³⁶ *National Rehabilitation Information Center. ¿Cuáles son las discapacidades sensoriales?* Disponibilidad y acceso:

En la discapacidad visual se hace la distinción entre ceguera y baja visión. La ceguera es una condición de vida que afecta la percepción de imágenes en forma total, que puede reducirse a una mínima percepción de luz, lo cual impide que la persona ciega reciba información visual del mundo que lo rodea.³⁷ Por su parte, la baja visión es una condición de vida que disminuye la agudeza o el campo visual de la persona; es decir, quienes presenten una baja visión ven significativamente menos que aquellas que tienen una visión normal.³⁸

Esta última resulta difícil de comprender pues no es una condición que limite a quien la padece en su capacidad para desplazarse y conducirse en su totalidad, por lo que las personas que le rodean no comprenden las dificultades que esta condición representa en un mundo eminentemente tecnológico y gráfico en que las modernas interfaces de usuario utilizan ventanas, iconos, imágenes, videos y animaciones en comparación a las antiguas interfaces en las que la información era neutra y se podía representar igualmente en modo audio, texto o braille.³⁹

La otra gran discapacidad sensorial es la auditiva, que puede variar desde los problemas de comprensión o audición hasta la sordera total. A pesar de la creencia popular, el problema en sí no es la falta de audición, sino los problemas de comunicación y comprensión derivados de no haber desarrollado el lenguaje del mismo modo que las personas oyentes.⁴⁰

<https://www.naric.com/sites/default/files/Discapacidades%20Sensoriales%202018.pdf>. Estados Unidos. Fecha de consulta: 06/09/2018.

³⁷ *loc. cit.*

³⁸ *loc. cit.*

³⁹ Guenaga Luz y Otros. "La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación". *TRANS Revista de Traductología*. Número II. España. 2007. Departamento de traducción e interpretación de la Universidad de Málaga. Página 157

⁴⁰ *loc. cit.*

1.4.2. Discapacidad física o motriz

La discapacidad física se da cuando una persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz. Afecta al aparato locomotor e incide especialmente en las extremidades, aunque también puede aparecer como una deficiencia en la movilidad de la musculatura esquelética.⁴¹ Son muchas las clasificaciones de la discapacidad física, sin embargo podemos encontrar que por lo general se clasifica en tipos según su causa (motriz, a causa de enfermedades y/o mixtas) y según la zona afectada (discapacidad motriz de las extremidades inferiores, superiores, tronco, cuello y cara y otras).⁴²

Cuando hablamos de una persona con discapacidad motriz, hablamos de toda persona que presenta problemas de orientación y habilidad, es decir, la habilidad de trasladarse. La *Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*, en cuanto a la discapacidad motriz, indica que esta constituye una alteración de la capacidad del movimiento que afecta, en distinto nivel, las funciones de desplazamiento, manipulación o respiración y que limita a la persona en su desarrollo personal y social: ocurre cuando hay alteración en músculos, huesos o articulaciones, o bien, cuando hay daño en el cerebro que afecta el área motriz y que le impide a la persona moverse de forma adecuada o realizar movimientos finos con precisión.

La discapacidad motriz se puede clasificar en los siguientes trastornos:⁴³

⁴¹ La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay? Observatorio Discapacidad Física. España. Disponibilidad y acceso: <http://www.observatoriodiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>. Fecha de consulta: 06/09/2018.

⁴² Psicología y mente. Castillero Mimenza, Oscar. Tipos de discapacidad física (y características). España. Disponibilidad y acceso: <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad-fisica>. Fecha de consulta: 06/09/2018.

⁴³ Lobera Gracida, Josefina (Comp). *Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. México. Consejo Nacional de Fomento Educativo. 2010. Página 18.

- a. Trastornos físicos periféricos. Afectan huesos, articulaciones, extremidades y músculos; se presentan desde el nacimiento (algunas malformaciones de los huesos) o bien, son consecuencias de enfermedades en la infancia (tuberculosis ósea articular).
- b. Trastornos neurológicos. Significan el daño originado en el área del cerebro (corteza motora cerebral) encargada de procesar y enviar la información de movimiento al resto del cuerpo. Origina dificultades en el movimiento, así como en el uso, sensaciones y control de ciertas partes del cuerpo. Los más comunes son la parálisis cerebral, los traumatismos craneoencefálicos y los tumores localizados en el cerebro.

Son muchos los tipos de discapacidad motora o física que pueden limitar el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación –TIC-. La que afecta a las extremidades superiores es una de las que presentan mayor dificultad o impide el uso de los dispositivos periféricos como el ratón o el teclado.⁴⁴ Un ejemplo de lo anterior es la esclerosis lateral amiotrófica (ELA), una enfermedad progresiva y neurodegenerativa que afecta a las células nerviosas en el cerebro y la médula espinal; es principalmente conocida por Steven Hawking, el famoso astrofísico que la padeció durante décadas hasta su muerte en el 2018.⁴⁵

1.4.3. *Discapacidad intelectual y psicosocial*

El uso de términos inadecuados para referirse a las personas con discapacidad intelectual es aún una constante en la mayoría de las sociedades. Denominaciones como “retrasados mentales” o “retardados” son un claro ejemplo

⁴⁴ Guenaga Luz y Otros. *óp. cit.* Página 157.

⁴⁵ Una frase conocida –e inspiradora– de Stephen Hawking sobre la discapacidad es la siguiente: “La discapacidad no debería ser un obstáculo para el éxito. Yo mismo he sufrido una neuropatía motora durante la práctica totalidad de mi vida adulta, y no por ello he dejado de desarrollar una destacada carrera profesional como astrofísico y de tener una feliz vida familiar”. Organización Mundial de la Salud, *Informe mundial sobre la discapacidad (Resumen)*. Malta, Organización Mundial de la Salud, 2011. Página 3. Disponibilidad y acceso: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf Fecha de consulta: 06/09/2018.

del desconocimiento que se tiene de la discapacidad y la evidencia de una visión negativa de la misma.

La discapacidad intelectual incluye a la cognitiva, entendiéndose como una limitación en la competencia, un bagaje de dificultad en el individuo para desarrollar y ejercer las capacidades o conductas que le son necesarias a fin de adaptarse con éxito a cualquier contexto del entorno;⁴⁶ está relacionada con los procesos cognitivos, habilidades de procesamiento y estilos de pensamiento que determinan el desempeño y el aprendizaje de una persona.

Para Ríos Vásquez, cuando se estudia la discapacidad cognitiva de acuerdo con la teoría de Howard Gardner, las personas que la padecen tienen dificultades principalmente en el desarrollo de la inteligencia verbal y matemática, mientras que en la mayoría de casos se conservan intactas sus demás inteligencias – artística, musical, interpersonal e intrapersonal–.⁴⁷ De acuerdo a la Asociación Estadounidense de Psiquiatría, algunas condiciones que presentan discapacidad cognitiva asociada son disfasia, síndrome de Down, síndrome X Frágil, entre otras. En ocasiones, personas con Trastorno del Espectro autista, pueden presentar también discapacidad cognitiva.⁴⁸

Por otra parte, la discapacidad psicosocial es la limitación de las personas que padecen disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas o para ejercer sus Derechos Humanos. Regularmente está causada por las influencias del entorno social a falta de diagnóstico oportuno y tratamiento adecuado de disfunciones mentales tales como anorexia, trastorno obsesivo-compulsivo, etc. Este término deriva del modelo social, que toma en

⁴⁶ Cedeño Angel, Fulvia y Otros. *Orientaciones Pedagógicas para la Atención Educativa a Estudiantes con Discapacidad Cognitiva*. Colombia. Ministerio de Educación Nacional. Página 18.

⁴⁷ Ríos Vásquez, Daniel Arturo. Análisis jurídico sobre la Protección a Personas con Discapacidad. Guatemala. 2013. Tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar. Página 18.

⁴⁸ Discapacidad cognitiva. Fundación Descubreme. ¿Qué es la discapacidad cognitiva? España. Disponibilidad y acceso: <http://www.descubreme.cl/informacion/>. Fecha de consulta: 07/09/2018.

cuenta el enfoque de Derechos Humanos y no solo el enfoque médico,⁴⁹ tradicionalmente en el modelo médico, el coeficiente intelectual ha sido utilizado como principal medida cuantitativa del grado de discapacidad. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud ha introducido la denominación “inteligencia límite” para describir a aquellos individuos que presenten limitaciones intelectuales pero cuyo coeficiente se encuentra por encima del promedio,⁵⁰ por ejemplo, las personas con discapacidad intelectual psicosocial.

Tanto las personas con discapacidad cognitiva, como discapacidad psicosocial, por sus características intrínsecas (disfunción en las habilidades prácticas, sociales y conceptuales) pueden presentar un acceso diferencial a las tecnologías de información y comunicación., respecto a otros grupos de personas con discapacidad. Son muchos los factores que pueden afectar en el uso de las TIC, en principio resulta escasa la investigación que se ha dedicado a analizar a la fecha patrones de uso y consumo que permitan describir el acceso de las personas con discapacidad intelectual a los medios de comunicación y las nuevas tecnologías, seguido de que regularmente requieran supervisión de algún cuidador o tutor, limita su libre acceso al reducir su autonomía a la hora de seleccionar contenido.⁵¹

1.4.4. *Discapacidad múltiple*

La discapacidad múltiple se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones: discapacidad intelectual, auditiva, motora, visual, autismo, parálisis cerebral, epilepsia, hidrocefalia, escoliosis y regularmente problemas de comportamiento. Pueden tener un rango variable, dependiendo de la edad, tipo y grado e interacción de las

⁴⁹ Discapacidad psicosocial. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. México. Disponibilidad y acceso: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/95934/triptico_de_discapacidad_psicosocial.pdf. Fecha de consulta: 07/09/2018.

⁵⁰ Recacha, Pedro Gutiérrez. Almudena Martorell Cafranga. “Las personas con discapacidad intelectual ante las TIC”. *Revista Científica de Educomunicación*. Volumen XVIII. Número 36. España. 2011. Página 174.

⁵¹ *loc. cit.*

discapacidades.⁵² Ejemplo: la sordoceguera, para el efecto la Organización Internacional de Sordo ceguera describe a la misma como una condición que combina, en una variedad de grados, un impedimento visual y uno auditivo. Dos impedimentos sensoriales que multiplican e intensifican el impacto de cada uno sobre el otro, creando una discapacidad severa, diferente y única.⁵³

La personas con discapacidad múltiple presentan dificultades para alcanzar un nivel de comunicación que les permita obtener la comprensión y atención por parte del entorno en el cual se desarrollan;⁵⁴ atraviesan por varios desafíos en su participación dentro de la sociedad, lo que se ve reflejado en la comunicación, en el acceso a la información y en la movilidad. Por lo que es necesario poner atención en el contexto y no en el déficit en sí mismo, reconociendo así su individualidad.⁵⁵

⁵² Guevara Vega, Irma. Guía de discapacidad múltiple y sordoceguera para personal de educación especial. Secretaría de Educación Pública. México. 2011. Disponibilidad y acceso: https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/enterate/Guia_Discapacidad_Multiple.pdf. Fecha de consulta: 07/09/2018. Página 17.

⁵³ Zoppi, Beatriz A., y Otros. *Guía del proceso de inclusión para niños y jóvenes con discapacidad múltiple y con sordoceguera en Argentina*. Argentina. Fundación ONCE América Larina; Perkins International. 2013. Página 7.

⁵⁴ Bermúdez Cubero, Carolina. "Comunicación en personas con discapacidad múltiple". *Revista Espiga*. Volumen 3. Número 6. Costa Rica. 2002. Página 23.

⁵⁵ Zoppi, Beatriz A., y Otros. *óp. cit.*, pág. 7.

Capítulo 2

El derecho a la información, comunicación y uso de TIC

2.1 Acceso a la información

Históricamente se ha utilizado el término “libertad de información”. Sin embargo, en la actualidad se utiliza el concepto de “derecho a la información”, al reconocerse como un derecho fundamental cuyo respeto debe ser obligatorio, teniendo como única restricción un interés público superior.

Toby Mendel indica que si se garantiza el derecho a la información a través de su correcta implementación, se creará automáticamente un espacio de diálogo entre los ciudadanos y los gobernantes, lo cual permitirá que exista una buena gobernanza y se promueva la rendición de cuentas al empoderar a los ciudadanos, los periodistas y la sociedad civil, pues se les da las herramientas para luchar contra la corrupción y velar por que se elimine toda clase de abusos por parte de las autoridades.⁵⁶ El derecho a la información forma parte importante de la democracia en un Estado, pues únicamente los ciudadanos con acceso a la misma pueden incidir en la toma de decisiones que los afecten. Este derecho incluye no ser molestado a causa de sus opiniones, poder investigar, recibir informaciones y opiniones, así como difundirlas sin limitación de fronteras por cualquier medio de expresión.⁵⁷

En 1946 la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas adoptó la resolución 59, la cual establece que la libertad de información es un derecho humano fundamental y la piedra de toque de todas las libertades a las cuales están consagradas las Naciones Unidas,⁵⁸ en referencia al flujo de información en

⁵⁶ Mendel, Toby. *El derecho a la información en América Latina: comparación jurídica*. Quito, Ecuador. Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura. 2009. Página. 1

⁵⁷ Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos Humanos.

⁵⁸ Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. Resolución 59.

la sociedad, más que de un derecho específico de acceder a la información en manos de entidades públicas.⁵⁹

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos se busca garantizar este derecho al establecer que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión, lo cual guarda similitud con la garantía al derecho a la libertad de opinión y expresión que se encuentra contemplado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.⁶⁰ Ninguno de estos instrumentos lo limita a información exclusivamente de la administración pública, por lo que deja abierta la posibilidad de acceder a cualquier clase de información de interés personal y ciudadano, por lo que protege no solo a quien origina la información, sino también a quien la recibe.

El Relator Especial de las Naciones Unidas para la libertad de Opinión y Expresión aclara en el Informe Anual de 1998 que el derecho a acceder a la información incluye la información que está en manos del Estado. El Relator indica que el derecho a buscar, recibir e impartir información impone una obligación positiva para asegurar el acceso a la información, particularmente respecto a la información que está en manos del Gobierno en todo tipo de sistema de almacenamiento y recuperación.⁶¹

En el 2000 el Relator amplía su informe al indicar que la importancia de este derecho radica no solo en la democracia y libertad, sino también en el derecho a la participación para la realización del derecho al desarrollo. Reitera además su preocupación por la tendencia de los gobiernos y sus instituciones a retener del pueblo la información que por derecho le corresponde.⁶²

⁵⁹ PNUD., *óp. cit.* Página 10.

⁶⁰ Organización de las Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

⁶¹ Informe del Relator Especial. Promoción y protección del derecho a libertad de opinión y expresión. Organización de las Naciones Unidas. Doc. E/CN.4/1998/40. 1998. Párrafo 14.

⁶² Informe del Relator Especial. Promoción y protección del derecho a libertad de opinión y expresión. Organización de las Naciones Unidas. 2000. Doc. E/CN.4/2000/63. Párrafo 42.

En la Declaración de Chapultepec se reconoce el derecho a la información como un derecho fundamental y amplía lo establecido en la Convención Americana sobre los Derechos Humanos. La Declaración indica que toda persona tiene el derecho a buscar y recibir información, expresar opiniones y divulgarlas libremente, sin que nadie pueda restringir o negar esos derechos, por lo que las autoridades están legalmente obligadas a poner a disposición de los ciudadanos, en forma oportuna y equitativa, la información generada por el sector público.⁶³

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos aprobó en el 2000 aprobó la Declaración Interamericana de Principios sobre la Libertad de Expresión, en que reconoció dentro de los principios más importantes de toda persona el derecho a acceder a la información sobre si misma o sus bienes en forma expedita y no onerosa, ya esté contenida en bases de datos, registros públicos o privados y, en el caso de que fuere necesario, actualizarla, rectificarla y/o enmendarla y que el acceso a la información en poder del Estado es un derecho fundamental de los individuos, por lo que los Estados están obligados a garantizar el ejercicio de este derecho. Este principio sólo admite limitaciones excepcionales que deben estar establecidos previamente por la ley para el caso que exista un peligro real e inminente que amenace la seguridad nacional en sociedades democráticas,⁶⁴ es decir, un interés público superior.

En la Declaración de Nuevo León adoptada en 2004 en la Cumbre Extraordinaria de las Américas, se estableció que el acceso a la información en poder del Estado, con el debido respeto a las normas constitucionales y legales, incluidas las de privacidad y confidencialidad, es condición indispensable para la participación ciudadana y promueve el respeto efectivo de los derechos humanos. Por anterior, los Estados deben comprometerse a contar con los marcos jurídicos y normativos,

⁶³ Mendel, Toby. *óp. cit.* Página 12.

⁶⁴ Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos. Preámbulo.

así como con las estructuras y condiciones necesarias para garantizar a sus ciudadanos el derecho al acceso a la información.⁶⁵

Finalmente, en agosto del 2008 el Comité Jurídico Interamericano adoptó un conjunto de *Principios sobre el derecho de acceso a la información*, dentro de los cuales destacan la accesibilidad de la información como un derecho humano fundamental, sujeto solamente a un régimen limitado de excepciones, acordes con una sociedad democrática y proporcionales al interés que las justifica, la extensión de la información a todos los órganos públicos en todos los niveles de gobierno, la obligación de implementar reglas claras, justas, no discriminatorias y simples respecto al manejo de solicitudes de información, el derecho de recurrir cualquier negativa u obstrucción de acceso a la información ante una instancia administrativa superior y si es el caso, apelar las decisiones de este órgano administrativo ante los tribunales de justicia; asimismo, se contempla la imposición de una sanción, cuando intencionalmente se niegue u obstruya su acceso, violando las leyes que garantizan ese derecho.⁶⁶

En el Principio 10 de la Declaración de Río de Janeiro en 1992 sobre el ambiente y desarrollo se menciona que las cuestiones ambientales se manejan mejor con la participación de toda la ciudadanía interesada, al nivel pertinente. A nivel nacional, cada individuo debe tener acceso apropiado a la información sobre los materiales y actividades peligrosos en sus comunidades, y la oportunidad de participar de procesos de decisión.⁶⁷

En 1998 la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas adoptó la *Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las*

⁶⁵ Organización de los Estados Americanos. Declaración de Nuevo León. Página 11.

⁶⁶ Organización de los Estados Americanos. "Comité Jurídico Interamericano adoptó Principios sobre el Derecho de Acceso a la Información". 2008. Disponibilidad y acceso: http://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=CJI_9-11. Fecha de consulta: 03 de abril de 2018.

⁶⁷ Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. CEDAF. Disponibilidad y acceso: http://www.cedaf.org.do/eventos/forestal/Legislacion/Inst_internac/DECLARACION_RIO.pdf. Fecha de consulta: 03 de abril de 2018.

instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos, disponiendo que toda persona tiene derecho, individual y colectivamente a recabar, obtener, recibir y poseer información sobre todos los derechos humanos y libertades fundamentales, con inclusión del acceso a la información sobre los medios por los que se da efecto a tales derechos y libertades en los sistemas legislativo, judicial y administrativo internos; y conforme a lo dispuesto en los instrumentos de derechos humanos y otros instrumentos internacionales aplicables, a publicar, impartir o difundir libremente a terceros opiniones, informaciones y conocimientos relativos a todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.⁶⁸

Los Estados también se encuentran obligados a garantizar el derecho a la participación y dirección de los asuntos políticos y públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos.⁶⁹ Las leyes que regulan el acceso a la información tienden a tener como fin supremo fomentar una participación democrática. Para el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD– la participación de la ciudadanía es una finalidad crítica del desarrollo humano, no solamente un medio para conseguirlo.⁷⁰ En ese sentido, Joseph Stiglitz citado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, dice que el acceso desigual a la información permite que los funcionarios apliquen políticas que convienen más a sus propios intereses que a los intereses ciudadanos, y solamente las mejoras en el acceso a la información y las reglas que rigen su difusión pueden reducir la envergadura de esos abusos,⁷¹ por lo que el acceso libre a la información se convierte en una herramienta para la lucha contra la corrupción.

⁶⁸ Organización de las Naciones Unidas. Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos. Artículo 6.

⁶⁹ Asamblea General de las Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Artículo 25.

⁷⁰ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). *Informe sobre el Desarrollo Humano 2002: profundizar la democracia en un mundo fragmentado*. España. Organización de las Naciones Unidas 2002. Página 5.

⁷¹ *Ibíd.* Página 4.

2.2 Acceso a la comunicación

La Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión, sin ser molestado a causa de sus opiniones, con la libertad de investigar, recibir informaciones y/u opiniones y el derecho a difundirlas sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.⁷² Por ello la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que la comunicación incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.⁷³

Para José María Desantes, citado por Andrade Ruiz, la comunidad es la que permite la comunicación y esta a su vez sustenta la comunidad. La comunicación es necesaria y básica en la comunidad porque cada hombre es el núcleo de convergencia de un enorme abanico de relaciones con los demás hombres y con las instituciones sociales que dan consistencia y estructura a las diferentes comunidades en la que vive.⁷⁴

En una Opinión Asesora de 1985 la Corte Interamericana de Derechos Humanos declaró que para el ciudadano normal es tan importante conocer las opiniones de los demás o tener acceso a la información en general, como su derecho de impartir su propia opinión.⁷⁵ Para el efecto, Dewey citado por Ana Cuevas, menciona que no hay nadie mejor que aquel que usa los zapatos para saber dónde le hacen daño, sin embargo, es el zapatero experto el que sabe cómo

⁷² Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Artículo 19.

⁷³ *Ibíd.*, Artículo 2.

⁷⁴ Andrade Ruíz, Fernando. La comunicación como derecho humano y su extensión como derecho ciudadano a la comunicación política en democracia. España. 2013. Tesis de doctorado de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. Página 5.

⁷⁵ Mendel, Toby. *óp. cit.* Página 16.

arreglarlos.⁷⁶ Con esto trata de ejemplificar la importancia de la opinión de los ciudadanos de un Estado, pues son los que forman parte de la misma sociedad; sin embargo, deja claro que son los representantes, o autoridades los que están calificados para atender y resolver las necesidades y/o requerimientos de la población. Es decir, que la opinión de los ciudadanos sirve como guía en el actuar de la administración pública.

En la Declaración Conjunta sobre Universalidad y el Derecho a la Libertad de Expresión, los relatores especiales recomiendan fortalecer la obligación de los medios públicos de radiodifusión de responder a las necesidades de información y expresión de distintos individuos y grupos de la sociedad, así como promover el entendimiento y la tolerancia en la sociedad; crear y habilitar un marco jurídico para medios de comunicación comunitarios a fin de que puedan responder a las necesidades de comunicación y expresión de distintos individuos y grupos; brindar asistencia, ya sea financiera o reglamentaria, a medios de comunicación que atiendan la necesidad de recibir información y manifestarse de distintos individuos y grupos y en general, adoptar un marco legal y regulatorio que promueva los derechos de distintas personas y grupos al acceso y uso de medios y tecnologías digitales para difundir sus propios contenidos y recibir contenidos relevantes producidos por terceros.⁷⁷

La importancia del derecho a la comunicación es que, en palabras de María Verónica Figueroa, si no hay comunicación no hay conocimiento, si no hay conocimiento no hay acuerdo y si no hay acuerdo, no hay por lo tanto una

⁷⁶ Revista iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad. Cuevas, Ana. Conocimiento científico, ciudadanía y democracia. Argentina. 2008. Disponibilidad y acceso: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132008000100006. Fecha de consulta: 04 de abril de 2018.

⁷⁷ Organización de los Estados Americanos. Declaración conjunta sobre universalidad y el derecho a la libertad de expresión. El Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la Libertad de Opinión y de Expresión, la Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), la Relatora Especial de la OEA para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP). 2014. Disponibilidad y acceso: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=945&IID=2>. Fecha de consulta: 03/04/2018.

decisión.⁷⁸ El derecho a la comunicación engloba otros derechos como la libertad de opinión y/o expresión, que reclaman la existencia de espacios tecnológicos y sociales abiertos para el intercambio de información, el debate y el diálogo democráticos, que faciliten la construcción de consensos e imaginarios colectivos, lo cual materializa la partición y fortaleciendo la ciudadanía.⁷⁹

Por tanto, las tecnologías basadas en nuevos métodos de comunicación, tratamiento de la información e informática han suscitado oportunidades, tareas y problemas sin precedentes para el quehacer científico y para la sociedad en general.⁸⁰ Al ser herramienta para informar y comunicar, a la vez constituyen una barrera para aquellas personas cuyas limitantes no les permiten utilizarlas en una sociedad globalizada.

2.3 Tecnologías de la Información y Comunicación –TIC–

En la actualidad las tecnologías de la información y comunicación son responsables de un aumento en la productividad individual y colectiva que anteriormente era inimaginable en los más variados sectores de la actividad empresarial y de manera destacada en las economías del conocimiento y de la innovación. Respecto a los comportamientos personales, las nuevas tecnologías revolucionan las percepciones del tiempo y del espacio. A su vez, internet se revela intensamente social, desencadenando ondas de choque en el modo como las personas interactúan entre sí a una escala planetaria.⁸¹

Las tecnologías de la información y la comunicación son todos aquellos recursos y programas que se utilizan como herramienta para acceder, navegar, transmitir o

⁷⁸ Andrade Ruíz, Fernando. *óp. cit.* Página 8.

⁷⁹ Saffon, María Paula. El Derecho a la comunicación: un derecho emergente. Disponibilidad y acceso: http://www.mujaresenred.net/IMG/pdf/Derecho_a_la_Comunicacion_.pdf. Fecha de consulta: 03/04/2018.

⁸⁰ Declaración sobre la ciencia y el uso del saber científico. Unesco. 1999. Disponibilidad y acceso: http://www.unesco.org/science/wcs/esp/declaracion_s.htm. Fecha de consulta: 04/04/2018.

⁸¹ Carneiro, Roberto. *Las TIC y los nuevos paradigmas educativos: la transformación de la escuela en una sociedad que se transforma* México. Disponibilidad y acceso: <http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/CDocumental/Doctos/2012/Marzo/13022012/LasTIC yLosNuevosParadigmasEducativos.pdf>. Fecha de consulta: 05/05/2018.

compartir datos y/o información de interés personal y social mediante el uso de plataformas digitales como navegadores web, computadoras, teléfonos móviles, televisores, etc.

El mundo globalizado, además de traer grandes avances industriales, constructivos y tecnológicos, implica un ritmo de vida acelerado, en que la información, la comunicación y la tecnología juegan un papel fundamental en la vida de las personas. De ahí que las tecnologías de la información y comunicación son una herramienta para facilitar la accesibilidad de las personas con una discapacidad permanente, temporal o cualquier persona en general.

Beloch Ortí indica que algunas de las características representativas de las TIC son el ser inmateriales, al no ser físicamente palpables y tener la cualidad de poder ser llevadas de forma transparente e instantánea a otros lugares; interactivas, por el intercambio de información entre el usuario y el ordenador, lo que permite que los recursos sean adaptados a las necesidades y características de los sujetos; interconexos entre dos tecnologías, a través de la creación de nuevas posibilidades tecnológicas (ejemplo: correo electrónico); instantáneos, que permitan la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida; con elevados parámetros de calidad de imagen y sonido abarcando todo tipo de información: textual, imagen y sonido de gran calidad; digitalizados en sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc., para ser transmitidos en un formato único universal.

Las nuevas tecnologías deben procurar mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos, lo cual abarca temas económicos, sociales y culturales, así como la innovación constante en todos los ámbitos sociales. Por ejemplo, la evolución del correo físico al intercambio de información a través del correo electrónico con mayor eficiencia e inmediatez; asimismo, las TIC deben tener una mayor tendencia hacia la automatización de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales, mediante gestores personales o

corporativos. Finalmente procurar mayor diversidad de usos pues su utilidad puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.⁸²

En el contexto de las TIC, Berners-Lee y Fischetti definen la accesibilidad como el arte de garantizar que cualquier recurso, a través de cualquier medio, esté disponible para todas las personas, tengan o no algún tipo de discapacidad.⁸³ Es decir, para que el acceso y uso de estas tecnologías sea accesible, es necesario cumplir con principios y parámetros de diseño universal.

La flexibilidad y versatilidad de las tecnologías de la información y comunicación tienden a facilitar su adaptación a diseños universales, pues con los constantes avances tecnológicos fácilmente se puede incorporar nuevas funciones más accesibles y menos costosas. La tecnología avanza exponencialmente día a día, por lo que uno de los principales desafíos del Estado es garantizar la igualdad de oportunidades en los ciudadanos y sobre todo aquellos con una situación de discapacidad.

Con la ayuda de estas tecnologías, las personas con discapacidad pueden mejorar sus habilidades y, por tanto, están más capacitados para vivir de forma autónoma y participar en sus sociedades,⁸⁴ por lo que utilizar la tecnología como herramienta y no como obstáculo, garantizando la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos y sobre todo en aquellos con una situación de discapacidad en un mundo que avanza constantemente, es uno de los principales desafíos de los Estados actualmente.

⁸² Beloch Ortí, Consuelo. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.). Universidad de Valencia. España. Disponibilidad y acceso: <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>. Fecha de consulta: 04 de abril de 2018.

⁸³ Educación digital inclusiva: discapacidad auditiva. Ministerio de Educación y Deportes. Disponibilidad y acceso: https://cdn.educ.ar/repositorio/Download/file?file_id=20c46f15-3a72-4b3f-9b9a-f10e883c677e. Fecha de consulta: 04/04/2018.

⁸⁴ Discapacidades y rehabilitación. Dispositivos y tecnologías de apoyo a las personas con discapacidad. Organización Mundial de la Salud. Disponibilidad y acceso: <http://www.who.int/disabilities/technology/es/> Fecha de consulta: 30/08/2018.

Estas tecnologías son comúnmente conocidas como “ayudas técnicas”, pudiendo ser definidas como aquellos instrumentos, dispositivos o herramientas que permiten a las personas con discapacidad, ya sea de forma temporal o permanente, realizar actividades que sin dicha ayuda no podrían ser realizadas o requerirían de un mayor esfuerzo para su realización. La “ayuda técnica” debe permitir salvar o aminorar la deficiencia que presenta una persona o la discapacidad generada por esta, de manera que contribuya a reducir su desventaja social. Para cumplir este objetivo, deben ser sencillas (tanto en su concepción como en su utilización) y eficaces en su objetivo, respondiendo de forma directa a las necesidades para las que han sido desarrolladas.⁸⁵ La norma ISO 9999:2007 ha establecido el cambio de nombre de “ayudas técnicas” a “tecnologías y productos de apoyo”; sin embargo, en la mayoría de los países aún se utiliza el primer término.⁸⁶

El grado de discapacidad, el entorno social del individuo y, en algunos casos, la capacidad y habilidad de este para el aprendizaje y el adiestramiento, serán elementos fundamentales a la hora de determinar la ayuda técnica adecuada para cada individuo.⁸⁷ No se puede generalizar su uso, pues a pesar de ser instrumentos destinados a facilitar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y ser encuadrados en productos de primera necesidad para los mismos, muchas veces sus costos de adquisición son elevados, situación que dificulta su acceso.

Actualmente existe una diversidad en tipos de ayudas técnicas, atendiendo a cada tipo de discapacidad. La clasificación de las ayudas técnicas está definida en la Norma UNE-EN ISO 9999:2007 como “productos de apoyo para personas con

⁸⁵ Pérez Bueno, Luis Cayo. *Ayudas técnicas y discapacidad*. España. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad –CERMI–. 2005. Página 34.

⁸⁶ Ceapat. Productos de apoyo. España. 2018. Disponibilidad y acceso: http://www.ceapat.es/ceapat_01/acc_tec_dis/productos_apoyo/index.htm. Fecha de consulta: 31/08/2018.

⁸⁷ *loc. cit.*

discapacidad”. A continuación se describen algunas de las ayudas técnicas para utilizar un ordenador y navegar por la Web:⁸⁸

Tabla 2.1 Ayudas técnicas para personas con discapacidad

Ayuda técnica	Software	Descripción
Lectores de pantalla	JAWS	Es un software que incluye el castellano entre sus idiomas y funciona a través de comandos.
	NVDA	Es un lector de pantallas para Microsoft Windows gratuito. Es un proyecto de software libre, por lo que también está disponible el código fuente del programa de forma gratuita. Se puede ejecutar directamente desde una memoria USB sin tener que instalarlo.
	Voice Over	Es un lector de pantallas que viene en los nuevos ordenadores Mac, iPhones, iPads y iPod Touch. Además, este lector de pantallas se puede utilizar para analizar el nivel de accesibilidad de las página web.
	WebAnywhere	Este lector no necesita instalación y se puede emplear desde cualquier ordenador con conexión a Internet.
Magnificadores de pantalla	Dentro de ellos se encuentra el ampliador de Windows, Dolphun Lunar, Dolphin LunarPlus, iZoom Standard Magnifier/reader, iZoom USB Magnifier/reader, MAGic, MaGUI, The Magnifier, WinZoom Magnifier/Reader, WinZoom USB y ZoomText, entre otros.	Los sistemas de ampliación de pantalla, son un software o dispositivos hardware que permiten visualizar la pantalla con un considerable aumento en su tamaño, lo que supone una ayuda para las personas con problemas de visión.
Navegadores accesibles	Ed Web	Navegador con sintetizador de voz que también puede mostrar las páginas web como una combinación de texto y símbolos.
	Multi Web	Permite configurar múltiples opciones: tamaño del texto más grande y resaltado para facilitar la lectura, sintetizador de voz integrado, botones sonoros y barras de botones configurables.
	WWAAC Web Browser	Indicado para personas con problemas cognitivos o de comunicación, algunas de sus características son: página de inicio configurable con los enlaces favoritos, sintetizador de voz integrado, métodos de entrada (input) alternativos y barras de botones configurables.
	ZAC Browser	Navegador para niños autistas
Navegadores alternativos	Lynz, WebbIE y ELinks	Navegadores en modo texto. El navegador ELinks, incluye soporte para tablas y marcos.
	Amaya	Navegador y editor de páginas web del W3C, con soporte para las últimas tecnologías
	IBM Easy Web Browsing	El IBM Easy Web Browsing incorpora un magnificador y lector de pantalla (requiere instalar unos componentes en el servidor, pero no hay que modificar el contenido).
	MozBraille	Basado en el navegador Mozilla, ofrece tres formatos de visualización: en dispositivo braille, mediante sintetizador de voz y con caracteres grandes.

⁸⁸ Accesibilidad Wrb. Universidad de Alicante. Disponibilidad y acceso: <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=soft-ayudas>. Fecha de consulta: 30/08/2018.

La Organización Mundial de la Salud ha publicado un listado de Productos de Apoyos Prioritarios (APL) como parte del sondeo global para ayudar a los Estados miembros en la planificación de políticas y programas relacionados a la provisión de ayudas técnicas. Dentro de los relacionados al acceso a la información y comunicación y tecnologías de la información se encuentran los siguientes productos.⁸⁹

Lupas y magnificadores de pantalla. Los primeros son sistemas portátiles que presentan una imagen aumentada de un objeto cercano captada por una videocámara; los segundos son softwares de magnificación y de lectura de pantalla para personas con discapacidad visual.

Dispositivos para braille. Existen desde lectores que consisten en los dispositivos electromecánicos para mostrar caracteres en braille, por lo general por medio de puntos en relieve elevados sobre una superficie plana; software de traducción al braille que convierte los archivos electrónicos; dispositivos portátiles que utilizan una entrada por teclado o braille y una salida por voz o línea braille; comunicadores para sordociegos conectados por *Bluetooth* a un teléfono móvil que toma notas en braille; hasta las impresoras que generan documentos en papel.

Lectores de pantalla. Software que interpreta lo que se muestra en la pantalla y lo presenta al usuario con síntesis de voz, iconos sonoros o una salida braille. También existen lectores de pantalla para teléfonos inteligentes; se utilizan para la lectura de libros, periódicos y navegación GPS.

⁸⁹ Lista OMS de Productos de Apoyo Prioritarios (APL): Sondeo global. World Health Organization. Disponibilidad y acceso: http://www.who.int/phi/implementation/assistive_technology/spanish_apl_global_survey_for_web.pdf f. Fecha de consulta: 30/08/2018.

Software de voz. Se han desarrollado softwares de síntesis de voz que leen el texto escrito. Los softwares de reconocimiento automático de voz son utilizados para la transcripción en tiempo real del lenguaje hablado en texto legible en una pantalla y los dispositivos para tecnologías de gesto a voz; a menudo son utilizados para convertir la lengua de señas en voz, y la voz en texto.

Dispositivos de comunicación por video. Permite la interacción mediante videoconferencias.

Otros productos. El subtulado en televisión convierte en texto escrito el audio del programa transmitido, y el reconocimiento de voz automático en sistemas de subtulado, mediante el cual la información auditiva captada por un ASR se traduce en texto y se muestra para el usuario sordo. Por último, existen programas de predicción de palabras, que como su nombre lo indica, predicen palabras completar sobre la base de las primeras letras tecleadas por el usuario.

2.4 Accesibilidad y diseño

Todas las instalaciones y/o servicios a las que las personas con discapacidad tienen acceso deberían cumplir con todas las condiciones y medidas que permitan adaptar el entorno, productos y servicios con el fin de garantizar que toda persona, especialmente las personas con discapacidad, se encuentren en igualdad de condiciones en el entorno físico, el transporte, la información y comunicaciones y/o las tecnologías de la Información; en ese sentido, deben tener en cuenta condiciones tales como estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

En otras palabras, la accesibilidad se refiere al nivel en el que una persona es capaz de usar un objeto, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura sin tener en cuenta su condición física o sus facultades cognitivas.⁹⁰ Por lo tanto,

⁹⁰ Vilches, Fernando, Laura Sanz y otros (Coord.) Comunicación social y accesibilidad. España. DYKINSON. 2014. Página 134.

la inaccesibilidad en espacios educativos, laborales, recreativos y sociales (especialmente en la Administración Pública, en que se proveen servicios a los ciudadanos) constituye una limitación a las libertades fundamentales.

El acceso a los recursos básicos en igualdad de condiciones para todos implica que los espacios públicos o de uso colectivo favorezcan la convivencia y promuevan la posibilidad de encuentro y relación de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones. Asimismo, los servicios públicos municipales deben estar al alcance de todas las personas, por lo que las estructuras y las condiciones administrativas y legales se deben adecuar y adaptar a las necesidades de toda la población.⁹¹

Los productos y equipamientos municipales deben estar a disposición de toda la ciudadanía; se debe garantizar la igualdad de condiciones de todos los ciudadanos en su uso y acceso. Para ello, se debe promover la posibilidad de elección entre las diferentes posibilidades urbanas. Es decir, la prestación de servicios que realice la Administración Pública debe cumplir con parámetros mínimos de accesibilidad universal y diseño para todos.⁹²

Por diseño universal se entiende que los productos y entornos deben ser diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas sin necesidad de que se adapten o especialicen. Es un concepto creado por el arquitecto Ron Mace y tiene como objetivo simplificar la vida de todas las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido por el hombre sean más utilizables por la mayor cantidad posible de personas con un costo nulo o mínimo.⁹³

⁹¹ El artículo 255 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que las corporaciones municipales deben procurar el fortalecimiento económico de sus respectivos municipios, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que les sean necesarios.

⁹² Sala Mozos, Elisa. Fernando Alonso López. *La accesibilidad universal en los Municipios: guía para una política integral de promoción y gestión*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). España. 2006. Página 18.

⁹³ Hernández Galán, Jesús y Carmen García Jalón. *Accesibilidad universal y diseño para todos.*: Arquitectura y urbanismo. Fundación ONCE. 2011. Página 15-16.

El *Center for Universal Design* de la Universidad de Carolina del Norte estableció cuatro principios de diseño universal que deben ser considerados para que las edificaciones, tecnologías, utilería, etc., sean considerados accesibles. El primer principio es el de la equidad de uso y consiste en que todo diseño debe ser útil y comercializable para personas con diversas capacidades; debe ser flexible, es decir, adaptable a un amplio rango de preferencias individuales y capacidades; con información perceptible que llegue de forma eficaz al usuario, independientemente de las condiciones ambientales o de sus capacidades sensoriales; y con un espacio suficiente de aproximación y uso que permitan el acercamiento, alcance, manipulación y uso independiente de tamaño del cuerpo del usuario, su postura y movilidad.

Inicialmente estos principios fueron pensados para el ámbito de la arquitectura y diseño; sin embargo, también son aplicables en otros ámbitos, en diferentes grados, y para todos los tipos de diseños que se plantee, como es el caso de las tecnologías de la información y comunicación –TIC–. Un Estado accesible que cuente con los medios físicos y tecnológicos, como equipamiento, tecnologías de la información y comunicación e infraestructura que cumpla con parámetros de diseño universal, promueve la autonomía de sus ciudadanos sin importar la edad, salud o condición física y por lo tanto garantiza el pleno uso de sus derechos y le permite cumplir con sus obligaciones.

Capítulo 3

El derecho a la información, comunicación y uso de las TIC de las personas con discapacidad: marco normativo internacional

Al ser la mayor minoría del mundo,⁹⁴ la promoción de los derechos de las personas con discapacidad ha sido un tema importante para organizaciones de derechos humanos y/o personas en situación de discapacidad. El Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas insiste en que todos los derechos humanos, sean estos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales o los derechos colectivos, son derechos indivisibles, interrelacionados e interdependientes. El avance de uno facilita el avance de los demás. De la misma manera, la privación de un derecho afecta negativamente a los demás.⁹⁵ Doctrinariamente de acuerdo a su reconocimiento, así como con fines académicos se han clasificado los derechos humanos en primera, segunda y tercera generación. Sin embargo, la protección de cada uno de los derechos de las personas juega un papel fundamental en el desarrollo integral y pleno del ser humano.

La Constitución Política de la República de Guatemala establece la preeminencia de los tratados internacionales de derechos humanos en el ordenamiento interno.⁹⁶ Es vital que en la aplicación del derecho interno y el derecho establecido en los tratados no se invoquen las disposiciones de derecho interno como

⁹⁴ Christina LoNigro, “La ONU pide más apoyo para las personas con discapacidad”, comunicado de prensa del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 24/07/2018. Disponibilidad y acceso: http://www.undp.org/content/undp/es/home/news-centre/news/2018/UN_calls_for_more_support_for_people_with_disabilities.html. Fecha de consulta: 05/09/2018.

⁹⁵ Organización de las Naciones Unidas -Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos-, Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas, ¿Qué son los Derechos Humanos”, 2011, Disponibilidad y acceso: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatAreHumanRights.aspx>. Fecha de consulta: 09 de marzo de 2018.

⁹⁶ El artículo 46 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece el principio general de que en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala, tienen preeminencia sobre el derecho interno.

justificación del incumplimiento.^{97 98 99} La Corte de Constitucionalidad afirma en sus distintos fallos que dicho artículo persigue garantizar la observancia irrestricta y de buena fe de los compromisos internacionales adquiridos por el Estado de Guatemala, más aún cuando se trata del ámbito de los derechos humanos, cuya preeminencia es reconocida por el artículo 46¹⁰⁰ y que su reconocimiento y protección es clave para el desarrollo integral de la persona y en consecuencia, de un país.

En relación con las TIC, estas no son un objetivo en sí mismas, sino que la falta de accesibilidad, falta de acceso a la información y la limitación en el uso de las tecnologías de la información y comunicación violentan a los demás derechos. Las TIC facilitan a las personas identificar y evaluar oportunidades de crecimiento y desarrollo para mejorar sus vidas y las de sus familiares y/o comunidades. El acceso a la información permite la participación en la sociedad, en la economía, en el gobierno y en los mismos procesos de desarrollo. La capacidad de compartir informaciones ayuda a superar barreras de comunicación y fomenta el intercambio y la colaboración.¹⁰¹ Es por ello que todo Estado debe buscar que sobre todas las cosas se proteja la dignidad de la persona como el fundamento para la aprobación

⁹⁷ Briz Estrada, María de los Ángeles (Coord.). *Declaración de los Derechos Humanos: versión comentada*. Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH–. Guatemala. 2011. Página 5.

⁹⁸ Guatemala aprobó la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados por medio del Decreto Número 55-96 del Congreso de la República, de 26 de junio de 1996 y adhirió el 21 de julio de 1997.

⁹⁹ El artículo 149 de la Constitución establece que Guatemala normará sus relaciones con otros Estados, de conformidad con los principios, reglas y prácticas internacionales con el propósito de contribuir al mantenimiento de la paz y la libertad, al respeto y defensa de los derechos humanos, al fortalecimiento de los procesos democráticos e instituciones internacionales que garanticen el beneficio mutuo y equitativo entre los Estados.

¹⁰⁰ Ver Corte de Constitucionalidad, Expedientes acumulados 1477, 1478, 1488, 1602, y 1630-2012, auto de ejecución de fecha 10 de junio de 2010; Expediente 3846-2007, sentencia de fecha 5 de junio de 2008; Expediente 30-2000, sentencia de fecha 31 de diciembre de 2000; Expediente 320-90, sentencia de fecha 8 de enero de 1991; Expediente 199-95, opinión consultiva de fecha 19 de octubre de 1990.

¹⁰¹ Del Río Sánchez, Olga. *Universitat Autònoma de Barcelona. TIC, derechos humanos y desarrollo: nuevos escenarios de la comunicación social*. España. 2009. Disponibilidad y acceso: <https://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/viewFile/142472/194027>. Fecha de consulta: 13/09/2018.

y ratificación de los tratados y convenios internacionales que buscan protegerla y garantizarla conforme al proceso de autoconciencia de la humanidad.¹⁰²

En ese sentido, los convenios y tratados en materia de derechos humanos más relevantes en materia de discapacidad son los siguientes:

3.1 Carta Internacional de Derechos Humanos

La Carta Internacional de Derechos Humanos comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos facultativos. Algunas de las disposiciones del Pacto de Derechos Civiles y Políticos se desarrollan con más detalle en los dos protocolos facultativos. Uno de ellos permite a los particulares presentar denuncias y el otro aboga por la abolición de la pena de muerte. Cuando estos dos Pactos Internacionales entraron en vigor en 1976, muchas de las disposiciones de la Declaración Universal adquirieron carácter vinculante para los Estados que los ratificaron.¹⁰³

3.1.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos –DUDH– constituye el punto de partida para la defensa de la dignidad del ser humano, así como para la promulgación y ratificación de los demás instrumentos internacionales en la materia. Fue proclamada el 10 de diciembre de 1948 en París, Francia, por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Es un documento declarativo que recoge los derechos que en ese momento histórico se consideraban básicos, luego del enorme sufrimiento humano que causó la II Guerra Mundial.¹⁰⁴

¹⁰² Briz Estrada, María de los Ángeles (Coord.), *óp. cit.* Página 9.

¹⁰³ La ONU y los derechos humanos. Organización de las Naciones Unidas. La carta internacional de derechos humanos. 2013. Disponibilidad y acceso: <http://www.un.org/es/rights/overview/charter-hr.shtml>. Fecha de consulta: 13/09/2018.

¹⁰⁴ *loc. cit.*

Antes de la declaración, los derechos humanos se consideraban un asunto nacional, es decir, su respeto quedaba en manos de cada país. La declaración abre la llamada “etapa de internacionalización de los derechos humanos”, en la cual los Estados ceden parte de su soberanía y se comprometen a respetar estos derechos, que desde entonces forman parte del Derecho Internacional Público, el cual rige las relaciones entre los Estados.¹⁰⁵

La Declaración Universal de los Derechos Humanos se compone de un preámbulo y treinta artículos que recogen derechos de carácter civil, político, social, económico y cultural, con los cuales se busca garantizar fundamentalmente el respeto a la dignidad e igualdad de las personas.¹⁰⁶ De acuerdo con Tobar Mesa, estos derechos encuentran su fundamento en la personalidad humana; es necesario que el valor de vida sea respetado más allá de todo cuestionamiento, pues antes que un bien jurídico es un valor moral que debe mantenerse incólume.¹⁰⁷

A pesar de que la declaración fue aprobada en 1948 y que establece la libertad e igualdad en dignidad de todos los seres humanos sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, la realidad es otra, pues las personas con discapacidad aún no pueden ejercer plenamente sus derechos en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad, por lo que hasta la actualidad son posicionados en un plano de desigualdad en la sociedad.

¹⁰⁵ *ibíd.* Página 10.

¹⁰⁶ Artículo 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

¹⁰⁷ Tobar Mesa, Keyla Andrea. La dignidad como base del ordenamiento jurídico. Chile. 2003. Tesis de licenciatura de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Página 10.

3.1.2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

En 1966 la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas aprobó el Pacto Internacional de Derechos civiles y Políticos, en búsqueda del reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la familia humana y de sus derechos iguales e inalienables.¹⁰⁸

Los derechos civiles incluyen garantizar la integridad física y mental de las personas, su vida y su seguridad, la protección de toda discriminación con base en la raza, género, nacionalidad, color, orientación sexual, etnia, religión o discapacidad, y los derechos individuales tales como la privacidad, la libertad de opinión y conciencia, de palabra y expresión, de religión, de prensa, de reunión y de circulación.¹⁰⁹

Los derechos políticos incluyen el derecho a una tutela judicial efectiva, tales como los derechos del acusado; entre ellos, el derecho a un juicio imparcial, el debido proceso, el derecho a solicitar resarcimiento o compensación legal y los derechos de participar en la sociedad civil y en política, tales como la libertad de asociación, el derecho a reunión, el derecho a petionar, el derecho a la defensa propia y el derecho al voto.¹¹⁰

Conforme al artículo 1 del instrumento, los Estados Parte se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el Pacto, es decir, toda persona con o sin discapacidad tiene derecho a gozar de los mismos sin distinción alguna.¹¹¹

¹⁰⁸ Organización de las Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

¹⁰⁹ Derechos civiles y políticos. Front Line Defenders. Disponibilidad y acceso: <https://www.frontlinedefenders.org/es/right/civil-political-rights>. Fecha de consulta: 13 de marzo de 2018.

¹¹⁰ *loc. cit.*

¹¹¹ Organización de las Naciones Unidas. *óp. cit.* Artículo 3.

De acuerdo con la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH–, los derechos reconocidos por el pacto se convierten en una obligación para el Estado, que debe adecuar su legislación interna para que estos derechos sean ejercitados y para evitar que las leyes nacionales le impidan cumplir con su obligación de respetarlos, lo cual implica que los servidores públicos no violen los derechos, ya sea de manera directa o por no lograrlos garantizar; por lo tanto, tienen la obligación de prevenir, investigar, sancionar y reparar.¹¹²

Como ciudadanos, las personas con discapacidad también deben hacer valer sus derechos civiles y políticos. Por ejemplo, poder acceder a la información debe ser un derecho garantizado por los Estados. La mayoría de los Estados posee normas que buscan proteger y garantizar el ejercicio de estos derechos, lo cual obliga a la Administración Pública a proveer toda información de interés ciudadano de forma accesible. Sin embargo, esto no siempre ocurre pues difícilmente estas instituciones poseen páginas web de la institución adaptadas a normativa internacional de accesibilidad que posibilite la obtención de esta información.

Asimismo, en las instituciones no se cuenta con el equipo necesario para que una persona con discapacidad pueda acudir a ella y realizar trámites administrativos en igualdad de condiciones que otros ciudadanos, ya que muchas veces no se encuentra ni siquiera con infraestructura adecuada que posibilite su movilización. Respecto al derecho a la comunicación, este puede ser encuadrado en el derecho a la libertad de expresión, que va muy unido al ejercicio de los derechos civiles y políticos, en que al hacer uso de las tecnologías de la información se posibilita la denuncia de la vulneración de los derechos, dar a conocer su punto de vista y opiniones respecto a las actuaciones de la Administración Pública, sobre todo en lo que respecta a la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

¹¹² Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH–. Pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos: versión comentada. Guatemala. 2011. Página 13.

Con respecto a las TIC en particular, el Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 2011 comentó que los signatarios del Pacto

“deberían tener en cuenta la medida en que la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, como Internet y los sistemas de difusión electrónica de la información en tecnología móvil, han cambiado sustancialmente las prácticas de la comunicación en todo el mundo. Ahora existe una red mundial en la que intercambiar ideas y opiniones, que no se basa necesariamente en la intermediación de los medios de comunicación de masas. Los Estados partes deberían tomar todas las medidas necesarias para fomentar la independencia de esos nuevos medios y asegurar el acceso a los mismos de los particulares”.¹¹³

3.1.3. *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*

Los derechos económicos sociales y culturales son los derechos humanos relativos a todas las condiciones sociales básicas que garantizan y son necesarias para una vida digna, los cuales contemplan derechos como la salud, trabajo, seguridad social, educación, seguridad alimentaria, acceso a agua potable, vivienda, medio ambiente adecuado y cultura.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales fue aprobado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas y entró en vigor el 3 de enero de 1976. Fue aprobado el 19 de diciembre de 1966 por el Estado de Guatemala. Contempla una realización paulatina de los derechos económicos, sociales y culturales y tiene en cuenta las restricciones derivadas de la limitación de los recursos; impone la obligación de proceder eficazmente en la

¹¹³ Información sobre los Antecedentes de la CMTI. Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales. Las comunicaciones como un derecho humano. Emiratos Árabes. 2012. Disponibilidad y acceso: <https://www.itu.int/en/wcit-12/Documents/WCIT-background-brief2-S.pdf>. Fecha de consulta. 13/09/2018.

protección de los derechos, por lo que establece que las medidas retroactivas requieren una consideración cuidadosa y justificada.¹¹⁴

De acuerdo con el Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el pacto impone obligaciones con efecto inmediato. De estas, resultan particularmente importantes: a) la obligación de garantizar el ejercicio de los Derechos Económicos Sociales y Culturales sin discriminación; b) la obligación de "adoptar medidas"; y c) la obligación mínima de asegurar la satisfacción de niveles esenciales de cada uno de los derechos.¹¹⁵

En concreto, un Estado tiene la obligación de respetar, proteger y tomar las medidas necesarias para hacer efectivos los derechos contemplados en el Pacto. Dichas medidas incluyen aprobar legislación, disponer recursos, facilitar y crear procesos administrativos que los garanticen, así como trabajar con la cooperación internacional para el cumplimiento de los anteriores fines.

En todo el mundo, el marco de los derechos económicos sociales y culturales es utilizado para fortalecer acciones por la justicia y contra la opresión y para amplificar alternativas progresivas para mejorar el ejercicio de los mismos. Los derechos económicos sociales y culturales unen a hombres y mujeres, migrantes e indígenas, jóvenes y ancianos, personas de todas las razas, religiones, orientaciones políticas y orígenes económicos y sociales en una realización común de la libertad y dignidad humana universal.¹¹⁶

¹¹⁴ Oficina Alto Comisionado para los Derechos Humanos. Organización de las Naciones Unidas. Boletín Derechos Humanos: Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Disponibilidad y acceso: https://www.oacnudh.org.gt/estandares/docs/Boletines/boletin_17.pdf. Fecha de consulta: 10 de marzo de 2018.

¹¹⁵ *loc. cit.*

¹¹⁶ RED-DESC. Una introducción a los derechos económicos, sociales y culturales. Disponibilidad y acceso: <https://www.escri-net.org/es/derechos>. Fecha de consulta: 10 de marzo de 2018.

Es por ello que al establecer en el artículo 15, numeral 1, inciso b que: “*Los Estados Partes reconocen el derecho de toda persona a gozar de los beneficios del progreso científico y de sus aplicaciones*”, todos los Estados deben velar por que se les garantice a las personas con discapacidad el uso de tecnologías de la información y comunicación como instrumentos que les permitan no solo a acceder a información de su interés referente a estos derechos, sino que también les permitan desarrollarse de tal manera que puedan convertirse en agentes económicos importantes para su país.

3.2 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, así como su Protocolo Facultativo, fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York.

Se obtuvieron 82 firmas de la Convención y 44 del Protocolo Facultativo, así como una ratificación de la Convención. Nunca una convención de las Naciones Unidas había reunido un número tan elevado de signatarios en el día de su apertura a la firma. Se trató del primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y la primera convención de derechos humanos que se abrió a la firma de las organizaciones regionales de integración, señalando un “cambio paradigmático” de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad.¹¹⁷

El objetivo principal de la convención es el de promover, defender y garantizar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, con lo cual se promueve el respeto de su dignidad.¹¹⁸ Se obliga a los países que la ratifican a

¹¹⁷ Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Naciones Unidas. Disponibilidad y acceso: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>. Fecha de consulta: 15 de marzo de 2018.

¹¹⁸ *loc. cit.*

revisar su normativa interna sobre discapacidad y a adaptar la legislación vigente para cumplir con el contenido de la Convención. De acuerdo con Verdugo Alonso, esta convención se basa en el concepto de “diversidad” más que en las limitaciones: el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana.¹¹⁹

La Convención se concibió como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella se adoptó una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirmó que todas las personas, con todos los tipos de discapacidad, deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Asimismo, se aclara y precisa cómo se aplican a las personas con discapacidad todas las categorías de derechos y se indican las esferas en las que es necesario introducir adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer en forma efectiva sus derechos, así como las esferas en las que se han vulnerado esos derechos y en las que debe reforzarse la protección de los derechos de estas personas.¹²⁰

En la Convención se reconoce y reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que estos derechos se ejerzan plenamente y sin discriminación. Constituye también la suma de esfuerzos de varios actores, como instituciones de derechos humanos, población civil, Estados y organizaciones no gubernamentales, para la defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias.

¹¹⁹ Verdugo Alonso, Miguel Ángel. Derechos de las personas con discapacidad: implicaciones de la Convención Internacional de la ONU. Disponibilidad y acceso: <http://campus.usal.es/~lamemoriaparalizada/documentos/pdf/verdugo.pdf>. Fecha de consulta: 09 de marzo de 2018.

¹²⁰ *loc. cit.*

Este instrumento supone importantes consecuencias para las personas con discapacidad, como lo son la visibilidad del colectivo, la asunción del fenómeno de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, el contar con una herramienta jurídica vinculante para hacer valer los derechos y una concienciación sobre los derechos de las personas con discapacidad.¹²¹ Se destaca el cambio en la forma de abordar la discapacidad y por lo tanto mayor visibilidad de las personas con discapacidad y promoción de la educación ciudadana respecto de los derechos de las personas con discapacidad.

La Organización de las Naciones Unidas, en el Informe del *Panorama Social de América Latina*, indica que si bien la Convención afirma el derecho de las personas con discapacidad a vivir en la comunidad en igualdad de condiciones que el resto de la población, para garantizar el ejercicio de ese derecho se requiere de la instalación de una red idónea de asistencia domiciliaria y personal, así como otros servicios de apoyo y ayudas técnicas que entreguen de forma externa las capacidades que se encuentran limitadas por su condición. Es decir, solo un conjunto de actividades de cuidado adaptadas a la realidad de cada persona puede promover efectivamente su participación con igualdad de oportunidades en los ámbitos civil, político, económico, social y cultural, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados.¹²²

La aprobación de la Convención deja claro que la discapacidad es una cuestión de derechos humanos y que las personas con discapacidad no son “objeto” de políticas caritativas o asistenciales, sino que son “sujetos” de derechos humanos. Por tanto, las desventajas sociales que sufren no deben eliminarse como consecuencia de la “buena voluntad” de otras personas o de los gobiernos, sino que deben eliminarse porque dichas desventajas violan el goce y ejercicio de sus derechos humanos.

¹²¹ De Asís Roig, Rafael (Director). *La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su impacto en el ordenamiento jurídico español*. Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas de la Universidad Carlos III de Madrid. España. 2008. Página 14.

¹²² Hopenhayn, Martín (Coord.). *óp. cit.* Página 193.

Es por eso que la adopción de la Convención ha servido para aumentar la visibilidad de las personas con discapacidad, por lo que ha sido necesario que esté presente en las agendas políticas tanto nacionales como internacionales, lo cual permite a los particulares y los grupos representativos de estos derechos presentar sus reclamaciones sobre presuntas violaciones de los derechos a un Comité de Expertos, una vez agotados los procedimientos de recurso a escala nacional, como garantía de su cumplimiento.

La Convención cuenta con artículos exclusivos sobre accesibilidad,¹²³ libertad de expresión y el acceso a la información,¹²⁴ en la que se solicita a los Estados que promuevan el acceso a los nuevos sistemas y las TIC, incluido el internet, para las personas con discapacidad al facilitarles información de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los distintos tipos de discapacidad.

3.3 Convención Americana sobre Derechos Humanos

La Convención Americana sobre Derechos Humanos fue suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos celebrada en San José, Costa Rica, en 1969. Su aprobación nace del reconocimiento de que los derechos esenciales del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado, sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana, por lo que se justifica una protección internacional de naturaleza

¹²³ Artículo 9. Accesibilidad: 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.

¹²⁴ Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención.

convencional, coadyuvante o complementaria de la que ofrece el derecho interno de los Estados americanos.

Este instrumento contiene un catálogo de derechos y obligaciones inviolables para la persona humana, a la vez que instaura un sistema de protección regional de los derechos fundamentales de las personas, que comprende la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.¹²⁵

La convención es uno de los principales instrumentos de protección del sistema interamericano; sin embargo, no contiene una disposición explícita sobre los derechos de las personas con discapacidad. Para Amaury Reyes Torres esta incertidumbre no solo excluye a un grupo importante, sino que crea o se agrava el estado de discapacidad, afectando su dignidad frente a otros, en particular en lo que se refiere a ser considerados como iguales.¹²⁶ Al no ser incluidos explícitamente en el marco normativo ni ser tomadas en cuenta las circunstancias particulares de las personas con discapacidad, no existe una protección de derechos efectiva de este grupo vulnerable. .

De forma general este instrumento reconoce la libertad de pensamiento y expresión, que comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito, en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.¹²⁷ Es decir, se reconoce que las personas con discapacidad tienen el derecho de acceder plenamente a medios de comunicación tecnológicos como

¹²⁵ Steiner, Christian y Patricia Uribe. Convención Americana sobre Derechos Humanos. Fundación Konrad-Adenauer. Bolivia. 2014. Página 11.

¹²⁶ Reyes Torres, Amaury A. La Protección de las Personas Con Discapacidad en la Convención Americana sobre Derechos Humanos desde el Enfoque de las capacidades: de la igualdad de trato a la igualdad de oportunidades. Disponibilidad y acceso: <http://digitalcommons.wcl.american.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1842&context=auilr>. Fecha de consulta: 02 de mayo de 2018.

¹²⁷ Organización de los Estados Americanos. Convención Americana sobre Derechos Humanos. Artículo 13.

herramientas para dar a conocer sus ideas y opiniones, así como medio para la investigación y acervo cultural, político, intelectual, etc.

Asimismo, los Estados partes, a través de la ratificación de este instrumento, se comprometen a adoptar providencias económicas y técnicas, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura contenidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados. También se deben tomar en cuenta los derechos y garantías contenidos en instrumentos como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

3.4 Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad

La Organización de los Estados Americanos aprobó la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad en búsqueda de la eliminación de la discriminación que son objeto las personas con discapacidad a través del compromiso de colaborar de manera efectiva en el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad.¹²⁸

Actualmente la forma de concebir a la discapacidad ha tenido un cambio de paradigma hacía un modelo social. La discapacidad no surge solamente de la condición de la persona, sino de la interacción entre la deficiencia de la persona y

¹²⁸ Organización de los Estados Americanos. Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las personas con discapacidad.

la sociedad.¹²⁹ Es decir, finalmente el Estado y sus ciudadanos son los que crean las condiciones de desigualdad para las personas con discapacidad, por lo que al no promover normativa, políticas públicas y proyectos que promuevan la igualdad y su inclusión, se cae en la discriminación y exclusión.

La convención define el término discriminación e indica que comprende toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.¹³⁰ Asimismo, hace una distinción de lo que no constituye discriminación e indica que la distinción y promoción integral de la persona con discapacidad de parte del Estado, así como la declaratoria de interdicción de la persona es en búsqueda de sus intereses y debe ser aceptada siempre y cuando no se limite en si misma su derecho de igualdad y sean obligados a aceptarlo.¹³¹

Una de las críticas que recibe este instrumento es que a pesar de ser un instrumento adoptado de manera previa a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, muchas de sus normas o estándares no se adecúan completamente al modelo social.¹³² Ejemplo de ello es para la primera se define a la discapacidad como una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social, en contraposición con la definición planteada en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la que se

¹²⁹ Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre derechos de las personas con discapacidad, Preámbulo.

¹³⁰ *ibíd.* Artículo 1.

¹³¹ *loc. cit.*

¹³² Derechos Humanos de los grupos vulnerables. Bregaglio Lazarte, Renata. *La incorporación de la discapacidad en el modelo interamericano: principales regulaciones y estándares post-convención.* Perú. 2013. Disponibilidad y acceso: https://www.upf.edu/dhes-alfa/materiales/res/dhgv_pdf/DHGV_Manual.113-134.pdf. Fecha de consulta: 02 de mayo de 2018.

plantea que la discapacidad surge de la interacción entre la deficiencia y la barrera.

A pesar de ser un instrumento dirigido específicamente a la eliminación de la discriminación de las personas con discapacidad, este no se alinea plenamente a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Sin embargo, no deja de ser un instrumento importante para los Estados que lo han ratificado y se encuentran en vías de ser inclusivos.

3.5 Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

Las *Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*, a pesar de no ser instrumentos jurídicamente vinculantes, sí representan un compromiso moral y político de los gobiernos respecto de la adopción de medidas encaminadas a lograr la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, especialmente medidas técnicas y económicas entre los Estados. Las Normas son un instrumento para la formulación de políticas y sirven de base para la cooperación técnica y económica.¹³³

Las Normas Uniformes consisten en 22 normas y se encuentran divididas en cuatro capítulos: requisitos para la igualdad de participación, esferas previstas para la igualdad de participación, medidas de ejecución y mecanismo de supervisión, que abarcan todos los aspectos de la vida de las personas con discapacidad.

¹³³ Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Naciones Unidas: enable. Normas Uniformes para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Disponibilidad y acceso: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>. Fecha de consulta: 02 de mayo de 2018.

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas encomendó en resolución 1990/26, de 24 de mayo de 1990, a la Comisión de Desarrollo Social para que elaborara las normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para los niños, los jóvenes y los adultos con discapacidad, en estrecha colaboración con los organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas, otras entidades intergubernamentales y organizaciones no gubernamentales, en especial las organizaciones de personas con discapacidad.¹³⁴

El fundamento político y moral de estas normas se encuentra detallado en el desarrollo del mismo instrumento, el cual establece que el mismo se basa en la Carta Internacional de Derechos Humanos –que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos–, así como en la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y el Programa de Acción Mundial para los Impedidos.¹³⁵

Como se mencionó en capítulos anteriores, la problemática de las personas con discapacidad continúa siendo fuerte, pues los Estados no han logrado garantizarle a esta minoría el pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos, civiles, políticos, económicos y sociales, por lo que este instrumento tiene la finalidad de garantizar que niñas y niños, mujeres y hombres con discapacidad, en su calidad de miembros de sus respectivas sociedades, puedan tener los mismos derechos y obligaciones que los demás. Asimismo, busca la correcta observancia de los Estados sobre la aplicación de esta norma a través de la vigilancia de un relator especial encargado de supervisar la aplicación de las Normas.

Este instrumento es de suma importancia para el reconocimiento de los derechos de acceso a la información, comunicación y uso de las tecnologías de la

¹³⁴ Organización de las Naciones Unidas. Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Antecedentes.

¹³⁵ *loc. cit.*

información y comunicación de las personas con discapacidad, pues reconoce que en cuanto proceda sus familias y quienes abogan en su favor deben tener acceso en todas las etapas a una información completa sobre el diagnóstico, los derechos y los servicios y programas disponibles.

Sin embargo, no basta solo con la disponibilidad de esa información, pues la misma debe presentarse en forma que resulte accesible para las personas con discapacidad, a través de la utilización de mecanismos como el sistema Braille, grabaciones en cinta, tipos de imprenta grandes y otras tecnologías apropiadas. De igual modo, deben utilizarse tecnologías apropiadas para proporcionar acceso a la información oral a las personas con deficiencias auditivas o dificultades de comprensión. Es decir, la Administración Pública y las entidades privadas que presten cualquier clase de servicio, como educativos o médicos, deben considerar todos los tipos de discapacidad y adecuar la información para poder ser trasladada eficientemente a las personas con discapacidad.

Este instrumento hace especial énfasis en el tema de la educación, al establecer que se debe considerar la utilización del lenguaje por señas en la educación de los niños sordos, así como en sus familias y comunidades. También se establece que deben prestarse servicios de interpretación del lenguaje por señas para facilitar la comunicación entre las personas sordas y las demás personas.

Deben tenerse en cuenta, asimismo, las necesidades de las personas con otras discapacidades de comunicación, por lo que se estimula a los medios de información, en especial a la televisión, la radio y los periódicos, a que hagan accesibles sus servicios. Asimismo, en todo momento debe consultarse a las organizaciones de personas con discapacidad cuando se elaboren medidas encaminadas a proporcionar a esas personas acceso a los servicios de información, pues finalmente al ser los usuarios de estos es lógico que su experiencia de las tecnologías es la más significativa y objetiva.

Capítulo 4

El derecho a la información, comunicación y uso de las TIC de las personas con discapacidad en el derecho interno

4.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República es la ley suprema de la República de Guatemala y sobre ella se rigen las actuaciones de todo el Estado y sus demás leyes. La Constitución actual fue promulgada por una Asamblea Nacional Constituyente el 31 de mayo de 1985 en representación del pueblo, con el objeto de organizar jurídica y políticamente al Estado; contiene también los derechos fundamentales de los miembros de su población.¹³⁶

El Estado de Guatemala tiene como fin supremo la realización del bien común y debe cumplir obligatoriamente con la protección de la persona y de la familia, garantizando a todos los habitantes la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.¹³⁷

En lo referente a la protección de los derechos humanos, la ley fundamental de Guatemala reconoce la preeminencia del derecho internacional en materia de derechos humanos,¹³⁸ pues de esta manera se amplía significativamente el número de derechos y garantías de los ciudadanos. Para el efecto, Alejandro Maldonado Aguirre expresa la importancia de este artículo al indicar lo siguiente:

¹³⁶ Marco legal. Congreso de la República de Guatemala. Constitución Política de la República de Guatemala. Disponibilidad y acceso: <https://www.congreso.gob.gt/el-congreso/marco-legal/normativa-constitucional/>. Fecha de consulta: 05/04/2018.

¹³⁷ Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículos 1-2.

¹³⁸ El artículo 46 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece el principio general de que en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala tienen preeminencia sobre el derecho interno.

“sin que ello sea definitivo o inconmovible, la ubicación que la Corte de Constitucionalidad ha reconocido al Derecho internacional de los derechos humanos ha sido la del tramo constitucional. Es decir, que las normas de derechos humanos ingresan al ordenamiento jurídico con fuerza normativa igual a la de la Constitución. Así adquieren fuerza superior sobre todo el ordenamiento interno. Sin embargo, se puntualizó que no tienen potestades reformadores ni derogatorias del texto supremo”.¹³⁹

Es por ello que Mérida Vásquez, citando a José Arturo Sierra, menciona que:

“en materia de derechos humanos, la apreciación constitucional varía. Y por ende, obliga ante el Estado, a tal grado, que el principio de respeto de los derechos humanos se ha tomado como una regla de derecho internacional consuetudinario, que su irrespeto por un Estado, provoca su reclamo internacionalmente”.¹⁴⁰

Es decir, en materia de discapacidad la Constitución no es muy amplia al referirse al tema, pero al establecer que los tratados y convenios en materia de derechos humanos ratificados por el Estado se encuentran en la misma jerarquía que la constitución, tratados como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, entre otros, se convierten en vinculantes para el Estado y en parte del bloque de constitucionalidad de Guatemala.

José Oviedo Soto define el bloque de constitucionalidad como “el conjunto de normas jurídicas que, sin ser parte de la Constitución escrita, forman parte del

¹³⁹ Maldonado Aguirre, Alejandro. Recepción del Derecho Internacional de los Derechos humanos. Buenos Aires. Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano 2001. Fundación Konrad Adenauer Stiftung. Páginas 245-260.

¹⁴⁰ Mérida Vásquez, Ana Ruth. Análisis constitucional de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad. Guatemala. 2013. Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar. Página 17.

ordenamiento jurídico constitucional y son de observancia obligatoria, pues su contenido garantista contribuye para una protección más eficaz en materia de los derechos humanos”. Dicho autor afirma que este sirve como parámetro más amplio de protección constitucional, aun sobre el resto de normativa, pues a menudo son utilizados para resolver inconstitucionalidades.

En el tema objeto de estudio, por esa igualdad reconocida por la ley fundamental, en el artículo 53 del mismo cuerpo legal se declara de interés nacional la atención médico-social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan la rehabilitación y reincorporación integral a la sociedad de las personas con discapacidad, para garantizar su protección. Asimismo, establece la obligatoriedad de la existencia de una ley específica que regule la materia y cree los organismos técnicos y ejecutores necesarios para el cumplimiento de sus fines.

4.2 Ley de Acceso a la Información Pública

La Ley de Acceso de Información Pública fue aprobada por el Congreso de la República y entró en vigencia el veintiuno de abril del 2009. Dicha ley tiene como objeto garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados¹⁴¹; es aplicable a toda entidad que posea en su poder información de carácter público.¹⁴²

¹⁴¹ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Acceso a la Información Pública. Artículo 1.

¹⁴² El artículo 4 de la Ley de Acceso a la Información Pública establece que toda la información relacionada al derecho de acceso libre a la información contenida en registros, archivos, fichas, bancos, o cualquier otra forma de almacenamiento de información pública, en custodia, depósito o administración de los sujetos obligados, se regirá por lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala y la presente ley.

Para la ley todo sujeto activo tiene derecho a solicitar información de carácter público de su interés, ya sea esta una persona individual o jurídica, pública o privada¹⁴³, a los sujetos obligados como ministerios, municipalidades, bancos, centros educativos públicos, etc. Sin embargo, dentro de los setenta y dos artículos de la ley no se hace referencia específicamente al tema de accesibilidad y la obligación de las entidades de la administración pública de adecuar la información de acuerdo a los parámetros de accesibilidad y diseño universal. Se contempla la obtención de la información haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación, al establecer que los sujetos obligados deben facilitar como vías de acceso a la información pública los sistemas de información electrónicos, con la garantía de que sea fidedigna y legítima.¹⁴⁴

Las tecnologías de la información y comunicación son herramientas eficientes que facilitan el acceso a la información de cualquier persona, pues las instituciones de la Administración Pública difícilmente pueden contar con los fondos suficientes para readecuar la forma de brindar la información a estos, como lo es la impresión de documentos en el sistema braille. Además, la información que se solicita muchas veces es cambiante y bastante amplia, por lo que estas herramientas permiten su actualización constante. El uso de la tecnología permite al usuario con discapacidad, a través de lectores de pantalla u otros recursos, acceder a la información pública de forma autónoma y eficiente, y al Estado cumplir con la obligación que le impone la ley de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

¹⁴³ El artículo 5 de la Ley de Acceso a la Información Pública define como sujeto activo a toda persona individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, tener acceso y obtener la información pública que hubiere solicitado conforme lo establecido en esta ley.

¹⁴⁴ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Acceso a la Información Pública. Artículo 39.

4.3 Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su Reglamento

4.3.1. Decreto 135-96 que contiene la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad

La Ley de Atención a las Personas con Discapacidad fue promulgada en 1996 a través del decreto 135-96 del Congreso de la República de Guatemala como fruto de la firma de los acuerdos de paz y la Constitución Política de la República de Guatemala.

Para efectos de la promoción y respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad la ley contempla los siguientes objetivos:¹⁴⁵

- a. Servir como instrumento legal para la atención de las personas con discapacidad con el fin de que estos alcancen su máximo desarrollo, logren la participación social y ejerzan los deberes y derechos plenamente.
- b. Garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades en ámbitos como la salud, educación, trabajo, recreación, deportes, cultura y otros.
- c. Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.
- d. Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad guatemalteca adoptar las medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.
- e. Establecer los principios básicos sobre los cuales deberá descansar toda la legislación relacionada con las personas con discapacidad.
- f. Fortalecer los derechos y deberes de las personas con discapacidad.
- g. Crear el ente con carácter de coordinador, asesor e impulsor de las políticas en materia de discapacidad.¹⁴⁶

¹⁴⁵ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 135-96: Ley de atención a las personas con discapacidad. Artículo 2.

- h. Definir a la persona con discapacidad y determinar las medidas que puedan adoptarse para su atención.¹⁴⁷

De acuerdo con la investigación realizada por la Oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala –ODHAG– los objetivos que la ley promueve son muestra de una concepción integracionista y más social de la discapacidad; sin embargo, entre la ley y la aplicación efectiva de la misma existe un espacio considerable.¹⁴⁸ Pone de ejemplo el artículo 12, inciso b de la ley (al igual que el artículo 35), en la que establece como obligación del Estado el facilitar la creación de fuentes de trabajo específicas para las personas con discapacidad, a pesar de que este no cuente con los recursos necesarios para satisfacer este inciso. Sobre los artículos 54 al 60 de la misma ley, indica que de igual forma se aleja de la realidad por la escasez de recursos, dificultades técnicas y falta de voluntad.¹⁴⁹

Además de lo anterior, la ley desarrolla una serie de apartados y artículos que van desde las obligaciones del Estado y la sociedad civil respecto a las personas con discapacidad, hasta aspectos como educación, trabajo, accesibilidad al espacio físico, medios de transporte, información y comunicación, tecnologías de la información y acceso a actividades culturales, deportivas o recreativas.¹⁵⁰

De forma general establece la obligación para las instituciones públicas y privadas de proveer a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizarles el ejercicio de sus derechos y deberes; hace una distinción entre servicios de apoyo y ayudas técnicas pero no especifica

¹⁴⁶ Artículo 22. Se crea el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, como entidad autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y con carácter coordinador, asesor e impulsor de políticas generales en materia de discapacidad.

¹⁴⁷ Artículo 3. Se considera como discapacidad cualquier deficiencia física, mental o sensorial congénita o adquirida, que limite substancialmente una o más de las actividades consideradas normales para una persona.

¹⁴⁸ De Villa, Gonzalo (Coord.). *Personas con discapacidad y condiciones de exclusión en Guatemala*. Guatemala. Oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. 2005. Páginas 33-34.

¹⁴⁹ *loc. cit.*

¹⁵⁰ *loc. cit.*

en qué se diferencian.¹⁵¹ Sobre el acceso a la información, establece que estas instituciones deben proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable en atención al tipo de discapacidad que presenten y/o servicios que requieren.¹⁵²

De igual manera indica que las autoridades educativas deben efectuar las adaptaciones necesarias y proporcionar servicios de apoyo requeridos incluyendo recursos humanos especializados, adecuaciones curriculares, evaluaciones, metodología, recursos didácticos y planta física, sin ser explícita en referirse a las tecnologías de la información y comunicación, aunque estas últimas pueden ser encuadradas en recursos didácticos.¹⁵³ Para el efecto delega al Estado la obligación de estimular las investigaciones y tomar en cuenta nuevas propuestas relativas a la didáctica, evaluación, *curricula* y metodología que correspondan a las necesidades de las personas con discapacidad.¹⁵⁴

4.3.2. Reglamento del decreto 135-96 que contiene la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad

En el reglamento que hace operante a la ley, el CONADI es el responsable de coordinar en conjunto con el Ministerio de Educación la creación de aulas integradas, aulas recurso y otras afines que cuenten con apoyos y servicios especializados. Nuevamente no especifica qué requerimientos deben reunir estos tipos de aula, sus diferencias o los apoyos y servicios específicos que se requiere. A pesar de ello, sí contempla la creación de un Comité de Apoyo Educativo para contribuir en la determinación del tipo y forma de proveer atención psicológica y los apoyos específicos necesarios;¹⁵⁵ es decir, dependerá de cada establecimiento educativo la implementación de estos requerimientos, incluso del propio Comité.

¹⁵¹ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 13.

¹⁵² *loc. cit.*

¹⁵³ *ibíd.*, artículo 28.

¹⁵⁴ *ibíd.*, artículo 33.

¹⁵⁵ Consejo Nacional de Discapacidad. Reglamento al decreto 135-96. Artículo 24.5. "Cada establecimiento del sistema educativo, deberá crear un Comité de Apoyo Educativo que contribuirá

Asimismo, el CONADI también es el responsable de impulsar ante el Ministerio de Educación y demás instituciones educativas –privadas, semi-autónomas y/o autónomas– la adquisición de equipos de apoyo para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje de las personas con discapacidad. Nuevamente, no especifica en qué consisten los equipos de apoyo, pero sí que los servicios de apoyo pueden ser textos braille, libros con apoyo audible, material específico para estimulación auditiva, intérpretes de lenguaje de señas, comunicación total y equipo tecnológico, entre otros.¹⁵⁶ De acuerdo con el Observatorio de Accesibilidad la norma UNE EN ISO 9999, el término correcto utilizado en la actualidad es “producto de apoyo”, anteriormente conocido como ayudas técnicas o tecnologías de apoyo y son cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipos, instrumentos, tecnologías y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación,¹⁵⁷ aunque en la práctica cada país –como se observará posteriormente– utiliza su propia terminología, teniendo como generalidad “ayudas técnicas”.

En el ámbito laboral privado, la ley deja abierta la posibilidad de que los empleadores acudan al Estado para recibir asesoramiento técnico para la adaptación del empleo y ambientes físicos adecuados a las condiciones y necesidades específicas de los colaboradores con discapacidad a su cargo,¹⁵⁸ pues de acuerdo con la ley el patrono tiene la obligación de proporcionar estas

a determinar la atención psicopedagógica y apoyos específicos para las personas con discapacidad. El Comité lo integrarán la directora o director del plantel, un docente de educación regular, un docente de educación especial y un representante de los padres o madres de familia quienes determinarán las situaciones de riesgo y excepción de las personas que presenten discapacidad”.

¹⁵⁶ Consejo Nacional de Discapacidad. Reglamento al decreto 135-96. Artículo 28.

¹⁵⁷ Observatorio de accesibilidad. COCEMFE. Productos de apoyo: definición. Disponibilidad y acceso: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/productos-apoyo/productos-apoyo/definicion/>. Fecha de consulta: 17/09/2018.

¹⁵⁸ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 37.

facilidades para su superación sin discriminación alguna.¹⁵⁹ ¹⁶⁰ En relación con la asistencia técnica, el CONADI en conjunto con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social debe ofrecer asistencia técnica a los departamentos de recursos humanos de las empresas, para promover la contratación de las personas con discapacidad a través de información y asesoría sobre ayuda técnica, tecnológica y servicios de apoyo. Es de hacer notar que nuevamente no existe una uniformidad de términos e incluso se hace una distinción entre una “ayuda técnica” y una “ayuda tecnológica”.

De la misma forma para el sector público el CONADI debe promover que la Oficina Nacional de Servicio Civil establezca un sistema de selección laboral de personas con discapacidad, el cual permita que personas que reúnan los requisitos para el puesto sean contratadas sin discriminación y en igualdad de oportunidades a través de una adecuación de procedimientos y mecanismos de reclutamiento. Sin embargo, se habla de “adecuación” y no de tecnologías de la información, ayudas técnicas, servicios de apoyo, etc., ni se hace mención del uso de estas tecnologías para facilitar el desempeño de las labores de las personas con discapacidad durante la relación laboral.

Generalmente al hablar de accesibilidad se suele pensar inmediatamente en infraestructura y la facilidad de acceder a un lugar con autonomía y sin sobreesfuerzos; por ello la ley delega especialmente a la Municipalidad y a la Dirección General de Tránsito ser las entidades encargadas, en el ámbito de su competencia, de colocar pasos peatonales, rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles, con el fin de garantizar que sean utilizados sin ningún riesgo por cualquier persona, incluyendo a las personas con discapacidad. Es decir, que las tecnologías de apoyo también son herramientas que se pueden

¹⁵⁹ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 38.

¹⁶⁰ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 43. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social proporcionará el servicio, con profesionales calificados, de asesoramiento en readaptación, colocación y reubicación en el empleo de las personas con discapacidad.

adecuar para facilitar la accesibilidad física, aunque en la práctica esto no se cumpla.

Por lo anterior, el CONADI debe coordinar con las municipalidades para que se cumplan las disposiciones del Manual Técnico de Accesibilidad,¹⁶¹ así como el uso de señales y símbolos dispuestos en el medio físico y utilización de medios en braille, visual y audible en los medios de transporte.¹⁶² En el 2010 la Municipalidad de Guatemala, con el apoyo del Consejo Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad, implementó la sonorización de algunos semáforos de la ciudad destinados para el uso del Transmetro y Corredor Central, como una excepción aislada a las demás zonas de la capital, sobre todo al resto de municipios, que en su mayoría usan escasamente semáforos sincronizados.¹⁶³

Especialmente en el tema de acceso a la información y a la comunicación, tanto las instituciones públicas como las privadas deben garantizar el acceso a la información de las personas con discapacidad, aunque únicamente se refiere a la “información correspondiente a la discapacidad” sin explicar qué se entiende por ella y generalizar la información como tal.¹⁶⁴ Lo anterior guarda relación con lo afirmado por Mérida Vásquez, quien indica que es notorio lo limitado del artículo porque exige que la información sea accesible, pero hace referencia únicamente a lo relacionado a la discapacidad, dejando aparte el resto de información, que obligatoriamente según la Convención de Naciones Unidas, tiene que ser accesible; es decir, lo violenta porque todo tipo de información debe ser otorgado en formato accesible, independientemente de la temática.¹⁶⁵

¹⁶¹ Consejo Nacional de Discapacidad. Reglamento al decreto 135-96. Artículo 48.

¹⁶² Consejo Nacional de Discapacidad. Reglamento al decreto 135-96. Artículo 51.

¹⁶³ La ciudad es cómo tú. Municipalidad de Guatemala. Transmetro: nuevo sistema de semáforos peatonales en Corredor Central. Guatemala. 2010. Disponibilidad y acceso: <http://osu.muniguate.com/index.php/transmetro/87-recorridos/7762-semaforos>. Fecha de consulta: 15/09/2018.

¹⁶⁴ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 61.

¹⁶⁵ Mérida Vásquez, Ana Ruth. *óp. cit.* Página. 123-124.

En el reglamento de la ley en el capítulo de acceso a la información y comunicación, no se habla de “servicios de apoyo” como en la ley, sino en “sistemas de apoyo y adecuaciones”, debiendo el CONADI procurar lo siguiente:¹⁶⁶

- a. Que a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala, las empresas de telecomunicaciones implementen las adecuaciones y equiparaciones necesarias;
- b. Que los museos, parques públicos y privados, tengan información accesible en sistema Braille, lenguaje de señas y otros medios alternativos;
- c. Que los centros de detención, la Policía Nacional, municipalidades, Procuraduría de los Derechos Humanos y demás entidades estatales y de la sociedad civil, cuenten con personal capacitado en el manejo de sistemas de información;
- d. Que el Instituto Nacional de Estadística, integre en los censos o encuestas nacionales un componente que levante información sobre la discapacidad;
- e. Que a través de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, promueva y divulgue los servicios públicos y privados de atención a personas con discapacidad en espacios gubernamentales gratuitos en los medios de comunicación social y
- f. Que, a través del Tribunal Supremo Electoral, se garantice a las personas con discapacidad el derecho a elegir y ser electo, el ejercicio del sufragio, el acceso a los centros de votación, la información, la propaganda política, planes de gobierno en los partidos políticos y al resultado de las elecciones.

Asimismo, los programas informativos transmitidos por los canales de televisión ya sean públicos o privados, deben contar con servicio de intérpretes en lenguaje de señas y/o mensajes escritos en las pantallas de televisión¹⁶⁷ y las empresas telefónicas deben garantizar a todas las personas el acceso a los aparatos

¹⁶⁶ Consejo Nacional de Discapacidad. Reglamento al decreto 135-96. Artículo 61.

¹⁶⁷ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 62.

telefónicos;¹⁶⁸ sin embargo, para este último, no especifica la forma en que se va a garantizar ni que estos aparatos deben contar con software de tecnología accesible para facilitar su uso, aunque la mayoría de teléfonos inteligentes ya cuentan con herramientas de accesibilidad incorporados.

Las bibliotecas y archivos son componentes esenciales de las estrategias para promover el acceso a la información, tanto para el público en general como para los grupos especializados.¹⁶⁹ Para que una biblioteca sea accesible no solo tiene que cumplir las normas físicas de acceso que la ley establece, sino también debe facilitar el acceso a la documentación, los bienes y los servicios, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio.¹⁷⁰ Es por ello que las bibliotecas públicas y privadas deben contar con servicios de apoyo apropiados con el objeto de hacer efectivo su uso y acceso¹⁷¹. Es de resaltar que al hablar servicios de apoyo la ley hace mención de que estos incluyen a personal, equipo y mobiliario, por lo que se puede inferir que no habla específicamente de tecnologías de la información y comunicación; se refiere a cualquier “apoyo” en general.

En la Biblioteca Nacional de Guatemala “Luis Cardoza y Aragón” en el sótano, cuyo ingreso está localizado sobre la séptima calle, se encuentra la sala braille y un laboratorio para personas con discapacidad visual, que recibe apoyo del *Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala*;¹⁷² sin embargo, de forma general la biblioteca no se encuentra en las mejores condiciones como

¹⁶⁸ *ibíd.*, artículo 63.

¹⁶⁹ Oficina de la UNESCO en Guatemala. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Bibliotecas y archivos. Disponibilidad y acceso: <http://unesco Guatemala.org/comunicacion-e-informacion/acceso-al-conocimiento/bibliotecas-y-archivos/>. Fecha de consulta: 18/09/2018.

¹⁷⁰ Consumer. García, Azucena. Bibliotecas Accesibles. 2008. Disponibilidad y acceso: http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2008/06/27/178108.php. Fecha de consulta: 18/09/2018.

¹⁷¹ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 64.

¹⁷² Méndez Villaseñor, Claudia. La Biblioteca Nacional, del esplendor al deterioro. El Periódico. Guatemala. 2018. Disponibilidad y acceso: <https://elperiodico.com.gt/domingo/2018/06/03/la-biblioteca-nacional-del-esplendor-al-deterioro/>. Fecha de consulta: 18/09/2018.

consecuencia de la falta de asignación de recursos para realizar mejoras –en el 2018 el Congreso asignó únicamente Q2 millones 700 mil– colecciones de libros desactualizadas y deterioradas e incluso ocupación por personas sin techo o algunos vendedores informales.¹⁷³ Estas circunstancias dificultan un enfoque de accesibilidad para las personas con discapacidad y sobre todo una inversión en la adquisición de tecnologías de apoyo que faciliten el acceso a la información y comunicación.

A pesar de que la Biblioteca Nacional ha contado con el apoyo del *Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala*, el CONADI es el responsable de impulsar que las bibliotecas públicas y privadas cuenten con bibliografía en sistema braille y medios alternativos para su acceso, procurando que las editoriales del país produzcan al menos una edición de sus textos en sistema braille o sistemas alternativos, aunque en la práctica esto difícilmente se cumple ya sea por recursos, voluntad o desconocimiento de la ley.¹⁷⁴

Por último, en relación con el acceso a las actividades culturales, deportivas o recreativas indica la ley que las instituciones públicas y privadas que promuevan o realicen estas actividades, deben proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas.¹⁷⁵ Nuevamente, el CONADI es la entidad principalmente responsable de impulsar que las instituciones del sector público y privado promuevan servicios artísticos o culturales que cuenten con ayudas técnicas y tecnológicas de tal forma que puedan acceder de forma autónoma, segura y confortable;¹⁷⁶ sin embargo, la participación y responsabilidad del Ministerio de Cultura y Deportes es importante para el cumplimiento de los objetivos de la ley.

¹⁷³ *loc. cit.*

¹⁷⁴ Consejo Nacional de Discapacidad. Reglamento al decreto 135-96. Artículo 62.

¹⁷⁵ Congreso de la República de Guatemala. Ley de Atención a las personas con discapacidad. Artículo 65.

¹⁷⁶ Consejo Nacional de Discapacidad. Reglamento al decreto 135-96. Artículo 64.

Para Ana Ruth Mérida la Ley de Atención a las Personas con discapacidad debe ser reformada, al no estar adecuada a la realidad guatemalteca de las personas con discapacidad.¹⁷⁷

El objetivo no debe ser crear entornos específicos para personas con discapacidad, sino espacios comunes que puedan ser utilizados por todas las personas para desenvolverse en cualquier actividad con autonomía y sin obstáculos, con apoyo de las tecnologías de la información para poder desempeñarse personal, familiar y laboralmente en igualdad de condiciones y pleno goce de sus derechos económicos, civiles, políticos y sociales. La actual ley y su reglamento, además de tener una visión antigua de la discapacidad, no es una norma eficiente pues sus preceptos y disposiciones son muy generales, y aunque claros, muy escuetos.

La Ley de Atención a Personas con Discapacidad de Guatemala debe ser una ley que garantice el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto al resto de ciudadanos y que a ejemplo de legislaciones como España y Perú, establezca un régimen de medidas de acción positiva,¹⁷⁸ principios, transversalidad de las políticas en materias de discapacidad, infracciones y sanciones que permitan a las autoridades cumplir con el mandato que les delega la ley y cumplir su cometido.

4.4 Política Nacional en Discapacidad de Guatemala

En Guatemala la firma de los Acuerdos de Paz Firme y Duradera en 1996 originó una serie de acciones tendientes a reconstruir la nación y promover el desarrollo de los grupos afectados por el conflicto armado y de los sectores necesitados de

¹⁷⁷ Mérida Vásquez, Ana Ruth. *óp. cit.* Página 125.

¹⁷⁸ Son aquellas de carácter específico consistentes en evitar o compensar las desventajas derivadas de la discapacidad y destinadas a acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad y su participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad.

especial atención que se encontraban en desventaja –indígenas, mujeres, niños y adolescentes, adultos de la tercera edad y personas con discapacidad, entre otros– a través del pacto entre el Estado y la sociedad civil, y la formulación y gestión de políticas públicas encaminadas a promover estrategias específicas para dar respuesta a las demandas de los problemas sociales y promover el desarrollo integral de los grupos mencionados.¹⁷⁹

Dentro del marco jurídico nacional, la política se sustenta en lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad; Ley del Organismo Ejecutivo, Ley de Desarrollo Social; Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, el Código Municipal y la Ley General de Descentralización. Además, se utilizarán leyes específicas como el Código de Salud, el Código de Trabajo y la Ley General de Educación, para sustentar los temas sectoriales.¹⁸⁰

Además se tomó en consideración lo que establece el Convenio 159 y la Recomendación 168 de la Organización Internacional del Trabajo; la Readaptación Profesional y Empleo para Personas Inválidas; La Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad y las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, aprobadas por la Comisión de Desarrollo Social de las Naciones Unidas en 1993.¹⁸¹

El Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad –en cumplimiento de su objetivo específico de garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad–¹⁸² es la entidad encargada de ejecutar tanto la política como el plan de acción en coordinación con las entidades de gobierno

¹⁷⁹ Rodríguez Escobedo, Lidia Mariana. Situación actual de los derechos humanos de las personas con discapacidad en la ciudad de Guatemala. Guatemala. 2013. Tesis de la licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Página 3.

¹⁸⁰ *Ibíd*, página 2.

¹⁸¹ *Loc. Cit.*

¹⁸² Congreso de la República de Guatemala. Decreto 135-96. Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.

vinculadas al tema de discapacidad como ministerios, secretarías, entidades descentralizadas y municipalidades; consejos departamentales, municipales y comunitarios de desarrollo; con las organizaciones de y para personas con discapacidad y entidades privadas y de la sociedad civil.

La política busca resolver el problema de falta de integración social de las personas con discapacidad provocada por la escases y centralización de servicios especializados –como el de la información y comunicación; el desconocimiento y debilidad estructural, organizativa y propositiva de las instituciones que prestan servicios de atención; falta de priorización de la discapacidad por parte del Estado provocada por la cultura paternalista y asistencialista en la sociedad y sus instituciones y escases de ingresos para acceder a servicios especializados, entre otros. – a través del desarrollo teórico y operativo de la política en discapacidad, orientada a los principios y valores de equidad, solidaridad social, igualdad, respeto, libertad, corresponsabilidad, integralidad y derecho al desarrollo.

Para cumplir con las metas a corto, mediano y largo plazo propuestas se desarrollaron objetivos centrales, estratégicos y operativos –identificando siete ejes temáticos que van desde la prevención de la discapacidad, hasta la información y comunicación para la sociedad y para personas con discapacidad– y un sistema de monitoreo y evaluación que va desde la definición del método y responsables hasta el monitoreo y evaluaciones constantes de los objetivos.

La política busca utilizar sistemas adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, informando y sensibilizando a la sociedad guatemalteca; y a través de diferentes estrategias con autoridades e instituciones del sector público, otros organismos del Estado y directivos de organizaciones privadas y de la sociedad civil, promueve el acceso a la información y comunicación – incorporando tecnologías apropiadas y sistemas de comunicación como el Braille y el lenguaje de señas– impulsando el uso y el acceso a los diferentes medios de comunicación, la promoción de la dignificación y la imagen positiva de la persona

con discapacidad y para efectos de verificación y proceso de toma de decisiones, la generación de información estadística sobre la población con discapacidad en Guatemala.

En el Informe Nacional de la Encuesta Mundial de Avances del Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo a cargo del Ministerio de Desarrollo Social indica que dentro de los mecanismos que han favorecido la atención de las personas con discapacidades se pueden mencionar tres importantes: 1. La asociación efectiva con actores a nivel nacional 2. La participación de la sociedad civil y de las organizaciones de base comunitaria a nivel local y 3. La participación del sector privado.¹⁸³ Actualmente la política y su respectivo plan de acción no evidencian mayores avances en temas de salud, educación y trabajo para las personas con discapacidad, suponiendo una dificultad para la reformulación y redefinición de la política, la falta de datos e información estadística de las metas alcanzadas. La misma, debe tener un marco de cumplimiento, para la actualización e innovación de mecanismos que permitan el cumplimiento de sus objetivos.

¹⁸³ Lainfiesta, Luz (Coord.). el Informe Nacional de la Encuesta Mundial de Avances del Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo. Ministerio de Desarrollo Social y Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-. Guatemala. 2014. Página 28.

Capítulo 5

Análisis comparativo

5.1 España

España cuenta con una amplia legislación e historia en materia de protección de los derechos de las personas con discapacidad, aunque no suficiente. Para el año 2017 en España había más de 60.000 personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, uno de los colectivos con mayor grado de vulnerabilidad social, según los datos proporcionados por el Real Patronato sobre Discapacidad en sus dos últimos informes.¹⁸⁴

En la Constitución española de 1978 existe únicamente un artículo dedicado a regular los derechos de las personas con discapacidad.¹⁸⁵ El artículo 49 contiene un mandato a los poderes públicos –con competencias compartidas entre el Estado y las Comunidades Autónomas, a quienes corresponde las acciones de asistencia social– para que lleven a cabo una “política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración” de las personas con discapacidad, con atención especializada y con el pleno disfrute de sus derechos.¹⁸⁶

En 1982 se aprueba la Ley 13 del mismo año y que lleva por título: “Integración Social de los Minusválidos” como la primera ley dirigida a regular la atención y los apoyos a las personas con discapacidad y sus familias. Gira en torno a la idea de que el amparo especial y las medidas de equiparación para garantizar los derechos de las personas con discapacidad deben basarse en apoyos complementarios, ayudas técnicas y servicios especializados que les permitan llevar una vida normal en su entorno. Además, establece un sistema de

¹⁸⁴ El día. Más de 60.000 personas en España con discapacidad intelectual o del desarrollo. España. 2017. Disponibilidad y acceso: <https://eldia.es/sociedad/2017-12-26/15-personas-Espana-discapacidad-intelectual-desarrollo.htm>. Fecha de consulta: 18/09/2018.

¹⁸⁵ Constitución de España. Artículo 49. Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

¹⁸⁶ Constitución Española. Martínez García, Asunción y Otros. Sinopsis artículo 49. España. 2003, 2011, 2017. Disponibilidad y acceso: http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/imprimir/sinopsis_pr.jsp?art=49&tipo=2. Fecha de consulta: 19/09/2018.

prestaciones económicas y servicios, medidas de integración laboral, de accesibilidad y subsidios económicos, entre otros,¹⁸⁷ suponiendo un avance relevante para la época.

La aprobación de la Ley 51/2003 supuso un impulso a las políticas de equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad a través de la lucha contra la discriminación y la accesibilidad universal, así como el establecimiento de un régimen de infracciones y sanciones por la aprobación de la Ley 49/2007.¹⁸⁸

En el 2001 la Asamblea de la Organización Mundial de la Salud aprobó la actual Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud,¹⁸⁹ que sirve para que España actualice el enfoque de su constitución de “disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos” a “personas con discapacidad”. En el 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su respectivo Protocolo Facultativo. España ratifica este último instrumento en el 2008 y para el efecto aprueba la Ley 26/2011 de “Adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”.^{190 191}

Con la ratificación de la Convención y la ley, España supera el modelo médico o rehabilitador que predominaba al momento de la aprobación de la Constitución española. Asume la perspectiva social de derechos y capacidades, que configura

¹⁸⁷ *loc. cit.*

¹⁸⁸ *loc. cit.*

¹⁸⁹ Fernández López, Juan Antonio y otros. “Funcionamiento y discapacidad: la clasificación internacional del funcionamiento (CIF)”. *Revista Española de Salud Pública*. Volumen 83. Número 6. España. 2009.

¹⁹⁰ Álvarez Ramírez, Gloria (Coord.) *La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: de los derechos a los hechos*. España. Editorial Tirant lo Blach. Página. 7.

¹⁹¹ Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Artículo 4. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad.

la discapacidad como un complejo conjunto de condiciones, muchas de las cuales están originadas o agravadas por el entorno social.¹⁹²

Como disposición final segunda, la Ley 26/2011 impone al Gobierno de España la elaboración y aprobación de un “texto refundido” con el fin de regularizar, aclarar y armonizar las leyes 13/1982, 51/2003 y 49/2007, que se base principalmente en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.¹⁹³ Como resultado de ese mandato, España aprueba el Real Decreto Legislativo 1/2013 que deroga las tres leyes anteriormente mencionadas¹⁹⁴ y que contiene la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

5.1.1. Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

Esta regulación fue elaborada en consenso con las principales entidades y asociaciones implicadas en el ámbito de la discapacidad y contempla una serie de aspectos clave, tales como la definición extensa de todos los tipos de discriminación¹⁹⁵ o la protección a colectivos especialmente vulnerables,

¹⁹² Martínez García, Asunción y Otros. *óp. cit.*

¹⁹³ *loc. cit.*

¹⁹⁴ Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Real Decreto Legislativo 1/2013. Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Disposición derogatoria única. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y en particular, por integrarse en dicho texto refundido: a. La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad; b. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; c. Ley 49/2007, de 26 de noviembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

¹⁹⁵ Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Real Decreto Legislativo 1/2013. Artículo 35. Existirá discriminación directa cuando una persona con discapacidad sea tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por motivo de discapacidad; existirá discriminación indirecta cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual o una decisión unilateral del empresario, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a las personas con discapacidad respecto de otras personas, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios, o salvo que el empresario venga obligado a adoptar medidas adecuadas, en función de las necesidades de cada situación concreta, para eliminar las desventajas que supone esa disposición, cláusula, pacto o decisión.

susceptibles de sufrir discriminación múltiple.¹⁹⁶ En cuanto a último es mucho más amplio al referirse a los grupos que se incluyen en situación especial de vulnerabilidad respecto a Chile que únicamente hace referencia a las mujeres, personas con discapacidad mental y niños.¹⁹⁷

El texto incluye además un título dedicado a los derechos de las personas con discapacidad, a través del cual se garantiza su protección en todos los ámbitos, desde la igualdad de oportunidades hasta la atención sanitaria, la educación y el empleo,¹⁹⁸ en similitud con Guatemala y la Convención.

Como algunas de las principales novedades, la ley crea figuras como la de “empleo protegido” a través centros especiales¹⁹⁹ y autónomo,²⁰⁰ así como la tutela judicial del derecho y arbitraje, como medidas de defensa en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, el último con carácter voluntario, vinculante y ejecutivo, entre otros. Si bien la nueva ley no añade cambios sustanciales, sin duda simplifica y clarifica la dispersión existente hasta ahora en las leyes derogadas, y elimina las posibles contradicciones conceptuales que pudieran producirse entre textos tan dispares y alejados en el tiempo.²⁰¹

¹⁹⁶ Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Real Decreto Legislativo 1/2013. Artículo 7.4. Las administraciones públicas protegerán de manera singularmente intensa a aquellas personas o grupos de personas, especialmente vulnerables a la discriminación múltiple como las niñas, niños y mujeres con discapacidad, mayores con discapacidad, mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género, personas con pluridiscapacidad u otras personas con discapacidad integrantes de minorías.

¹⁹⁷ Ministerio de Planificación. Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Artículo 8.

¹⁹⁸ Infocop Online. Pasado y presente de la discapacidad: nueva Ley General de Discapacidad. Infocop. España. 2014. Disponibilidad y acceso: http://www.infocop.es/view_articulo.asp?id=5001. Fecha de consulta: 20/09/2018.

¹⁹⁹ La plantilla de los centros especiales de empleo estará constituida por el mayor número de personas trabajadoras con discapacidad que permita la naturaleza del proceso productivo y en todo caso, por el 70 por 100 de ellas. El objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes o de servicios en las operaciones del mercado, garantizando el empleo remunerado de personas con discapacidad

²⁰⁰ Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Real Decreto Legislativo 1/2013. Artículo 46. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán políticas de fomento del trabajo autónomo de personas con discapacidad dirigidas al establecimiento y desarrollo de iniciativas económicas y profesionales por cuenta propia, o a través de entidades de la economía social.

²⁰¹ Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad. Novedades del Real Decreto 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la LG de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. España. 2017. Disponibilidad y acceso:

De manera general respecto al acceso a la información, la ley establece que las personas con discapacidad tienen derecho a la libre toma de decisiones, para lo cual la información y el consentimiento deben efectuarse en formatos adecuados, comprensibles y accesibles y de acuerdo con las circunstancias personales de cada usuario.²⁰² Para ello delega a la Administración Pública la responsabilidad de proteger de forma “especialmente intensa” los derechos de las personas con discapacidad en materia de comunicación, información y acceso a la cultura, entre otros.

En cuanto a educación, la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social no hace referencia alguna a las tecnologías de la información y comunicación como tales, sino de “apoyos y ajustes razonables” –como medio didáctico apropiado y valiosos para realizar tareas de enseñanza y aprendizaje– para la atención especial de aprendizaje o de inclusión del alumnado con discapacidad.²⁰³ Las administraciones de centros educativos son las encargadas de asegurar un sistema educativo inclusivo.²⁰⁴ A diferencia de legislaciones como Guatemala, que únicamente prevé que las autoridades educativas efectúen las adaptaciones necesarias y proporcionen los servicios de apoyo requeridos, sin hacerlos principales responsables de asegurar en sus instituciones una educación de calidad, gratuita y en igualdad de condiciones para las personas con discapacidad. Aunque la ley no es extensa al referirse al tema de educación, cuenta con normativa adicional como la Ley Orgánica 2/2006 que

<http://www.centac.es/es/content/novedades-del-real-decreto-legislativo-12013-por-el-que-se-aprueba-el-texto-refundido-de-la->. Fecha de consulta: 21/09/2018.

²⁰² El objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes o de servicios en las operaciones del mercado y garantizando el empleo remunerado de personas con discapacidad.

²⁰³ Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Real Decreto Legislativo 1/2013. Artículo 18.2

²⁰⁴ Jefatura del Estado. Ley Orgánica 2/2006 de Educación. Artículo 71.1. Las educaciones educativas dispondrán los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, social y emocional, así como los objetivos establecidos con carácter general en la presente ley.

designa un título en especial para la equidad en la educación²⁰⁵ y el uso de las tecnologías de la información de forma general como un derecho.²⁰⁶

En el ámbito laboral y protección social, la palabra autonomía es muy importante al establecer el uso de ayudas que pueden consistir en subvenciones o préstamos para la contratación, la adaptación de los puestos de trabajo, la eliminación de todo tipo de barrera que dificulten su acceso, movilidad, comunicación o comprensión en los centros de producción, la posibilidad de establecerse como trabajadores autónomos y la promoción de autonomía personal, de información y orientación, respectivamente.^{207 208}

Además, tutela el acceso a la información y comunicación como derechos al establecer la obligación de poner a disposición de las personas con discapacidad, los medios y recursos que se precisen para hacerlos reales y efectivos; asimismo, la administración pública debe facilitar y apoyar el desarrollo y revisión de normativa técnica, de forma que asegure la no discriminación en procesos, diseños y desarrollo de tecnologías.²⁰⁹

A pesar de que la Ley General de Discapacidad no es expresa al definir a las tecnologías de la información y comunicación y/o ayudas técnicas, sí las engloba en apoyos complementarios y ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, braille, dispositivos multimedia de fácil acceso, sistemas de apoyos a la comunicación oral y lengua de signos, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos que permitan la comunicación.²¹⁰

²⁰⁵ Jefatura del Estado. Ley Orgánica 2/2006 de Educación. Título II. Artículos 71 -90.

²⁰⁶ Ver artículos 14.5, 17 literal h; 18.6, 23, 24, 25 literal c, 33, 34 bis, numeral 10, 34 ter, 69, 102, 111 bis, 112 y 157 de la Ley Orgánica 2/2006 de Educación.

²⁰⁷ Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Real Decreto Legislativo 1/2013. Artículo 39

²⁰⁸ *ibíd.*, artículo 50 Las personas con discapacidad y sus familias tienen derecho a los servicios sociales de apoyo familiar, de prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades, de promoción de la autonomía personal, de información y orientación, de atención domiciliaria, de residencias, de apoyo en su entorno, servicios residenciales, de actividades culturales, deportivas, ocupación del ocio y del tiempo libre.

²⁰⁹ *ibíd.*, artículos 53, 22, 23 y 71.2.

²¹⁰ *ibíd.*, artículo 23 literal c

5.1.2. *Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social*

En materia de accesibilidad de las tecnologías de la información y comunicación como herramientas para facilitar la participación ciudadana de las personas con discapacidad, España se encuentra más desarrollada respecto a otros países de Latinoamérica. Un ejemplo de lo anterior es el *Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social* contenido en el Real Decreto 1494/2007 del 12 de noviembre y que parte de la base de que las personas con discapacidad utilizan intensamente las tecnologías, sistemas, productos y servicios relacionados con la comunicación, incluso por encima de la media española y de que su utilización de está íntimamente vinculada a la calidad de vida y la integración en la sociedad de las personas con discapacidad, por lo que las barreras que se producen en este campo deben ser eliminadas de raíz.^{211 212 213}

En concreto, establece obligaciones como que la guía telefónica sea accesible a través de internet; la adaptación de los teléfonos públicos –incluyendo las medidas para facilitar el acceso a la información visual que se exhiba en el visor del terminal, como de la figura en la propia cabina–; se refuerza la obligación del operador asignado en relación con la oferta de terminales fijos adaptados a los

²¹¹ Centro español del subtítulo y la audio descripción. Aprobadas las condiciones para el acceso de los discapacitados a la sociedad de la información y los medios de comunicación. Real Patronato sobre Discapacidad. España. Disponibilidad y acceso: <http://www.cesya.es/articulos/200711131404>. Fecha de consulta: 24/09/2018.

²¹² Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Real Decreto Legislativo 1/2013. Artículo 24

²¹³ Ministerio de la presidencia. Real Decreto 1494/2007 de 12 de noviembre. Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

distintos tipos de discapacidad y se menciona expresamente la inclusión de soluciones para acceder a los contenidos de las pantallas.²¹⁴

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo designó como operador asignado para el período 2012-2016 a ATAM, una asociación de Telefónica de España, S. A. U., para la atención de personas con discapacidad, con lo cual se constituyó un modelo pionero de proyecto social.²¹⁵

Para el efecto, algunos de los productos y servicios dirigidos a las personas con discapacidad que ofrece ATAM se indican en la siguiente tabla.²¹⁶

Tabla 5.1 Productos y servicios ofrecidos por ATAM

Producto/servicio	Descripción
Guía telefónica del SU y Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.	Tanto la web de Movistar como la de Páginas blancas cumplen el nivel AA de accesibilidad, que se corresponde con las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004. Asimismo, se cumple con la franquicia de ofrecer diez llamadas gratis al mes para clientes registrados con discapacidad visual.
Terminales SPC 3293B	Teléfono fijo accesible. Diseñado para personas mayores, y adaptado a distintos tipos de discapacidades. Principales características: teclas grandes, tecla 112, luz de timbre, timbre alto (+83 dB), amplificación extra del volumen del auricular (+10 dB), compatible con audífonos, etc. Además de otras terminales como las del fabricante SPC Telecom, que poseen similares características, entre otros.
Centro de intermediación para personas con discapacidad auditiva y/o	Facilita la intercomunicación personal a distancia entre personas sordas, de estas con personas oyentes y con servicios

²¹⁴ *loc. cit.*

²¹⁵ Telefónica forma parte de la Red Europea de Responsabilidad Empresarial y Discapacidad (CSR+D) con el objetivo de promover la sensibilización y la integración de la discapacidad en las agendas políticas y empresariales de Responsabilidad Social Empresarial bajo un enfoque colaborativo y multi-stakeholder, con el fin último de favorecer la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad en Europa. Disponibilidad y acceso: <https://www.telefonica.es/es/declara-accesibilidad>. Fecha de consulta: 26/09/2018.

²¹⁶ Telefónica. Telefónica accesible: Telco Digital accesible/ discapacidad. España. Disponibilidad y acceso: <https://www.telefonica.es/es/declara-accesibilidad>. Fecha de consulta: 26/09/2018.

fonación.	telefónicos, como la Administración Pública, a través de un servicio de comunicaciones y de video interpretación.
Facturas e información	Las personas que lo soliciten podrán disponer de las facturas, publicidad e información, suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras grandes o bien en un formato electrónico accesible, según sea su necesidad para el acceso apropiado a la información.

Además, en las disposiciones del Real Decreto se determina el derecho a acceder a los “apoyos complementarios” que para el efecto la administración pública deberá poner a disposición de las personas con discapacidad, con el objeto de permitirles beneficiarse de las subvenciones y ayudas económicas para la adquisición o contratación de bienes, productos y servicios de la información. Considera también a las personas con discapacidad, como grupo prioritario en el acceso a iniciativas, programas y acciones de infoinclusión y el acceso a una página web accesible que contenga información global, completa y actualizada de todos los elementos, bienes, productos y todo lo relacionado a los servicios de la sociedad de la información.²¹⁷ Asimismo, establece los plazos y medios de financiamiento que deberá cumplir la administración pública, los ordenadores de telecomunicaciones, prestadores de servicios de la información y los titulares de medios de comunicación social que presten servicios bajo la jurisdicción española, en cumplimiento de las medidas previstas en el real decreto y las condiciones básicas de accesibilidad que se establecen en el reglamento.^{218 219 220}

²¹⁷ Ministerio de la Presidencia. Real decreto 1494/2007 de 12 de noviembre que contiene el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Disposición adicional segunda.

²¹⁸ Ministerio de la Presidencia. Real decreto 1494/2007 de 12 de noviembre. Disposición transitoria única.

²¹⁹ Ministerio de la Presidencia. Real decreto 1494/2007 de 12 de noviembre. Disposición final primera. Las medidas previstas en el presente real decreto, serán financiadas con cargo a los créditos ordinarios de los correspondientes departamentos y organismos públicos competentes.

En la práctica, el Centro Estatal de Autonomía Personal, adscrito al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social del Gobierno de España, a través de su página web busca conseguir la accesibilidad universal en ámbitos como la vivienda, productos, equipamientos y servicios al favorecer el desarrollo, conocimiento y aplicación de normas jurídicas y técnicas; el impulso de la I+D+i en materia de accesibilidad, diseño, productos y servicios y la disponibilidad de información, asesoramiento, evaluación y formación de los usuarios con discapacidad.^{221 222}

En condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en materia de medios de comunicación social, el reglamento establece que los contenidos audiovisuales de la televisión y publicidad institucional deben ser accesibles mediante la incorporación de la subtitulación, la audio descripción y la interpretación de lengua de signos y utilización de herramientas de accesibilidad para la televisión digital como conversión de texto a voz, reconocimiento de voz, mandos a distancia y aplicaciones de personalización; sin especificar como en la legislación chilena, condiciones para su utilización en el reglamento específico.^{223 224}

Respecto al último enunciado, aunque el reglamento no lo indique, la Ley 7/2010 de 31 de marzo General de la Comunicación Audiovisual sí establece que las personas con discapacidad auditiva tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva, en abierto y cobertura estatal o autonómica, subtitule el 75%

²²⁰ Ministerio de la Presidencia. Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

²²¹ El Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas tiene por objeto mejorar la calidad de vida, a través de la accesibilidad integral y desarrollos tecnológicos, de todos los ciudadanos, con especial atención a las personas con discapacidad y las personas mayores. Disponibilidad y acceso: <http://sid.usal.es/preguntas-frecuentes/discapacidad/centro-estatal-de-autonomia-personal-y-ayudas-tecnicas-Ceapat.aspx>. Fecha de consulta: 27/09/2018

²²² España. Disponibilidad y acceso: http://www.ceapat.es/ceapat_01/el_ceapat/presentacion/video_objetivos/index.htm. Fecha de consulta: 26/09/2018.

²²³ Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Artículo 11 y 12.

²²⁴ Ver artículos 2 y 3 del Reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual que posibiliten el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva.

de los programas y cuenta al menos con dos horas a la semana de interpretación con lengua de signos y audio descritas.

5.1.3. Ley sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

En seguimiento al Real Decreto 1494/2007, España recientemente aprobó la Ley sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, contenida en el Real decreto 1112/2018 del 7 de septiembre. La ley es de aplicación para la administración pública y de justicia y busca la accesibilidad de las páginas web y aplicaciones para dispositivos móviles de las entidades obligadas de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos para personas mayores y con discapacidad; regula lo relativo a la carga desproporcionada; la promoción, concientización y formación dentro de las administraciones públicas y sociedad en general y como medidas coercitivas, determina el procedimiento y mecanismos para comunicaciones, quejas y reclamaciones y mecanismos de control, revisión, seguimiento y presentación de informes.

Tabla 5.2 Otras leyes relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en España

Ley	Nombre	Artículo
Ley 32/2003 Artículo 22.	Ley General de Telecomunicaciones	Contempla la defensa de los intereses y la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad y dentro del ámbito del servicio universal, busca que los usuarios con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija y a los demás elementos del servicio universal en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de los demás usuarios.
Real decreto 424/2005, reformado por el Real decreto 1494/2007	Reglamento de desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones	Concreta el ámbito de servicio universal, imponiendo obligaciones al operador designado en materia de accesibilidad, como las de garantizar la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales adaptados a los diferentes tipos de discapacidades (teléfonos de texto, videoteléfonos o teléfonos con amplificación); poner a disposición de todos los usuarios, a través de internet la guía telefónica en formato accesible; la de poner a disposición de todos los usuarios con discapacidad visual, una determinada franquicia en las llamadas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y la tarificación especial de las llamadas que se realicen desde cualquier punto del territorio nacional al Centro de Intermediación de Trabajo y Asuntos Sociales.

Finalmente, aunque España no dispone de cifras oficiales publicadas respecto al número de personas con discapacidad que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como herramienta para acceder a información de su interés y comunicarse libremente, Rafael Conde Melguizo, citando a la Dirección General de Modernización Administrativa, entre otras instituciones, afirma que las mismas son las que más utilizan la administración electrónica respecto al resto de la población, lo que denota su importancia para el logro de la igualdad de oportunidades.

La utilización de recursos tecnológicos está muy a menudo vinculada a la calidad de vida, la normalización y la integración en la sociedad de las personas con discapacidad y al ser sus avances constantes, una desactualización de la normativa significaría por tanto una brecha amplia de desigualdad para las personas con discapacidad.

España se ha convertido en un referente para el resto de Estados que buscan la eliminación de la discriminación y el logro de la igualdad de oportunidades para los ciudadanos con discapacidad, al tomar como principios y protagonistas de su legislación, la accesibilidad universal y el diseño para todos, innovando y actualizándose constantemente.

5.2 Colombia

La ley estatutaria 1618 de 2013 es la norma vigente en la legislación colombiana que abarca de una manera global la discapacidad con la finalidad de proteger en todos los ámbitos los derechos de las personas con discapacidad; surge de la necesidad de prestar más atención al cumplimiento de sus derechos y disminución del índice de toda clase de discriminación frente a esta población; hace énfasis en que se necesitan mecanismos, instrumentos de protección y medidas específicas para garantizar a la población con discapacidad el derecho a la habilitación y rehabilitación; a la salud; a la educación; a la protección social; al trabajo; al

acceso y accesibilidad;²²⁵ al transporte; a la vivienda; a la cultura; el acceso a la justicia; entre otros.^{226 227}

La ley contempla la adopción de acciones afirmativas –en otras legislaciones como España y Perú conocidas como “acciones positivas”– y ajustes razonables²²⁸ que hasta el momento se limitan a la construcción de rampas, puertas de acceso más amplias para permitir la movilidad de las personas en silla de ruedas, pasamanos y otras ayudas técnicas; omitiéndose otras necesidades de información y comunicación como la implementación del braille en los avisos, las comunicaciones, la implementación de información sonora y el uso de guías e intérpretes de la lengua de señas que constituyen medidas para coadyuvar la autónoma de las personas con discapacidad en todas las facetas de la vida cotidiana.²²⁹

La importancia de la regulación de los derechos a la información y comunicación y acceso a TIC, radica en que la no disminución de las dificultades en la interacción comunicativa de las personas con discapacidad, así como de cualquier medio o modo de comunicación, provoca el incremento de las barreras y obstáculos que

²²⁵ Acceso y accesibilidad: Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona. Disponibilidad y acceso: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones/40219/info@mincit.gov.co> Fecha de consulta: 23/10/2018.

²²⁶ Una ley estatutaria es de mayor relevancia que las leyes ordinarias, debido a que la temática a tratar es de gran prioridad y su cumplimiento debe ser inmediato. Disponibilidad y acceso: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-138592>. Fecha de consulta: 01/10/2018.

²²⁷ Martínez-Rozo, Ana Milena y otros. “La discapacidad y su estado actual en la legislación colombiana”. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Volumen 12. Número 1. Colombia Enero-diciembre 2015. Página 51.

²²⁸ Acciones afirmativas: Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barrera de tipo actitudinal, social, cultural o económico que las afecten. Disponibilidad y acceso: http://www.mincit.gov.co/publicaciones/40220/que_son_las_acciones_afirmativas Fecha de consulta: 23/10/2018.

²²⁹ Montoya Correa, Lucas. “Panorama de la protección jurisprudencial a los derechos humanos de las personas con discapacidad en Colombia”. *Vniversitas*. Número 118. Colombia. 2009. Página 124.

impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad.

La ley 1712 del 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, de forma general establece un criterio diferencial de accesibilidad con el objeto de facilitar el acceso a información en diversos idiomas, lenguas y en formatos alternativos comprensibles para grupos de población, como el de las personas con discapacidad; por tal razón se podría deducir que en la ley 1618 de 2013 no se desarrolla ampliamente el derecho al acceso a la información y comunicación per se, en comparación con otras legislaciones como la de Guatemala.²³⁰

La ley 1618 dedica dos artículos sobre accesibilidad y uso de las tecnologías de la información en los cuales pueden englobarse dichos derechos, pues la implementación de software y hardware idóneos para las personas ciegas, además de su capacitación para el uso de estas herramientas y un costo moderado que permita su adquisición, permitirá el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información, que desemboca en el acceso equitativo a oportunidades de educación, trabajo, salud, justicia, cultura y recreación, y su desarrollo personal.²³¹

La ley promueve una permanencia educativa integral con calidad, bajo un enfoque basado en la inclusión, que reconozca a los niños y jóvenes con discapacidad como sujetos de la política y no como objeto de asistencia social, en contraposición al modelo social de la discapacidad. En relación a las TIC, la ley busca asegurar que en todos los niveles y modalidades del servicio público

²³⁰ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 135-96. Artículo 61. Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información correspondiente a la discapacidad, dirigida al público, sea accesible a todas las personas.

²³¹ Buitrago Blanco, Nathalia. Acceso a la información: un análisis para la población con discapacidad visual en la sociedad de las comunicaciones. Colombia. 2011. Tesis de la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana. Página 52.

educativo, los exámenes y pruebas sean plenamente accesibles a las personas con discapacidad; que las entidades territoriales certificadas en educación identifiquen y promuevan los recursos, la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones y servicios de apoyos como intérpretes, guías-intérpretes, modelos lingüísticos y personal de apoyo en los establecimientos educativos; que diseñe incentivos para que las instituciones de Educación Superior destinen recursos humanos y económicos al desarrollo de investigaciones, programas y estrategias para desarrollar tecnologías inclusivas y adaptadas al diseño universal.²³²

Estudios realizados por la Universidad de Los Andes en 2010 y el Centro Nacional de Consultoría en 2015 han demostrado que el uso de las tecnologías en Colombia ha significado un impacto positivo en los resultados sobre las tasas educativas colombianas (tasas de número de repitentes y de acceso a la educación superior y/o evaluaciones diagnósticas);²³³ por lo que el trabajo en conjunto entre los Ministerios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Educación Nacional de Colombia (MEN) resulta importante para el fomento del emprendimiento con alto contenido en innovación en TIC y la creación de instrumentos para que docentes y estudiantes con discapacidad para mejorar los escenarios de enseñanza-aprendizaje y la conversión de la información en conocimiento.²³⁴

En el ámbito laboral, entidades como el Ministerio de Trabajo y el Servicio Nacional de Aprendizaje tienen la responsabilidad de fomentar la creación o fortalecimiento de unidades productivas para las personas con discapacidad por medio apoyo con tecnologías de la información y la comunicación, diseño de

²³² Senado de Colombia. Ley Estatutaria 1618 de 2013. Artículo 11.1-4

²³³ MINTIC. “Las TIC siguen impactando positivamente la educación colombiana”. 2016. Disponibilidad y acceso: <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-14587.html>. Fecha de consulta: 03/10/2018.

²³⁴ Said Hung, Elías. *Hacia el fomento de las TIC en el sector educativo en Colombia*. Colombia. Universidad del Norte. 2015. Página 35.

páginas web para la difusión de sus productos, y la prestación de ayudas tecnológicas, entre otros.^{235 236}

Para lograr transportes accesibles el Ministerio de Transporte y otras entidades, son las responsables de adoptar medidas de accesibilidad como la implementación de accesos y señales con mensajes auditivos y visuales en aeropuertos, terminales de transporte y medios de transporte masivo.²³⁷ De acuerdo a Álvaro Fabián Carreño Ordoñez, en el Manual de Operaciones de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se establecieron condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad sensorial y física, en la que los buses articulados y biarticulados deben contar con una pantalla de información al pasajero en cada bus, con la funcionalidad de anunciar automáticamente las siguientes dos paradas programadas y mensajes pregrabados en la unidad lógica y enviados desde el centro del control de sistema de transporte. Es decir, esta medida garantiza, por un lado a las personas con discapacidad visual atender a los audios que reproducen las paradas, y por el otro, a las personas con discapacidad auditiva observar las pantallas con dicha información.²³⁸

De forma general todas las entidades de la administración pública son responsables de garantizar el acceso en igualdad de condiciones al entorno físico, transporte, información y comunicación, incluidos las tecnologías de la información y comunicación a las personas con discapacidad, siguiendo los postulados de diseño universal y de acuerdo a lo establecido en la Ley 1346 de 2009.^{239 240} En el caso específico de la formulación de proyectos que permitan masificar la utilización de software libre para personas con discapacidad; el dar estricto

²³⁵ Senado de Colombia. Ley 1618 de 2013. Artículo 13.2 literal d

²³⁶ *ibíd.* Artículo 13.3 literal b.

²³⁷ Senado de Colombia. Ley 1618 de 2013. Artículo 15.5

²³⁸ Carreño Ordoñez, Álvaro Fabián. Acceso al transporte público para personas con discapacidad en Bogotá: Caso SITP. Colombia. 2015. Tesis de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional de Colombia. Página 67.

²³⁹ Senado de Colombia. Ley 1618 de 2013. Artículo 15.

²⁴⁰ El 31 de julio del 2009, el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 1346 por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

cumplimiento a las normas vigentes sobre accesibilidad y acceso a la información en los medios de comunicación; propiciar espacios en los canales de televisión estatales, nacionales y regionales con programas que incluyas subtulado e intérpretes; promover campañas de cambio de imaginarios sociales e individuales respecto del potencial de las personas con discapacidad y llamados de responsabilidad social a los medios privados; ofrecer programas de capacitación y la creación de programas como “tecnocentros” y “Gobierno en línea” le corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.^{241 242 243}

En el 2013 Colombia aprobó la ley 1680 por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones y en la cual se contempla la adquisición e implementación de un software “lector de pantalla” a través del Ministerio TIC en dependencias como establecimientos educativos públicos, instituciones de educación superior, pública, bibliotecas públicas, centros culturales, aeropuertos y terminales de transporte; agregando instituciones novedosas como los establecimientos carcelarios accesibles.²⁴⁴

La ley 1680 establece una excepción al derecho de autor para permitir que un amplio rango de obras disponibles en cualquier formato, sean adaptadas sin autorización de los titulares de derechos de autor y de manera gratuita formatos de comunicación accesibles para las personas con discapacidad visual. El lenguaje de comunicación tradicional para personas ciegas es el braille pero existen otras alternativas como la audiodescripción, que narra en tiempo real los

²⁴¹ Senado de Colombia. Ley 1618 de 2013. Artículo 16.

²⁴² *loc. cit.*

²⁴³ Gobierno en línea brinda orientación para la accesibilidad a la información en la administración pública.

²⁴⁴ Congreso de Colombia. Ley 1680 de 2013. Artículos 6, 7, 8.

diálogos de los personajes, la trama y otros elementos visuales relevantes para entender las obras audiovisuales.^{245 246}

A pesar del amplio alcance que la Ley 1680 de 2013 tiene respecto de las obras que se pueden adaptar a sistemas de comunicación para personas con discapacidad visual, excluye la posibilidad de adaptar obras a sistemas de comunicación para personas con discapacidad auditiva. Las excepciones y limitaciones al derecho de autor son taxativas, deben estar expresamente consagradas en una ley y su interpretación es restrictiva. Por esa razón, no es posible adaptar obras a los sistemas de comunicación para personas con discapacidades auditivas, como el *closed caption* o el lenguaje de señas colombianas. Si bien la mayoría de las obras audiovisuales tienen subtítulos en español, este no es el sistema ideal pues no describe sonidos para entender la trama y disfrutar plenamente de las obras. Sin embargo, se puede solicitar autorización a los titulares de los derechos de autor para la adaptación de la obra.²⁴⁷

Con base a datos del programa “Vive digital”²⁴⁸ Colombia avanzó considerablemente en el uso de TIC, hasta lograr la posición número 11 a nivel

²⁴⁵ Congreso de Colombia. Ley 1680 de 2013. Artículo 12. Para garantizar la autonomía y la independencia de las personas ciegas y con baja visión en el ejercicio de sus derechos a la información, las comunicaciones y el conocimiento, las obras literarias, científicas, artísticas, audiovisuales, producidas en cualquier formato, medio o procedimiento, podrán ser reproducidas, distribuidas, comunicadas, traducidas, adaptadas, arregladas o transformadas en braille y en los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas ciegas y con baja visión, sin autorización de sus autores ni pago de los derechos de autor, siempre y cuando la reproducción, distribución, comunicación, traducción, adaptación, transformación o el arreglo, sean hechos sin fines de lucro y cumpliendo la obligación de mencionar el nombre del autor y el título de las obras así utilizadas.

²⁴⁶ Colombia digital. Narváez, Cristina. “Derechos de autor inclusivos”. Colombia. 2017. Disponibilidad y acceso: <https://colombiadigital.net/opinion/columnistas/derecho-digital/item/9885-derechos-de-autor-inclusivos.html>. Fecha de consulta: 04/10/2018.

²⁴⁷ *loc. cit.*

²⁴⁸ Vive digital: para la gente, es un Plan del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia, que busca que el país dé un gran salto tecnológico mediante la masificación de Internet y el desarrollo del ecosistema digital nacional para el logro de la prosperidad democrática. Disponibilidad y acceso: <https://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-6106.html>. Fecha de consulta: 04/10/2018.

mundial como país que más utiliza medios electrónicos para llevar a cabo ejercicios de participación, la posición número 17 en el mundo en prestación de servicios de gobierno a través de medios electrónicos y la posición número 11 en el mundo en materia de datos abiertos. Para el 2018 Colombia busca que el 50% de los colombianos y el 57% de los empresarios realicen trámites y transacciones en línea con el Estado, por lo que una limitada accesibilidad al acceso a las TIC significa una vulneración directa al acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad.²⁴⁹

En el 2018 el Ministerio TIC a través de la Dirección de Gobierno en línea consolida un ecosistema de Datos Abiertos en el que diferentes actores de la sociedad colaboran en el desarrollo de aplicaciones o el ejercicio del control social a la gestión pública, a partir de los datos abiertos por las entidades públicas.²⁵⁰ Un ejemplo de ello es la aplicación “INCI” creada por el Instituto Nacional para Ciegos a través de la emisora “INCI Radio” y que consiste en una herramienta que permite acceder a la información de interés especial para personas con alguna discapacidad visual; contiene programación por categorías como educativa, cultural, democracia participativa, salud y rehabilitación, señal en vivo, comunicación vía Skype con la emisora, entre otros.²⁵¹

Finalmente, la ley estatutaria trajo consigo un proceso de apropiación, que implicó, en primer lugar, un reconocimiento y resignificación de la discapacidad desde la perspectiva social y de derechos humanos, al reconocer todos los sectores, que

²⁴⁹ Vive digital: para la gente. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Gobierno en línea. Colombia. Disponibilidad y acceso: <https://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19495.html>. Fecha de consulta: 04/10/2018.

²⁵⁰ *loc. cit.*

²⁵¹ Software Público Colombia. Gobierno digital. INCI Radio. Colombia. Disponibilidad y acceso: <https://www.softwarepublicocolombia.gov.co/es/public-or-civic-software/inci-radio>. Fecha de consulta: 04/10/2018.

son competentes en el tema en cuanto su quehacer como garantes de derechos y no solo provisosores de programas y servicios para atender necesidades.²⁵²

Colombia es catalogada como líder en Latinoamérica en materia de implementación de Gobierno Electrónico, al asegurar la existencia de servicios y espacios de participación electrónica con estándares de calidad, usabilidad y seguridad. La utilización de recursos de TIC en la gestión pública potencia la capacidad de un gobierno en el logro de sus metas y entrega eficiente de sus servicios a los ciudadanos, se eliminan barreras de tiempo y espacio, se facilitan las comunicaciones, mayor acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones y en suma, mayor la calidad de vida de los ciudadanos.²⁵³

5.3 Chile

A partir de la ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas, Chile ha tenido avances significativos en materia de discapacidad como la promulgación en el 2010 de la ley 20.422 del Congreso Nacional de Chile, que lleva por título *Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad*.

La ley 20.422 tiene por objeto asegurar el derecho de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad,²⁵⁴ a través de la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar compensar las desventajas de una persona.

²⁵² Cárdenas Jiménez, Andrea. *Balance proceso reglamentario: ley estatutaria 1618 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*. Colombia. Ministerio de Salud. 2017. Página 5.

²⁵³ Naser Alejandra y Álvaro Ramírez Alujas. *Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Chile. Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL– 2014. Página 10.

²⁵⁴ Congreso Nacional de Chile. Ley 20422. Artículo 1.

Además de los derechos ya contemplados en las demás legislaciones de otros países de Latinoamérica, en Chile se incluyen temas de diseño universal, intersectorialidad,²⁵⁵ participación ciudadana y de diálogo social, con lo que se busca una mayor participación democrática de esta minoría en el país. Además, a través de la ley se creó el Comité de Ministros, el Servicio Nacional de la Discapacidad y el Consejo Consultivo, como los órganos encargados de abordar los desafíos que genera la plena inclusión social de las personas con discapacidad.

Para Ricardo Pérez de Arce, la importancia de esta ley radica en la obligatoriedad que otorga tanto a autoridades del Estado como a todos los ciudadanos de generar condiciones que faciliten la inclusión de personas en situación de discapacidad, pues no se trata de una ley programática que establezca solo generalidades, sino que dispone situaciones bastante específicas en el ámbito laboral, escolar e incluso en el pago de aranceles aduaneros para la importación de bienes que son necesarios para esta parte de la población.²⁵⁶

Para acceder a los beneficios y prestaciones sociales establecidos en la ley, las personas con discapacidad deben contar con una certificación extendida por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez a la que se refiere el artículo 13 de la misma ley, así como estar inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad.²⁵⁷

²⁵⁵ Se refiere a que las políticas en cualquier ámbito de la gestión pública de un Estado, deben considerarse como elementos transversales para la protección de los derechos de las personas con discapacidad

²⁵⁶ Universidad San Sebastián. Fuentes Cristian, Pamela Pérez y Otros. La discapacidad en Chile, ¿somos realmente inclusivos? Chile. 2015. Disponibilidad y acceso: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2015/12/14/la-discapacidad-en-chile-somos-realmente-inclusivos/>. Fecha de consulta: 13 de agosto del 2018.

²⁵⁷ Artículo 13.- Corresponderá a las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), dependientes del Ministerio de Salud y a las instituciones públicas o privadas, reconocidas para estos efectos, calificar la discapacidad. El proceso de calificación de la discapacidad asegurará una atención interdisciplinaria a cada persona que requiera ser calificada. Las comisiones de medicina preventiva e invalidez se integrarán, además, por un psicólogo, un fonoaudiólogo, un asistente social, y un educador especial o diferencial, un kinesiólogo o un terapeuta ocupacional, según el caso. Asimismo, cuando fuere pertinente, se integrarán uno o más especialistas, de

Asimismo, como medida para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, toda persona o institución que ofrezca servicios educativos, de capacitación o empleo, ya sea públicos o privados, deberán realizar los ajustes necesarios de los instrumentos, mecanismos, procedimientos de selección, velando porque se cuenten con los recursos necesarios para ese fin, como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Dicho de otra manera, el Estado a través de los organismos competentes, debe promover medidas de acción positiva para fomentar la inclusión y no discriminación laboral al utilizar, facilitar y fomentar la creación y diseño de procedimientos, tecnologías, productos y servicios laborales accesibles.²⁵⁸

Por lo anterior, se crea el *Reglamento del artículo 45 de la Ley 40.422 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad*, en el que se establece la obligación de proveer los servicios de apoyo o ayudas técnicas necesarias. La persona con discapacidad debe indicar en el formulario de postulación los ajustes necesarios y/o ayudas técnicas que requiere para participar en el proceso de selección. Para dar cumplimiento efectivo a lo señalado precedentemente, los sistemas y sitios web en los cuales se publiquen convocatorias a los procesos de selección de las respectivas instituciones deben ser desarrollados o implementados aplicando estándares de desarrollo, compatibilidad y accesibilidad universal, de conformidad con lo establecido en el decreto supremo N° 1 de 2015 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas con discapacidad.

acuerdo a la naturaleza de la discapacidad y a las circunstancias particulares de las personas sometidas a ellas.

²⁵⁸ Ministerio de Planificación. Ley 20.422. Artículo 23.

En la parte conducente del referido reglamento se establece que para el desarrollo o implementación de los sistemas y sitios web, deben aplicarse estándares de normas internacionales y nacionales sobre accesibilidad universal como el W3C,²⁵⁹ las normas ISO27000²⁶⁰ o las normas que las replacen y las nuevas prácticas de los fabricantes o proveedores de plataforma o de los lenguajes de los sistemas. Para el diseño de sistemas y sistemas web deben emplearse formatos y sistemas abiertos que permitan su reutilización y procesamiento automatizado, sin mayores restricciones y para asegurar la compatibilidad en la codificación de caracteres en sistemas digitales, preferentemente la codificación UTF-8²⁶¹

Respecto a las exenciones arancelarias de las tecnologías de la información y comunicación, la ley 20.422 libera de la totalidad de los gravámenes aduaneros la importación de equipos, maquinarias y útiles de trabajo, elementos especiales para facilitar la comunicación, información y señalización y equipos de tecnología de la información y de las comunicaciones, todos diseñados o adaptados especialmente para ser usados por personas con discapacidad.

Se regula la acción especial, que consiste en una acción ejercida por parte de cualquier persona ante el juez competente de su domicilio, por causa de una acción u omisión arbitraria e ilegal que amenace o restrinja los derechos de las personas con discapacidad, pudiendo el juez adoptar las providencias que

²⁵⁹ El Consorcio World Wide Web (W3C) es una comunidad internacional donde las organizaciones Miembro, personal a tiempo completo y el público en general trabajan conjuntamente para desarrollar la misión del W3C, que es guiar la Web hacia su máximo potencial. Página del Consorcio World Wide Web (W3C). Disponibilidad y acceso: <https://www.w3c.es/Consortio/>. Fecha de consulta: 21/08/2018.

²⁶⁰ Es un conjunto de estándares desarrollados -o en fase de desarrollo por ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission), que proporcionan un marco de gestión de la seguridad de la información utilizable por cualquier tipo de organización, pública o privada, grande o pequeña. Página de ISO e IEC. Disponibilidad y acceso: http://www.iso27000.es/download/doc_iso27000_all.pdf. Fecha de consulta: 21/08/2018.

²⁶¹ Unicode es un set de caracteres universal, es decir, un estándar en el que se definen todos los caracteres necesarios para la escritura de la mayoría de los idiomas hablados en la actualidad que se usan en la computadora. El texto que aparece en la computadora o en la Web se compone de caracteres. Los caracteres representan letras del abecedario, signos de puntuación y otros símbolos. Página de W3C. Disponibilidad y acceso: <https://www.w3.org/International/articles/definitions-characters/index.es>. Fecha de consulta: 21/08/2018.

considere para asegurar y restablecer el derecho afectado. La ley impone multa de 10 a 120 unidades tributarias mensuales al autor de un acto u omisión arbitrario e ilegal convirtiéndose por tanto en una ley coercitiva que tiene mayor efectividad en su aplicación, pues contempla no solo los mecanismos para hacerlos valer, sino también las sanciones correspondientes.

Para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual se promulgó el *Reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual, que posibiliten el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva para los canales de televisión abierta y los proveedores de televisión por cable* con el fin atender y reconocer las singularidades funcionales y culturales que presenten las personas con discapacidad auditiva y posibilitarles el acceso a su programación. La implementación de estos mecanismos debe atender a las condiciones tecnológicas del mercado televisivo y las necesidades de la comunidad con discapacidad auditiva. El reglamento señala que tales mecanismos pueden consistir en la utilización de lengua de señas²⁶² o de subtítulo oculto.

En este caso, la utilización de la lengua de señas está sujeta a un sistema de turnos que es informado al Consejo Nacional de Televisión por los canales de la televisión abierta y los proveedores de televisión por cable para asegurar que dicho mecanismo de comunicación audiovisual se encuentre permanentemente disponible en, a lo menos, uno de los noticiarios centrales que diariamente sean transmitidos o emitidos. Tanto los canales de televisión abierta y los proveedores de televisión por cable que utilicen el lenguaje de señas se eximen por tanto, de la utilización del subtítulo oculto.²⁶³

²⁶² Sistema lingüístico de comunicación de carácter espacial, visual, gestual y manual, utilizado usualmente por las personas con discapacidad auditiva en el territorio nacional. ²⁶² Ministerio de Planificación de Chile. Decreto 32.

²⁶³ Ministerio de Planificación de Chile. Decreto 32. Reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual, que posibiliten el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva para los canales de televisión abierta y los proveedores de televisión por cable. 2011. Artículos 2.

El Consejo Nacional de Televisión, está facultado para que tomando en consideración las condiciones tecnológicas del mercado televisivo, así como las necesidades de la comunidad con discapacidad auditiva, oriente las características, estándares de diseño y edición que dichos mecanismos de comunicación audiovisual deben reunir para la adecuada implementación de las acciones exigidas por el decreto 32 del 2011. Se tienen como excepciones a la norma los transmitidos en la madrugada, que se encuentren grabados en un idioma distinto del español, que sean de carácter musical, estén dirigidos a niños menores de cuatro años de edad o sean principalmente de deportes.²⁶⁴

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación no se relaciona únicamente al uso de computadoras. Son herramientas que pueden ser utilizadas para distintos fines, como lo es el transporte público de pasajeros. Para el efecto, el *Reglamento de la ley 20.422 relativo al transporte público*, prevé un sistema de alerta de aviso, que emite un sonido y señal luminosa para alertar al pasajero y/o piloto de la parada próxima y/o cualquier clase de informaciones y orientaciones. En el servicio de metro y trenes suburbanos se contempla que para seguridad de las personas con discapacidad visual o auditiva, todas las puertas deben contar con alertas sonoras y luminosas de cierre, debiendo emitir una señal luminosa y acústica los pulsadores de solicitud de parada.²⁶⁵

Chile ha contemplado cambios en los procesos de selección de personal en las instituciones de la administración pública. Se ha delegado la responsabilidad a jefes superiores del servicio y sus respectivos asesores externos de implementar las adaptaciones, ajustes necesarios y/o ayudas técnicas que se requieran. La persona con discapacidad interesada debe indicar en el formulario de postulación los ajustes necesarios y/o ayudas técnicas que requiera para participar en igualdad de condiciones en el proceso de selección. Para dar cumplimiento efectivo a lo señalado precedentemente y permitir el acceso en igualdad de

²⁶⁴ *Ibíd.*, Artículo 3.

²⁶⁵ Ministerio de Planificación de Chile. Decreto 142. Reglamento de la Ley No. 20.422, relativo al transporte público de pasajeros. Artículo 9, 12 y 17.

oportunidades a personas con discapacidad, los sistemas y sitios web en los cuales se publiquen convocatorias a los procesos de selección de las respectivas instituciones deben ser desarrolladas aplicando estándares de desarrollo, compatibilidad y accesibilidad universal.

Partiendo de la ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la promulgación de la ley 20.422, hasta la creación de sus reglamentos específicos, Chile ha sido uno de los muchos Estados que cuentan con legislación en materia de discapacidad, pero es uno de los pocos que ha realizado avances específicos para garantizar su accesibilidad en el uso de las tecnologías de la información y comunicación. En el 2016 ratificó el *Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso*, en el que se obliga a adoptar las medidas necesarias para garantizar que los beneficiarios del tratado gocen de las limitaciones (medidas de protección jurídica) y excepciones (medidas tecnológicas que faciliten la accesibilidad) otorgadas por el mismo.²⁶⁶

Se establece la preferencia ante la Corte de Apelaciones, cuando esta conozca de apelaciones en las que se encuentren involucradas personas con discapacidad, gozando de la calidad de prioritario para evitar una justicia tardía.²⁶⁷ Además de establecer patrones progresivos de cumplimiento, como es el caso del reglamento de comunicación audiovisual en la programación televisiva de 33, 66 y 100% para el primer, segundo y tercer año, respectivamente,²⁶⁸ con el objeto de evitar que sus derechos queden plasmados únicamente en la norma y el Estado se aleje cada vez más de crear un entorno en igualdad de condiciones, con ausencia de discriminación por razón de discapacidad en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social.

²⁶⁶ Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso. Artículo 8.

²⁶⁷ Ministerio de Planificación de Chile. Ley 20.146. Artículo único.

²⁶⁸ Ministerio de Planificación de Chile. Ley 20.422. Artículo primero. Disposiciones transitorias.

Sin embargo, aunque la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad consagre la protección integral, tanto de los derechos económicos, sociales y culturales como de los civiles y políticos, la ley 20.422 es muy escueta a lo que ello se refiere, por lo que es necesario seguir trabajando en avances legislativos que promuevan la protección de estos derechos.

5.4 Perú

5.4.1. *Ley general de la persona con discapacidad*

En el año 2012 se aprobó la Ley 29973 que lleva por título Ley General de la Persona con Discapacidad. Se hace notoria la importancia que le han dado los legisladores al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, al indicar que, como finalidad de la ley, se promueve el desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y *tecnológica* de las personas con discapacidad.

La promoción de la accesibilidad, el derecho al trabajo en igualdad de condiciones, derecho a ajustes razonables en el lugar de trabajo y deducción adicional de impuesto a la renta, así como medidas de fomento, bonificación en concursos públicos de mérito para los particulares²⁶⁹, concursos públicos²⁷⁰ y acceso a

²⁶⁹ Poder Ejecutivo. Reglamento de la Ley 29973: Ley General de la Persona con Discapacidad. Artículo 51.1. La persona con discapacidad será bonificada con el 15% sobre el puntaje final aprobatorio obtenido en el proceso de evaluación, siempre que haya alcanzado un puntaje mínimo aprobatorio.

²⁷⁰ Congreso de la República de Perú. Decreto Supremo 184-208-EF. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Artículo 73. Solución en caso de empate En el supuesto que dos (2) o más propuestas empaten, el otorgamiento de la Buena Pro se efectuará observando estrictamente el siguiente orden: 1. En Adjudicaciones Directas y Adjudicaciones de Menor Cuantía, a favor de las microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad o a los consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, siempre que acrediten tener tales condiciones de acuerdo con la normativa de la materia.

fuentes de financiamiento²⁷¹ a través de la figura de empresas promocionales de personas con discapacidad,²⁷² son solo algunos de los avances de la ley 29973.

La ley contempla cuotas de empleo de entidades públicas y privadas del 5% y 3% respectivamente de la totalidad de su personal,²⁷³ así como el derecho a la consulta en el que toda autoridad tiene la obligación de realizar consultas con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad, previo a la adopción de normas legislativas, administrativas, políticas y programas relativos a la discapacidad.²⁷⁴

Bajo responsabilidad, todo funcionario de las municipalidades se encuentra obligado a promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción²⁷⁵ y se establece como agravante, el incumplimiento relacionado a niños, niñas y adolescentes con discapacidad.²⁷⁶ Se imponen obligaciones como el de las aseguradoras privadas de prestar servicios de salud y vida a las personas con discapacidad, estableciendo la prohibición expresa de negarse por motivos de discapacidad.²⁷⁷ A las instituciones educativas, tanto públicas y privadas, se les prohíbe negar el acceso o permanencia de una persona por motivos de discapacidad y obliga a las instituciones de educación superior, a adecuar sus procesos de admisión, reservando el 5% de sus vacantes ofrecidas para la postulación de personas con discapacidad. Asimismo, contempla que en el caso de que la persona con discapacidad se vea forzada a interrumpir

²⁷¹ Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 57. El Estado promueve el acceso a la empresa promocional a créditos y otras fuentes de financiamiento, prestando asistencia financiera orientada a reducir información asimétrica y los costos de intermediación.

²⁷² Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 54. La empresa promocional de personas con discapacidad es aquella constituida como persona natural o jurídica, que cuenta por lo menos con un 30% de personal con discapacidad. El 80% de este personal desarrolla actividades directamente vinculadas con el objeto social de la empresa.

²⁷³ Todo acerca de la Ley N°29973 para Personas con Discapacidad. Disiswork. Disponibilidad y acceso: <https://disiswork.com/blog/todo-sobre-la-ley-n29973-para-personas-con-discapacidad/>. Fecha de consulta: 28 de abril del 2018.

²⁷⁴ Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 14.

²⁷⁵ *Ibíd.*, Artículo 16.

²⁷⁶ Congreso de la República de Perú. Ley 30603. Artículo único.

²⁷⁷ Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 27.

sus estudios superiores por la adquisición de una discapacidad, se deberá mantener su matrícula vigente por un periodo de hasta cinco años para su reincorporación.

La Ley General de la Persona con Discapacidad de 2012 consagró finalmente el cambio de perspectiva que ya se avizoraba en otras normas y que venía siendo usado por las organizaciones de la sociedad civil vinculadas a estos temas.²⁷⁸ Acoge un modelo social en el que el énfasis ya no se realiza sobre alguna deficiencia, sino en las barreras sociales, económicas, culturales que impiden el desarrollo de la persona, su inclusión social y por lo tanto trata de eliminarlas.

La disminución de esas barreras se puede lograr a través de la accesibilidad y diseño universal, por lo que tanto en la ley 29973²⁷⁹ y en su reglamento se promueve y prioriza el derecho a la accesibilidad como eje principal de todo ajuste necesario para la igualdad de oportunidades. El uso de las TIC facilita el acceso a la información y ofrece a las empresas y ciudadanos, la capacidad de procesar y transmitir información, sin mayores restricciones de tiempo y distancia, abriendo un abanico de mercados y posibilidades de uso, campos de acción y una mayor competitividad en todas las áreas de la economía y la sociedad en general²⁸⁰, por lo que a mayor accesibilidad al uso de las TIC (en distintos formatos y medios utilizables para su comunicación²⁸¹) mayor disminución de las barreras económicas, sociales, culturales y hasta políticas.

²⁷⁸ Foro Jurídico. Cruces Burga, Alberto. Revistas PUCP. Derecho a la educación de las personas con discapacidad: nuevos contenidos en el caso de las personas con Síndrome Down. Perú. Disponibilidad y acceso: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/viewFile/13751/14375>. Fecha de consulta: 17/08/2018. Página 73.

²⁷⁹ Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 25. La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal.

²⁸⁰ Instituto Nacional de Estadística e Informática. Actualización del impacto de las tecnologías de información y comunicación en el Perú. Perú. INEI. 2002. Página 3.

²⁸¹ Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 21. El Estado garantiza a la persona con discapacidad el acceso y la libertad de elección respecto a los distintos formatos y medios utilizables para su comunicación.

El rápido avance de las TIC fomentado por el creciente desarrollo de la tecnología digital, brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar mejores niveles de vida. En el informe técnico *Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares*, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se indica que en el primer trimestre del 2018, el 92.8% de los hogares del país tienen al menos una tecnología de la información y comunicación, entre ellos el celular, teléfono fijo, internet o TV por cable²⁸²; se denota la importancia del uso de la lengua de señas, el sistema braille, la comunicación táctil, los macrotipos, la visualización de textos, los dispositivos multimedia, el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos y medios aumentativos o alternativos de la comunicación, como ayudas técnicas para las personas con discapacidad.

Para el efecto, los programas informativos, educativos y culturales transmitidos mediante radiodifusión por televisión o cable deben contar con intérpretes de lengua de señas o subtítulos.²⁸³ Lo anterior guarda similitud con la legislación de Chile, con la diferencia de que la obligación aplica únicamente a aquellas empresas cuyos ingresos anuales facturados y percibidos sean superiores a cien UIT.²⁸⁴ Para facilitar lo anterior, el CONADIS, como ente regulador, debe poner a disposición de los titulares de la prestación de estos servicios, entidades públicas, privadas o cualquier interesado, el registro actualizado de intérpretes.

Los organismos vinculados a la administración de justicia están obligados a garantizar la tutela preferente y accesibilidad de las personas con discapacidad por lo que deben disponer medidas conducentes al acceso de todos los servicios

²⁸² . Ruiz Calderón, Richard. Zoraida Castro Ángeles. *Estadísticas de la Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Perú. INEI. 2018. Página 1.

²⁸³ Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 22.2.

²⁸⁴ Poder Ejecutivo. Reglamento de la Ley 29973: Ley General de la Persona con Discapacidad. Artículo 3.36. La Unidad Impositiva Tributaria es un valor usado en las normas tributarias para determinar las bases imponibles, deducciones y límites de afectación; así como para imponer sanciones y determinar obligaciones contables o para inscribirse en el registro de contribuyentes.

aprobados, así como la disposición de los apoyos y recursos que garanticen su comprensión, privacidad y comunicación.²⁸⁵

5.4.2. Plan nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad del Poder Judicial 2016-2021.

Derivado de la aprobación del Programa de Acceso a la Justicia de personas con condición de vulnerabilidad en el año 2016, se adoptó el Plan nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad del Poder Judicial 2016-2021.²⁸⁶ Este proceso de planificación para acercar a la justicia a una tercera parte de la población peruana constituye un cambio en la visión institucional, pues se apuesta a una justicia inclusiva.²⁸⁷

El Plan Nacional no solo busca mejorar el acceso a la justicia de personas con discapacidad, sino también el de migrantes, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas pertenecientes a comunidades indígenas, en aplicación de la Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas y el Protocolo de Actuación Judicial para casos de Violencia de Género contra las Mujeres.²⁸⁸

El Plan se encuentra dividido en 11 ejes, dentro de los cuales el número 4 se encuentra dedicado a lo relacionado con las personas con discapacidad. Dicho eje tiene como objetivos principales el facilitar el acceso a las instalaciones judiciales, a través de la implementación de medios de apoyo y promover la participación de

²⁸⁵ Poder Ejecutivo. Reglamento de la Ley 29973: Ley General de la Persona con Discapacidad. Artículo 23.

²⁸⁶ PUCP. El derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad en el Perú: alcances y desafíos a la luz de la normativa vigente. Blouin, Cecile. Instituto de Democracia y Derechos Humanos. Perú. 2016. Disponibilidad y acceso: <http://idehpucp.pucp.edu.pe/opinion/el-derecho-de-acceso-a-la-justicia-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-peru-alcances-y-desafios-a-la-luz-de-la-normativa-vigente/>. Fecha de consulta: 20/08/2018.

²⁸⁷ Ticona Postigo, Víctor. "Acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad acorde con 100 reglas de Brasilia". *Revista del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad*. Año 1. Perú. 2016. Poder Judicial del Perú. Página 3.

²⁸⁸ *loc. cit.*

las mismas en el proceso judicial mediante el uso de medios virtuales, con por lo menos un 50% de participación.

Dentro de las estrategias de implementación se encuentran la creación de mecanismos amigables como el Aplicativo Informático accesible y comunicación accesible; la adaptación de página web, incluyendo los servicios que presta el Poder Judicial, como la jurisprudencia sistematizada a los requerimientos de las personas con discapacidad, eliminando los códigos Captcha, entre otros.; y la incorporación en el reglamento de videoconferencias del uso de kits de videoconferencias móviles adquiridos, contratos con intérpretes en lengua señas en caso de utilizarse la videoconferencia con personas con discapacidad auditiva.²⁸⁹ Lo anterior, denota la importancia que le ha dado el poder Judicial a lograr la accesibilidad comunicacional, para la promoción de participación de las personas con discapacidad en el proceso judicial mediante el uso de medios virtuales.

En el marco del Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad, se aprobó el Protocolo de Atención Judicial para Personas con Discapacidad, que tiene como objetivo establecer lineamientos que permita a los operadores de justicia brindar una adecuada atención. Atendiendo los medios de información, comunicación y uso de TIC, el Plan se encuentra dividido en los estándares siguientes:

²⁸⁹ Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Resolución administrativa N° 090-2018-CE-PJ: Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas Vulnerables y Justicia en tu Comunidad. Página 84-85.

Tabla 5.2. Estándares TIC del Plan nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad del Poder Judicial 2016-2021, Perú

<p>Del espacio de atención y adecuación de los espacios físicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitación de espacios de espera en donde se visualice y se explique con subtítulos y/o lenguaje de señas la atención y procedimientos. - Realización de audiencias en el domicilio de la persona con discapacidad, en caso sea necesario y/o a través de videoconferencias o cualquier otra Técnica de la Información y Comunicación (TIC)
<p>De la recepción y contacto hacia la persona con discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De requerirse, utilizar formas adicionales de comunicación como imágenes, símbolos, lenguaje de señas, multimedia y tecnologías de la información y las comunicaciones. - Velar por que el sistema de búsqueda de expedientes judiciales sea accesible teniendo en cuenta las diversas discapacidades. - Implementación de la tiflotecnología como instrumento de comunicación eficaz de las resoluciones judiciales y trámites administrativos. - Implementar múltiples canales de comunicación (telefonía, internet, otros) para consultas y atenciones.
<p>De la atención en el acceso a la información procesal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar aplicaciones informáticas (APP) adaptadas al tipo de discapacidad, que permitan proporcionarles información. - Garantizar la libertad de elección de lenguaje de señas, el Sistema Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, la visualización de textos, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos y medios alternativos de comunicación. - Adecuar los portales electrónicos de la institución (implementar opción de audio).
<p>Del reconocimiento de la capacidad jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de barreras que restrinjan la participación plena y efectiva, para garantizar su comunicación y autonomía individual. - Implementar oficinas que aseguren el cumplimiento oportuno de las decisiones que involucren a las personas con discapacidad y el correcto funcionamiento de sus apoyos.

De la atención por tipo de discapacidad	<p>Atención a personas con discapacidad auditiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar servicio de intérprete en Lengua de Señas Peruana, presencial o virtual. - Implementar apoyos visuales en las audiencias durante la toma de declaraciones <p>Atención a personas con discapacidad visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer mecanismos de notificaciones de las resoluciones mediante sistemas de audios o braille, archivos digitales, macrotipos, entre otros. - Contar con peritos especialistas en el Sistema Braille y programa Job Access With Speech (JAWS), programa de lectores de pantalla y magnificadores de pantalla - Implementar expedientes en formato digital, braille, audio, macrotipo y convencional - Entregar los documentos pertinentes en formato digital, para que puedan ser leídos por los programas lectores de pantalla - El preaviso deberá hacerse mediante Sistema Braille o audio
--	--

Se puede decir que el ámbito educativo es uno de los más desarrollados, o por lo menos intenta serlo con el uso de las TIC como medios para lograr una educación inclusiva. Las universidades, institutos y escuelas superiores, públicos y privados, deben incluir asignaturas sobre accesibilidad y diseño universal en la formación de profesionales en los campos de diseño, construcción, edificaciones, transporte, telecomunicaciones y tecnologías de la información.

La labor de la universidad es fundamental, pues además de formar a futuros profesionales tiene necesariamente un compromiso con la sociedad en que se encuentra. En ese sentido, resultan importantes los aportes que la universidad puede realizar con respecto a la educación en discapacidad, la transversalización del enfoque en el cumplimiento de sus labores de formación y la investigación.²⁹⁰

²⁹⁰ Bregaglio, Renata y Renato Constantino Caycho. La educación de las personas con discapacidad en la universidad: el caso de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Instituto de Democracia y Derechos Humanos. Perú. Disponibilidad y acceso: https://www.upf.edu/dhes-alfa/oficinas/docs/Alfa_Discapacidad.pdf. Fecha de consulta: 21/08/2018. Página 18.

Finalmente, quienes aplicarán la normativa vigente en materia de discapacidad, son estos profesionales en formación, y al no prepararlos adecuadamente, se corre el riesgo de no cumplir con fin último de la ley, que es el de disminuir y/o eliminar las barreras provocadas por un entorno discapacitante.

Las anteriores instituciones junto a los centros de educación técnico productivo, tanto públicos como privadas, deben garantizar los ajustes razonables y la accesibilidad en la comunicación para promover la permanencia de los estudiantes con discapacidad para que el Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local capaciten a los docentes de estas instituciones, en aspectos relacionados con el trato, adaptaciones curriculares, metodológicas, el empleo del lenguaje de señas, sistema braille y/o medios aumentativos o alternativos de la comunicación, para propiciar un buen desarrollo y aprendizaje integral, haciendo la salvedad de que se debe respetar el contexto cultural y la lengua originaria de la persona.

Para garantizar la permanencia de las personas con discapacidad, las instituciones de educación superior deben incorporar acciones que permitan al estudiante con discapacidad desarrollarse integralmente, por lo que estas deben contar con adecuaciones arquitectónicas, mobiliarias, bibliotecas, equipos accesibles y cualquier adaptación tecnológica que se crea necesaria²⁹¹, que permita a la persona con discapacidad, la elección de los distintos formatos o medios utilizables para su comunicación y el uso prolongado de estos en el tiempo.²⁹²

Las bibliotecas, en la mayoría de los casos de acceso gratuito, constituyen uno de los lugares en que se facilita el acceso a la información, educación, disfrute intelectual y en las que se fomenta la participación social. Es por esto que a los Ministerios de educación y cultura se les delega la responsabilidad de desarrollar

²⁹¹ Poder Ejecutivo, *óp. cit.*, artículo 39.

²⁹² *ibíd.*, artículo 40.

acciones conjuntas con otros organismos del sector público y privado para la implementación de bibliotecas accesibles, que cuenten con el servicio de acceso a los equipos electrónicos, tecnológicos, informáticos y audiovisuales, mediante ordenadores con conexión a internet y software que transforme el texto digital a voz, entre otros,²⁹³ a fin de lograr el acceso a la información de la persona con discapacidad en igualdad de oportunidades.

Para el año 2012, en las Bibliotecas Central, de Estudios Generales y de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Perú, se contaba con atención preferente para personas con discapacidad visual, a través de tres servicios especializados: la digitalización de la bibliografía, el acceso al software especializado (a través del programa JAWS y Zoomtext) y el acompañamiento bibliotecario (asesoría especializada para la búsqueda de libros y artículos académicos.)²⁹⁴

Para el caso de las entidades bancarias, financieras y de seguros, que remitan información, recibos y estados de cuenta, debe trasladar los mismos en medios y formatos accesibles, a requerimiento del usuario con discapacidad. Lo anterior, se convierte en un desafío para el sector financiero, pues deben adecuar sus servicios, no sólo a mecanismo accesibles, sino también confiables, convirtiéndose por tanto en un cambio en la cultura de la organización para la atención del cliente con discapacidad.

En el tema de empleo, las entidades públicas deben realizar los ajustes necesarios en los procedimientos de selección y evaluación, para garantizar la participación de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás personas, así como la adaptación de herramientas, maquinarias y entorno

²⁹³ *ibíd.*, artículo 41.

²⁹⁴ Bregaglio, Renata y Renato Constantino Caycho. La educación de las personas con discapacidad en la universidad: el caso de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Instituto de Democracia y Derechos Humanos. Perú. Disponibilidad y acceso: https://www.upf.edu/dhes-alfa/oficinas/docs/Alfa_Discapacidad.pdf. Fecha de consulta: 21/08/2018. Página 31.

de trabajo²⁹⁵, pudiendo hacer uso de las TIC para el efecto, al ser herramientas de comunicación autónoma y desarrollo.

5.4.3. Normas Técnicas para el diseño, implementación y ejecución de ajustes razonables para el empleo de personas con discapacidad en el sector privado, y el formato de solicitud de ajustes razonables.

El optimismo tecnológico ha dado lugar a expectativas sobre el gran potencial de las TIC en la creación de oportunidades de empleo para personas con discapacidad.²⁹⁶ Por tal motivo y por disposición de la ley, se aprobaron mediante resolución ministerial 127-2016-TR las Normas Técnicas para el diseño, implementación y ejecución de ajustes razonables para el empleo de personas con discapacidad en el sector privado, y el formato de solicitud de ajustes razonables.

Los ajustes razonables pueden ser adecuaciones en las pruebas de evaluación para los candidatos con discapacidad que postulen a un puesto de trabajo. También incluye las adecuaciones en el espacio físico en donde va a trabajar la persona con discapacidad, como por ejemplo subir el alto de una mesa o bajar el nivel de los archivadores pensando en una persona en silla de ruedas. Además incluye lo que es señalética específica, como alertas audibles o tableros braille en los ascensores para personas ciegas.²⁹⁷

Finalmente cabe añadir que el Teletrabajo, regulado en la ley 30036, considerado como un ajuste razonable al ser empleado para beneficiar a las personas con discapacidad como una población vulnerable. El teletrabajo consiste en el

²⁹⁵ Congreso de la República de Perú. Ley 29973. Artículo 48 y 50.

²⁹⁶ Velarde Talleri, Andrés. La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú. Tesis del Programa de doctorado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Cayaluya. España. 2015. Página 49.

²⁹⁷ Info Capital Humano. Rispa Ramírez, Enrique. Ajustes razonables para el empleo de las PCD. Perú. Disponibilidad y acceso: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/ajustes-razonables-para-el-empleo-de-las-pcd/>. Fecha de consulta: 22/08/2018.

desempeño subordinado de labores sin la presencia del trabajador, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través del uso de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejerce a su vez el control y la supervisión de sus labores.²⁹⁸ Para el efecto, el reglamento de dicha ley contempla que en la medida de lo posible y siempre que se cumplan con los requisitos del puesto, el empleador dará preferencia a las poblaciones vulnerables para que puedan prestar sus servicios bajo la modalidad de teletrabajo. El objetivo de lo anterior, es facilitar el cumplimiento de la cuota de empleo de las personas con discapacidad establecido en la ley 29973.²⁹⁹

Para la importación de vehículos especiales y tecnologías de apoyo, dispositivos y ayuda compensatoria para el uso exclusivo de la persona con discapacidad se encuentra inafecta al pago de los derechos arancelarios con el objetivo de promover y facilitar su uso.³⁰⁰ No se hace mención específicamente de tecnologías que faciliten el acceso a la información y comunicación, sin embargo pueden ser incluidas en tecnologías de apoyo, por lo que gozan de tal beneficio.

Regularmente, la legislación sobre discapacidad suele ser muy general y amplia. El problema de los Estados recae en que las leyes no se cumplen, es decir que no son coercibles. Perú, a través de sus funcionarios obligados, ha reunido esfuerzos por lograr el cumplimiento de todo lo anteriormente expuesto, delegándole la potestad sancionadora al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.

Las infracciones por violación de ley se clasifican en leves, graves y muy graves y referente al incumplimiento relacionado a las Tecnologías de la Información y Comunicación se encuentra: el incumplimiento de la obligación de las entidades responsables de remitir información, recibos y estados de cuenta en medios y formatos accesibles a los usuarios con discapacidad que lo soliciten, el

²⁹⁸ Congreso de la República de Perú. Ley 30036. Artículo 2.

²⁹⁹ Organismo Ejecutivo. Reglamento de la ley 30036: Ley que regula el teletrabajo. Artículo 8.

³⁰⁰ Congreso Nacional de Perú. Decreto Legislativo 1053: Ley General de Aduanas.

incumplimiento injustificado de la obligación de adecuar los procedimientos de admisión y evaluación por parte de las instituciones educativas superiores y el no contar con intérpretes de lengua de señas o con subtítulos en los programas informativos, educativos y culturales transmitidos mediante radiodifusión por televisión.³⁰¹

Las infracciones de la ley y su reglamento dan lugar a la aplicación de sanciones que pueden ir desde una simple amonestación, hasta suspensión sin goce de salario por doce meses y destituciones de cargos.

Para Huertas Peralta, es importante que el Consejo Nacional de Discapacidad juegue el rol que le corresponde en el contexto nacional, se haga respetar como merece, de forma que pueda trabajar sobre un mayor presupuesto y que su gestión sea promotora y fiscalizadora como establece la ley, y no ejecutora de proyectos.³⁰² Finalmente, la normativa de Perú es una de las más desarrolladas en la región. De acuerdo al Banco Mundial, Perú cuenta con un marco legal confiable y transparente que facilita la inversión. Sin embargo, existe una escasa internacionalización de la industria TIC en general, con baja asequibilidad en estos servicios y escaso avance en la implantación del gobierno electrónico, que finalmente se ve reflejado en la utilización de las TIC para las personas con discapacidad.³⁰³

El uso de las TIC y la discapacidad en países como Perú han comenzado a visualizarse como aliadas, dado que son herramientas de inclusión y accesibilidad, y la falta de atención a esto puede provocar una exclusión digital de las personas con discapacidad.

³⁰¹ Congreso Nacional de Perú. Ley 29973. Artículo 81.

³⁰² Huertas Peralta, Jaime. *Discapacidad y accesibilidad: la dimensión desconocida*. Perú. Fondo Editorial del Congreso del Perú. 2006. Página 110.

³⁰³ Sector TIC. Banco de Desarrollo de América Latina. Perú. 2013. Disponibilidad y acceso: http://www.scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/586/cartilla_peru.pdf?sequence=1&isAllo wed=y. Fecha de consulta: 27/08/2018. Página 14.

Capítulo 6

Presentación, discusión y análisis de resultados

6.1 Presentación de resultados

El derecho al acceso a la información no es aplicable a las Tecnologías de la Información y Comunicación únicamente; está relacionado a todos aquellos espacios en los que el acceso equitativo a la información y adquisición de conocimiento resulten esenciales para garantizar otros derechos constitucionales, tales como la participación democrática, el acceso a la cultura, la igualdad de oportunidades en el uso de tecnologías y el pluralismo informativo.³⁰⁴

Derechos como la libertad de expresión y la participación ciudadana y/o democrática van ligados al derecho a la comunicación en el que la utilización de medios como las tecnologías de la información y comunicación, facilitan la transmisión o exteriorización de mensajes o contenidos de denuncia, queja, aprobación o simples solicitudes.

El acceso a las tecnologías de la información se ve afectado en su mayoría por la falta de recursos económicos –pues, aunque las ayudas tecnológicas se encuentren fácilmente en el mercado, sus altos costos dificultan su adquisición– y escasez de conocimiento y capacitaciones para su uso. Estas limitaciones aumentan cuando la persona cuenta con algún tipo de discapacidad ya sea física, sensorial, cognitiva o múltiple y las legislaciones de los Estados no se encuentran adaptadas para convertirlas en herramientas y no obstáculos.

La adecuación de legislaciones incluyentes y actualizadas para enfrentar el escenario mundial de concentración y exclusión que trae consigo la globalización aún representa un reto para la mayoría de los Estados; sin embargo, legislaciones de países como España, Colombia, Chile y Perú, sirven como ejemplo de una

³⁰⁴ Buitrago Blanco, Nathalia. *óp. cit.*, pág. 53.

mezcla de conocimiento y aprendizaje en la puesta en práctica de medidas innovadoras y utilización de recursos como las tecnologías de la información para convertir así información en conocimiento y así poder garantizar los derechos de información y comunicación a grupos vulnerables, como las personas con discapacidad.

La legislación guatemalteca vigente trata de forma muy general el derecho al acceso a la información y comunicación y el logro de la igualdad de oportunidades en comparación con los demás países. Lo anterior puede deberse a que la ley no se encuentra debidamente actualizada a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ratificada por Guatemala en el 2008³⁰⁵ y que a la vez constituye una contribución importante para la protección de los derechos de las personas con discapacidad en general, sin mencionar de los derechos objetos de estudio, pues a pesar de que el decreto que la ratifica fue declarado de urgencia nacional y la Constitución Política de la República de Guatemala establece la preeminencia de tratados internacionales de derechos humanos, lo idóneo es la vigencia de una normativa integral y actualizada. Legislaciones como Colombia, citan inclusive en sus distintos títulos la Convención en la misma ley, señalándola como punto de partida para la elaboración de la norma:

“El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.”³⁰⁶

A pesar de que el decreto 135-96 destina un capítulo completo al acceso a la información y a la comunicación, el mismo únicamente consta de cuatro artículos muy limitados, pues al buscar garantizar el derecho al acceso a la información y

³⁰⁵ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 59-2008 que aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

³⁰⁶ Mediante la ley 1346 de 2009 el Congreso de Colombia ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad en el 2009.

comunicación de las PCD, al contrario, los limita a la información correspondiente únicamente a la discapacidad, cuando ni España, Colombia, Chile y Perú realizan esa distinción.

“Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información correspondiente a la discapacidad, dirigida al público, sea accesible a todas las personas”.³⁰⁷

Resulta evidente la importancia que le dan los demás países al uso de las TIC para facilitar el acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad, al hacerlas parte en cada uno de los apartados de sus respectivas leyes. Las tecnologías de información y comunicación constituyen una oportunidad para las personas con discapacidad en el mundo y un medio para su integración; son herramientas formativas y fomentan la creación de una opinión pública, que resulta esencial para una participación democrática y ciudadana. Asimismo, su utilidad va más allá de su utilización para facilitar la interacción y aprendizaje, también pueden ser aplicables de forma ingeniosa para garantizar otros derechos como el deporte y cultura.

Es evidente el desarrollo que se tiene del uso de TIC en los cuatro países, respecto a Guatemala que lamentablemente no solo no cuenta con legislación que promueva las TIC para facilitar el acceso a información y comunicación de las personas en general, mucho menos de las personas con discapacidad, de la que se insiste es desactualizada y escasa.

El no establecimiento de medidas coercitivas como sanciones y multas a ejemplo de España, Colombia y Chile, aleja a la Ley de Atención de las Personas con Discapacidad y su reglamento, de ser instrumentos coercitivos con plena validez jurídica, que cumpla con los requisitos formales y materiales que la hagan eficaz. En Guatemala a pesar de ser una de las pocas obligaciones en el uso de TIC,

³⁰⁷ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 135-96. Artículo 61.

ninguno de los programas de televisión nacional cumple con los “servicios de apoyo” que establece la ley.

“Los programas informativos transmitidos por los canales de televisión, públicos o privados, deberán contar con los servicios de apoyo, inclusive interpretes en lenguaje o comunicación de sordo-mudos o mensajes escritos en las pantallas de televisión, para garantizarles a las personas con deficiencias auditivas el ejercicio de sus derechos de informarse”³⁰⁸

Tabla 6.1 Análisis de derecho comparado en el tema de infracciones y sanciones cometidas en contra de los derechos de las personas con discapacidad

España	Colombia	Chile	Perú	Guatemala
Establece un régimen común de infracciones y sanciones solidarias en el que incluso el no prevenir una infracción es constitutiva de sanción. Las clasifica en leves, graves, muy graves y accesorias, de acuerdo a los criterios de graduación de las sanciones.	La ley estatutaria 1618 no establece lo relacionado a infracciones y sanciones; sin embargo, leyes como la 1752 de 2015 establece sanciones penales por actos de discriminación contra las PCD	Cualquier acción u omisión arbitraria a la ley, o que perturbe los derechos de las personas con discapacidad es constitutiva de sanciones. Dentro de las medidas disciplinarias se encuentran multas, censuras y remociones, en atención a la gravedad de la falta cometida	No establece nada relativo a infracciones o sanciones	No establece nada relativo a infracciones o sanciones

Actualmente, el marco institucional para la protección de las personas con discapacidad está constituido por el Consejo Nacional de Discapacidad – CONADI– la cual se encarga de velar por el cumplimiento de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su reglamento; sin embargo, esta institución no cuenta con los recursos legales ni económicos suficientes, para ejercer esta función eficazmente. Asimismo, de forma general la ley menciona como

³⁰⁸ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 135-96. Artículo 62.

responsables a “las instituciones públicas y privadas” sin delegar funciones y responsabilidades puntuales que realmente aseguren su cumplimiento.

Tabla 6.2 Entidades responsables del acceso a la información y comunicación y uso de TIC para las personas con discapacidad en otras legislaciones

España	Colombia	Chile	Perú	Guatemala
Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad y el Centro Estatal de Autonomía Personal, ³⁰⁹ CERMI, ³¹⁰ COCEMFE ³¹¹ Observatorio Estatal de la Discapacidad, entre otros.	Dirección de Promoción Social de discapacidad, ³¹² Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación, Servicio Nacional de Aprendizaje, Ministerios de Educación Nacional, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Ministerio de Trabajo, entre otros.	Servicio Nacional de la Discapacidad ³¹³ Consejo Consultivo de la Discapacidad, Comité de ministros que como su nombre lo indica está integrado por los distintos ministros de Chile como el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de Vivienda y Urbanismo, Educación, Trabajo, etc. Asimismo, también se incluyen los ministerios en sus respectivas competencias y el Registro Nacional de la Discapacidad.	Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad y en el ámbito de sus respectivas competencias Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de la Producción Administrativa, Instituto Peruano del Deporte, Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entre otros.	Consejo Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad directamente y en el ámbito de su competencia los ministerio de trabajo, salud y educación.

³⁰⁹ El Centro Estatal de Autonomía Personal se encuentra adscrito al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social del Gobierno de España.

³¹⁰ El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad es la plataforma de encuentro y acción política de las personas con discapacidad, constituido por las principales organizaciones estatales, de acción sectorial y asociaciones de personas con discapacidad en España. Disponibilidad y acceso: <https://www.cermi.es/cermi/> Fecha de consulta: 11/10/2018.

³¹¹ La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica es una Organización No Gubernamental sin ánimo de lucro que tiene como objetivo aglutinar, fortalecer, formar y coordinar los esfuerzos y actividades de las entidades que trabajan a favor de las personas con discapacidad física y orgánica para defender sus derechos y mejorar su calidad de vida. COCEMFE representa a este colectivo ante la Administración, la empresa privada y la sociedad y congrega a más de 1.600 organizaciones, divididas en Confederaciones Autonómicas, Entidades Estatales y Federaciones Provinciales que a su vez, agrupan a las diferentes asociaciones locales. Disponibilidad y acceso: <http://www.cocemfe.es/portal/index.php/quienes-somos> Fecha de consulta: 14/10/2018.

³¹² La Dirección de Promoción Social se encuentra a cargo del grupo de discapacidad, y a la vez dicha dirección se encuentra adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social.

³¹³ El Servicio Nacional de la Discapacidad –SENADIS- se encuentra adscrito al Ministerio de Desarrollo Social de Chile. Disponibilidad y acceso: <https://www.senadis.gob.cl/> Fecha de consulta: 11/10/2018.

Es de resaltar que a pesar de que el reglamento que hace operante el decreto 135-96 menciona a la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala, no le delega ninguna responsabilidad –por lo que no se incluye en el cuadro de cotejo anterior–, únicamente establece que el CONADI debe “procurar” que en beneficio de las personas con discapacidad dicha entidad y las demás empresas de telecomunicaciones implementen adecuaciones y equiparaciones necesarias. Nuevamente tampoco menciona en qué consisten esas adecuaciones y equiparaciones, ni se incluyen entidades como el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, Ministerio de Economía y Finanzas o incluso por las campañas políticas y el derecho al sufragio, el Tribunal Supremo Electoral para que supervise su cumplimiento como en Chile.³¹⁴

A ese respecto es necesario que a través del CONADI se implemente un modelo de atención que se pueda replicar en todas las instituciones públicas y privadas como el Plan Nacional de Acceso a la Justicia en Condición de Vulnerabilidad del Poder Judicial 2016-2021 de Perú; un proyecto que facilite la gestión de ayudas técnicas y por último, se implementen instrumentos de valoración de las actividades y los niveles de participación con el objetivo de lograr el desarrollo económico, social y humano de la sociedad con discapacidad en Guatemala, en la que se disminuyan las barreras y elimine el entorno discapacitante que actualmente existe en la mayor parte del mundo.

El rol que juega la sociedad civil en otras legislaciones es fundamental en la formulación e inversión en programas que utilicen las tecnologías de la información y comunicación para garantizar el libre y pleno acceso sumamente importante para facilitar el goce de estos derechos. A ejemplo de España, alianzas con “Fundación Vodafone” y “Telefónica” son un ejemplo de la disminución de la brecha digital y de información que provoca la ejecución de proyectos sociales como estudios, sensibilización, inversiones, etc.

³¹⁴ Congreso de Chile. Ley 20927 de 20 de junio de 2016 que establece normas para el acceso de la población con discapacidad auditiva a información proporcionada a través de concesionarias de radiodifusión televisiva de libre recepción y permisionarias de servicios limitados de televisión.

Es decir que, es necesaria una política de cooperación no solo nacional –en la que participen actores del sector público, sector privado, sociedad civil y la academia– sino también internacional, en la que se promueva la participación activa del Estado, se transfieran y haya una puesta en común de buenas prácticas, la integración regional y se dispongan de ayudas técnicas e indicadores actualizados del grado de inclusión social efectiva en el país para el cumplimiento de los objetivos en pro de las personas con discapacidad.

6.2 Discusión y análisis de resultados

El no contar con registros históricos o registros cuantitativos que efectivamente permitan adaptar las políticas sobre discapacidad a datos reales para hacerlas más eficientes, constituye un acto de indiferencia y discriminación en contra de las personas con discapacidad y sus familias, situación que es un hecho en Guatemala puesto que el último estudio realizado corresponde al 2006. Por lo anterior, a través del estudio de los últimos registros nacionales e internacionales sobre la protección de las personas con discapacidad en la presente investigación, se logra poner en contexto al lector sobre la situación de vulnerabilidad en la que aún se ubica esta minoría.

Asimismo, a pesar de que los datos y estadísticas de Guatemala son solo un estimado, se sensibiliza sobre la importancia del logro de igualdad de oportunidades no solo para este colectivo, sino para todos los ciudadanos por igual. Se incentiva a la vez la búsqueda de medios alternativos actualizados a los requerimientos de la sociedad actual en la formulación y actualización de políticas públicas con el objeto de garantizar derechos que la Constitución Política de la República de Guatemala reconoce.

De la misma forma, como queda evidenciado históricamente, los instrumentos internacionales han sido de suma importancia para la evolución de legislaciones que han pasado de no regular en lo absoluto lo relativo a la discapacidad, a ser en

la actualidad pioneros en legislación que reconoce, protege y garantiza los derechos de las personas con discapacidad, como es el caso de España, Colombia, Chile y Perú.

Dichos países han reformado e incluso derogado parte o la totalidad de normas que no se ajusten a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Por tal razón, el esbozo de un marco conceptual y normativo del derecho internacional que busca proteger los derechos de las personas con discapacidad, fomenta la armonización de tratados y convenios internacionales – Carta de las Naciones Unidas, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad y/o las Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas entre otras– con la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su reglamento, a través de del estudio, análisis y desarrollo del tema.

A pesar de que el enfoque sobre el derecho a la información tiende a girar en torno al acceso a la información de tipo público, es decir, a nivel de la Administración Pública, no se encuentra limitada a ello. Existen diferentes tipos de información cuyo acceso es necesario garantizar. Por ejemplo, el acceso al historial médico, que permite que los individuos tomen decisiones sobre su tratamiento y puedan elegir la forma de planificación económica; y el acceso a la información financiera y bancaria o acceso a la información de carácter académico, que permite una superación y profesionalización de la persona. En ese sentido, la capacidad de obtener u acceder a información también facilita la comunicación de las personas con discapacidad y a la vez, estos derechos pueden ser facilitados a través del uso de distintas tecnologías de la información y comunicación creadas y adaptadas para el efecto.

Por tal razón el desarrollo del capítulo titulado “El derecho a la información, comunicación y uso de TIC” contradice el paradigma de que las nuevas tecnologías han sido creadas únicamente para las nuevas generaciones y no para otros sectores como adultos mayores o personas con discapacidad, convirtiendo a las TIC en herramientas y no en obstáculos.

El capítulo relacionado a la normativa nacional, que incluyen el estudio de la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, la Política Nacional de Discapacidad y la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su reglamento, no solo evidencia la necesidad de unificar e incluir una descripción de términos como accesibilidad, diseño universal, acceso a la información y comunicación y TIC, sino también responde a los aspectos que pueden ser regulados con base en la legislación de otros países como la creación de registros de discapacidad, ayudas en salud y educación, uso de tecnologías de la información y comunicación en los procesos de selección de personal, la adecuación de los procesos de inscripción en centros educativos y universidades, lo relativo a exenciones arancelarias para la importación de ayudas técnicas, la asignación de responsabilidades específicas, la imposición de sanciones y multas y en general, la adecuación del decreto 135-96 que contiene la Ley sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su reglamento, a lo contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ratificada por Guatemala.

Además, la protección de los derechos de las personas con discapacidad es un trabajo arduo y común que no únicamente tiene que ver con las entidades que específicamente se encarguen de la promoción de estos derechos; es decir, no solo el Consejo Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad debe velar por que se cumpla la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su reglamento; cada uno de los actores de la sociedad civil y ciudadanos en general somos responsables de buscar que derechos como el acceso a la información y

comunicación y uso de TIC sean garantizados, por lo que dicho tema también debe ser trabajado.

Por ese motivo, la investigación permite concluir que la actual ley carece de la asignación de responsabilidades concretas a actores específicos –en relación con la expedición de políticas, acciones y programas o con las ejecuciones de ajustes razonables que contribuyan a garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad– y de forma general, el apoyo político, económico y social como modelo óptimo para la protección del derecho de acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidades en Guatemala, en relación con el uso de TIC.

Respecto al análisis de derecho comparado realizado de países como España, Colombia, Chile y Perú –aunque cada uno se encuentra desarrollado en mayor o menor medida y se enfocan en diferentes aspectos– se denota la importancia del rol que ha jugado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y demás instrumentos internacionales. En España se plasma en cada una de las normas de protección para las personas con discapacidad, el derecho al uso de las TIC para garantizar los demás derechos incluyendo el acceso a la información y comunicación; Colombia promueve y verifica la utilización de software libre en toda la administración pública; Chile realiza exenciones arancelarias para la importación de tecnologías accesibles y Perú crea y designa a un ministerio en específico como principal encargado de desarrollar, promover, garantizar y concientizar el uso de las TIC para personas con Discapacidad.

Los avances que cada una de las legislaciones –España, Colombia, Chile y Perú– que han sido objeto de estudio en la presente investigación sobre los derechos de las personas con discapacidad, en definitiva sirven como ejemplo para países como Guatemala, que como se expresó anteriormente, aun cuenta con muchas carencias no solo normativas o políticas, sino también económicas, sociales y culturales para cumplir con los parámetros de accesibilidad universal y diseño

para todos, que actualmente forman parte de la tendencia internacional de protección y concepción de una discapacidad social y no médico-rehabilitadora.

Conclusiones

1. La discapacidad forma parte de la realidad de cada una de las sociedades del mundo, sin importar la zona geográfica ni el nivel económico de la persona. Actualmente en Guatemala no se cuenta con registros actualizados ni exactos de la cantidad de personas con discapacidad. La importancia de dichos datos radica en que estos permiten aproximar al lector a la realidad de desigualdad que se vive no solo en Guatemala, sino en el mundo entero y lo impulsa a generar cambios desde su vida cotidiana hasta su participación como ciudadano productivo.
2. La comunicación como un derecho humano no se encuentra identificado por sí mismo, sino se encuentra englobado en el derecho al acceso a información y a la libre expresión. De la misma manera, el acceso a la información constituye un derecho fundamental para la efectiva participación democrática de los ciudadanos de un país, lo que denota su importancia. Por lo anterior, el no garantizar dichos derechos a las personas con discapacidad, constituye un acto discriminatorio que atenta contra la dignidad de las mismas.
3. El hecho de que países como España, Colombia, Chile y Perú tengan avances relacionados al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para garantizar los derechos al acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad, no significa que Guatemala deba copiar de forma mecánica dicha normativa, sino debe ser un elemento que sirva como orientación a los cambios y avances que deben darse en la legislación, adaptados a las necesidades físicas, culturales y demás características especiales de la población con discapacidad. Queda evidenciada la importancia que le han dado los anteriores Estados al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para garantizar derechos como el acceso a la información y

comunicación, a través de las exenciones arancelarias y creación de programas y alianzas como la de España y Telefónica.

4. La sintonía de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad con la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad con un enfoque más social y sobre todo diferencial es necesaria para la existencia de una normativa de protección acorde a los requerimientos actuales de las personas con discapacidad que permita garantizar que estas se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas.

5. La actualización y reforma de la normativa existente sobre discapacidad en Guatemala, constituye un reto importante que debe superarse de forma inmediata y exitosa con la participación de los sectores público, privado, organizaciones de la sociedad civil y sobre todo de las personas con discapacidad y sus familias.

Recomendaciones

1. La Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su reglamento deben ser actualizados en armonía con los principios y normas de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, el Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, o cualquier otro instrumento o tratado que tenga por fin la promoción y garantía de los derechos de las personas con discapacidad.
2. Los gobiernos deben formar a todas las instituciones públicas y privadas, incluyendo a la sociedad civil sobre los derechos legales que otorga en conjunto con las legislaciones internas, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y demás instrumentos internacionales.
3. Se debe realizar un trabajo en conjunto con entidades públicas y privadas en la utilización de nuevas tecnologías y la producción de información comprensible y en diferentes formatos para las diferentes necesidades de cada persona con discapacidad.
4. La inclusión de las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y sus familias es fundamental en la creación, actualización y modificación de políticas que les afecten.

Referencias

1. Bibliográficas

1. Álvarez Ramírez, Gloria (Coord.) La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: de los derechos a los hechos. España. Editorial Tirant lo Blach.
2. Aparicio Ágreda, Ma. Lourdes. “Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación”. El largo camino hacia una educación inclusiva: la educación especial y social del siglo XIX a nuestros días: XV Coloquio de Historia de la Educación, Pamplona-Iruñea, 29, 30 de junio y 1 de julio de 2009. Universidad Pública de Navarra. España. 2009.
3. Briz Estrada, María de los Ángeles (Coord.). Declaración de los Derechos Humanos: versión comentada. Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH–. Guatemala. 2011.
4. Cedeño Angel, Fulvia y Otros. Orientaciones Pedagógicas para la Atención Educativa a Estudiantes con Discapacidad Cognitiva. Colombia. Ministerio de Educación Nacional.
5. De Asís Roig, Rafael (Director). La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su impacto en el ordenamiento jurídico español. Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas de la Universidad Carlos III de Madrid. España. 2008.
6. De Villa, Gonzalo (Coord.). Personas con discapacidad y condiciones de exclusión en Guatemala. Guatemala. Oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. 2005.
7. Hernández Galán, Jesús y Carmen García Jalón. Accesibilidad universal y diseño para todos.: Arquitectura y urbanismo. Fundación ONCE. 2011.
8. Huertas Peralta, Jaime. Discapacidad y accesibilidad: la dimensión desconocida. Perú. Fondo Editorial del Congreso del Perú. 2006.
9. Instituto Nacional de Estadística. Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad en Guatemala. Guatemala 2006.
10. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Actualización del impacto de las tecnologías de información y comunicación en el Perú. Perú. INEI. 2002.
11. Lainfiesta, Luz (Coord.). El Informe Nacional de la Encuesta Mundial de Avances del Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo. Ministerio de Desarrollo Social y Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN–. Guatemala. 2014.
12. Lobera Gracida, Josefina (Comp). Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica. México. Consejo Nacional de Fomento Educativo. 2010.

13. Maldonado Aguirre, Alejandro. Recepción del Derecho Internacional de los Derechos humanos. Buenos Aires. Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano 2001. Fundación Konrad Adenauer Stiftung.
14. Mendel, Toby. El derecho a la información en América Latina: comparación jurídica. Quito, Ecuador. Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura. 2009.
15. Organización de los Estados Americanos. Declaración conjunta sobre universalidad y el derecho a la libertad de expresión. El Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la Libertad de Opinión y de Expresión, la Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), la Relatora Especial de la OEA para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP). 2014.
16. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Informe sobre el Desarrollo Humano 2002: profundizar la democracia en un mundo fragmentado. España. Organización de las Naciones Unidas 2002.
17. Pérez Bueno, Luis Cayo. Ayudas técnicas y discapacidad. España. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad –CERMI–. 2005.
18. Ruiz Calderón, Richard. Zoraida Castro Ángeles. Estadísticas de la Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Perú. INEI. 2018.
19. Sala Mozos, Elisa. Fernando Alonso López. La accesibilidad universal en los Municipios: guía para una política integral de promoción y gestión. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). España. 2006.
20. Secretaria de Desarrollo Social. Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en México. México. 2016.
21. Steiner, Christian y Patricia Uribe. Convención Americana sobre Derechos Humanos. Fundación Konrad-Adenauer. Bolivia. 2014.
22. Vilches, Fernando, Laura Sanz y otros (Coord.) Comunicación social y accesibilidad. España. DYKINSON. 2014.
23. Zoppi, Beatriz A., y Otros. Guía del proceso de inclusión para niños y jóvenes con discapacidad múltiple y con sordoceguera en Argentina. Argentina. Fundación ONCE América Larina; Perkins International. 2013.

2. Normativas

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala de 1985 y sus reformas.
2. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Acceso a la Información Pública.
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 135-96 que contiene la Ley de atención a las personas con discapacidad.
4. Congreso de Colombia. Ley Estatutaria 1618 de 2013

5. Congreso de la República de Perú. Decreto Legislativo 1053 que contiene la Ley General de Aduanas.
6. Congreso Nacional de Chile. Ley 20422.
7. Congreso de la República de Perú. Ley 30036
8. Congreso de la República de Perú. Ley 29973
9. Congreso de la República de Perú. Decreto Supremo 184-208-EF que contiene el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado
10. Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Resolución administrativa N° 090-2018-CE-PJ: Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas Vulnerables y Justicia en tu Comunidad.
11. Cortes Generales de España. Constitución de España
12. Cortes Generales de España. Ley Orgánica 2/2006 de Educación.
13. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos. Declaración Interamericana de Principios sobre la Libertad de Expresión. Preámbulo.
14. Consejo Nacional de Discapacidad de Guatemala. Reglamento de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.
15. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad de España. Real Decreto Legislativo 1/2013 que contiene la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
16. Ministerio de Planificación de Chile. Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
17. Jefe de Estado. Decreto Ley 106.
18. Ministerio de la presidencia de España. Real Decreto 1494/2007 de 12 de noviembre. Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
19. Ministerio de Planificación de Chile. Decreto 32 que contiene el Reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual que posibiliten el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva
20. Ministerio de Planificación de Chile. Decreto 142. Reglamento de la Ley No. 20.422, relativo al transporte público de pasajeros
21. Ministerio de Planificación de Chile. Ley 20146 que contiene las Normas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad
22. Organismo Ejecutivo del Perú. Reglamento de la ley 30036: Ley que regula el teletrabajo.
23. Organismo Ejecutivo del Perú. Reglamento de la Ley 29973: Ley General de la Persona con Discapacidad.
24. Organización de los Estados Americanos. Declaración de Nuevo León.
25. Organización de las Naciones Unidas. Resolución 59.

26. Organización de las Naciones Unidas. Carta de las Naciones Unidas. San Francisco. 1945.
27. Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos Humanos adoptada y proclamada el 10 de diciembre de 1948.
28. Organización de las Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
29. Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
30. Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
31. Organización de las Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
32. Organización de las Naciones Unidas. Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos.
33. Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos Humanos
34. Organización de las Naciones Unidas. Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
35. Organización de los Estados Americanos. Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las personas con discapacidad.
36. Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: versión abreviada. España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. 2001.
37. Informe del Relator Especial. Promoción y protección del derecho a libertad de opinión y expresión. Organización de las Naciones Unidas. 2000. Doc. E/CN.4/2000/63. Párrafo 42.
38. Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso.

3. Electrónicas

1. Accesibilidad Web. Universidad de Alicante. Disponibilidad y acceso: <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=soft-ayudas>.
2. Accesibilidad: Breve historia. Observatorio de la accesibilidad. Disponibilidad y acceso: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/breve-historia/>

3. Beloch Ortí, Consuelo. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.). Universidad de Valencia. España. Disponibilidad y acceso: <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
4. Bregaglio, Renata y Renato Constantino Caycho. La educación de las personas con discapacidad en la universidad: el caso de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Instituto de Democracia y Derechos Humanos. Perú. Disponibilidad y acceso: https://www.upf.edu/dhes-alfa/oficinas/docs/Alfa_Discapacidad.pdf
5. Constitución Española. Martínez García, Asunción y Otros. Sinopsis artículo 49. España. 2003, 2011, 2017. Disponibilidad y acceso: http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/imprimir/sinopsis_pr.jsp?art=49&tipo=2
6. Carneiro, Roberto. *Las TIC y los nuevos paradigmas educativos: la transformación de la escuela en una sociedad que se transforma* México. Disponibilidad y acceso: <http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/CDocumental/Doctos/2012/Marzo/13022012/LasTICyLosNuevosParadigmasEducativos.pdf>
7. Ceapat. España. Disponibilidad y acceso: http://www.ceapat.es/ceapat_01/el_ceapat/presentacion/video_objetivos/index.htm
8. Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. Disponibilidad y acceso: <http://sid.usal.es/preguntas-frecuentes/discapacidad/centro-estatal-de-autonomia-personal-y-ayudas-tecnicas-Ceapat.aspx>
9. Consorcio World Wide Web. Disponibilidad y acceso: <https://www.w3c.es/Consortio/>
10. Consorcio World Wide Web. Disponibilidad y acceso: <https://www.w3.org/International/articles/definitions-characters/index.es>.
11. Disiswork. Disponibilidad y acceso: <https://disiswork.com/blog/todo-sobre-la-ley-n29973-para-personas-con-discapacidad/>.
12. Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad. Novedades del Real Decreto 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la LG de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. España. 2017. Disponibilidad y acceso: <http://www.centac.es/es/content/novedades-del-real-decreto-legislativo-12013-por-el-que-se-aprueba-el-texto-refundido-de-la->
13. Consumer. García, Azucena. Bibliotecas Accesibles. 2008. Disponibilidad y acceso: http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2008/06/27/178108.php
14. Comunicación y discapacidad. Guía de prácticas para trabajadores y trabajadoras de la comunicación. Ministerio de Desarrollo Social y Programa Nacional de Discapacidad (pronadis). Uruguay. 2013. Disponibilidad y acceso:

- http://www.anep.edu.uy/anep/phocadownload/ddhh/publicaciones/manual_buenas_practicas_pronadis_v_digital.pdf
15. Centro español del subtítulo y la audio descripción. Aprobadas las condiciones para el acceso de los discapacitados a la sociedad de la información y los medios de comunicación. Real Patronato sobre Discapacidad. España
 16. Ceapat. Productos de apoyo. España. 2018. Disponibilidad y acceso: http://www.ceapat.es/ceapat_01/acc_tec_dis/productos_apoyo/index.htm
 17. Christina LoNigro, “La ONU pide más apoyo para las personas con discapacidad”, comunicado de prensa del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 24/07/2018. Disponibilidad y acceso: http://www.undp.org/content/undp/es/home/news-centre/news/2018/UN_calls_for_more_support_for_people_with_disabilities.html
 18. Derechos Humanos de los grupos vulnerables. Bregaglio Lazarte, Renata. *La incorporación de la discapacidad en el modelo interamericano: principales regulaciones y estándares post-convención*. Perú. 2013. Disponibilidad y acceso: https://www.upf.edu/dhes-alfa/materiales/res/dhgv_pdf/DHGV_Manual.113-134.pdf
 19. Del Río Sánchez, Olga. Universitat Autònoma de Barcelona. TIC, derechos humanos y desarrollo: nuevos escenarios de la comunicación social. España. 2009. Disponibilidad y acceso: <https://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/viewFile/142472/194027>
 20. Derechos civiles y políticos. Front Line Defenders. Disponibilidad y acceso: <https://www.frontlinedefenders.org/es/right/civil-political-rights>
 21. Discapacidad cognitiva. Fundación Descúbreme. ¿Qué es la discapacidad cognitiva? España. Disponibilidad y acceso: <http://www.descubreme.cl/informacion/>
 22. Discapacidad psicosocial. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. México. Disponibilidad y acceso: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/95934/triptico_de_discapacidad_psicosocial.pdf
 23. Declaración sobre la ciencia y el uso del saber científico. Unesco. 1999. Disponibilidad y acceso: http://www.unesco.org/science/wcs/esp/declaracion_s.htm
 24. Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. CEDAF. Disponibilidad y acceso: http://www.cedaf.org.do/eventos/forestal/Legislacion/Inst_internac/DECLARACION_RIO.pdf
 25. Di Nasso, Patricia. “Mirada Histórica de la Discapacidad”. Universitat de les Illes Balears. Disponibilidad y acceso: http://fci.uib.es/Servicios/libros/articulos/di_nasso/

26. Discapacidades y rehabilitación. Dispositivos y tecnologías de apoyo a las personas con discapacidad. Organización Mundial de la Salud. Disponibilidad y acceso: <http://www.who.int/disabilities/technology/es/>
27. Educación digital inclusiva: discapacidad auditiva. Ministerio de Educación y Deportes. Disponibilidad y acceso: https://cdn.educ.ar/repositorio/Download/file?file_id=20c46f15-3a72-4b3f-9b9a-f10e883c677e
28. Elsevier. Herrera Castanedo y Otros. La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). España. 2008. Disponibilidad y acceso: <http://www.elsevier.es/es-revista-rehabilitacion-120-articulo-la-clasificacion-internacional-del-funcionamiento-13129770>
29. Foro Jurídico. Cruces Burga, Alberto. Revistas PUCP. Derecho a la educación de las personas con discapacidad: nuevos contenidos en el caso de las personas con Síndrome Down. Perú. Disponibilidad y acceso: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/viewFile/13751/14375>
30. El tiempo. Disponibilidad y acceso: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-138592>
31. Fisi, Cyprian. La importancia de la inclusión. Banco Mundial. Disponibilidad y acceso: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/10/09/inclusion-matters>
32. Guevara Vega, Irma. Guía de discapacidad múltiple y sordoceguera para personal de educación especial. Secretaria de Educación Pública. México. 2011. Disponibilidad y acceso: https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/enterate/Gula_Discapacidad_Multiple.pdf
33. Infocop Online. Pasado y presente de la discapacidad: nueva Ley General de Discapacidad. Infocop. España. 2014. Disponibilidad y acceso: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=5001
34. Información sobre los Antecedentes de la CMTI. Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales. Las comunicaciones como un derecho humano. Emiratos Árabes. 2012. Disponibilidad y acceso: <https://www.itu.int/en/wcit-12/Documents/WCIT-background-brief2-S.pdf>
35. ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission). Disponibilidad y acceso: http://www.iso27000.es/download/doc_iso27000_all.pdf
36. La ciudad es cómo tú. Municipalidad de Guatemala. Transmetro: nuevo sistema de semáforos peatonales en Corredor Central. Guatemala. 2010. Disponibilidad y acceso: <http://osu.muniguate.com/index.php/transmetro/87-recorridos/7762-semaforos>
37. La ONU y los derechos humanos. Organización de las Naciones Unidas. La carta internacional de derechos humanos. 2013. Disponibilidad y acceso: <http://www.un.org/es/rights/overview/charter-hr.shtml>

38. La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay? Observatorio Discapacidad Física. España. Disponibilidad y acceso: <http://www.observatoriodiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
39. Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Naciones Unidas: enable. Normas Uniformes para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Disponibilidad y acceso: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>
40. Lista OMS de Productos de Apoyo Prioritarios (APL): Sondeo global. World Health Organización. Disponibilidad y acceso: http://www.who.int/phi/implementation/assistive_technology/spanish_apl_global_survey_for_web.pdf
41. Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Naciones unidas. Disponibilidad y acceso: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>
42. Marco legal. Congreso de la República de Guatemala. Constitución Política de la República de Guatemala. Disponibilidad y acceso: <https://www.congreso.gob.gt/el-congreso/marco-legal/normativa-constitucional/>
43. *National Rehabilitation Information Center*. ¿Cuáles son las discapacidades sensoriales? Disponibilidad y acceso: <https://www.naric.com/sites/default/files/Discapacidades%20Sensoriales%202018.pdf>. Estados Unidos
44. Oficina de la UNESCO en Guatemala. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Bibliotecas y archivos. Disponibilidad y acceso: <http://unescoguatemala.org/comunicacion-e-informacion/acceso-al-conocimiento/bibliotecas-y-archivos/>
45. Observatorio de accesibilidad. COCEMFE. Productos de apoyo: definición. Disponibilidad y acceso: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/productos-apoyo/productos-apoyo/definicion/>
46. Organización Mundial de la Salud, *Informe mundial sobre la discapacidad (Resumen)*. Malta, Organización Mundial de la Salud, 2011. Página 3. Disponibilidad y acceso: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
47. Organización de los Estados Americanos. "Comité Jurídico Interamericano adoptó Principios sobre el Derecho de Acceso a la Información". 2008. Disponibilidad y acceso: http://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=CJ/19-11
48. Organización de las Naciones Unidas -Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos-, Derechos Humanos, Organización de las

- Naciones Unidas, ¿Qué son los Derechos Humanos”, 2011, Disponibilidad y acceso: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
49. Oficina Alto Comisionado para los Derechos Humanos. Organización de las Naciones Unidas. Boletín Derechos Humanos: Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Disponibilidad y acceso: https://www.oacnudh.org.gt/estandares/docs/Boletines/boletin_17.pdf
 50. Organización de los Estados Americanos. Disponibilidad y acceso: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=945&IID=2>
 51. Psicología y mente. Castillero Mimenza, Oscar. Tipos de discapacidad física (y características). España. Disponibilidad y acceso: <https://psicologiymente.com/salud/tipos-de-discapacidad-fisica>
 52. PUCP. El derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad en el Perú: alcances y desafíos a la luz de la normativa vigente. Blouin, Cecile. Instituto de Democracia y Derechos Humanos. Perú. 2016. Disponibilidad y acceso: <http://idehpucp.pucp.edu.pe/opinion/el-derecho-de-acceso-a-la-justicia-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-peru-alcances-y-desafios-a-la-luz-de-la-normativa-vigente/>.
 53. Saffon, María Paula. El Derecho a la comunicación: un derecho emergente. Disponibilidad y acceso: http://www.mujiresenred.net/IMG/pdf/Derecho_a_la_Comunicacion_.pdf
 54. Info Capital Humano. Rispa Ramírez, Enrique. Ajustes razonables para el empleo de las PCD. Perú. Disponibilidad y acceso: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/ajustes-razonables-para-el-empleo-de-las-pcd/>
 55. Méndez Villaseñor, Claudia. La Biblioteca Nacional, del esplendor al deterioro. El Periódico. Guatemala. 2018. Disponibilidad y acceso: <https://elperiodico.com.gt/domingo/2018/06/03/la-biblioteca-nacional-del-esplendor-al-deterioro/>
 56. RED-DESC. Una introducción a los derechos económicos, sociales y culturales. Disponibilidad y acceso: <https://www.escri-net.org/es/derechos>
 57. Sector TIC. Banco de Desarrollo de América Latina. Perú. 2013. Disponibilidad y acceso: http://www.scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/586/cartilla_peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 58. Revista iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad. Cuevas, Ana. Conocimiento científico, ciudadanía y democracia. Argentina. 2008. Disponibilidad y acceso: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132008000100006
 59. Reyes Torres, Amaury A. La Protección de las Personas Con Discapacidad en la Convención Americana sobre Derechos Humanos desde el Enfoque de las capacidades: de la igualdad de trato a la igualdad de oportunidades.

- Disponibilidad y acceso:
<http://digitalcommons.wcl.american.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1842&context=auilr>
60. Telefónica. Telefónica accesible: Telco Digital accesible/ discapacidad. España. Disponibilidad y acceso: <https://www.telefonica.es/es/declaracion-accesibilidad>
61. Universidad San Sebastián. Fuentes Cristian, Pamela Pérez y Otros. La discapacidad en Chile, ¿somos realmente inclusivos? Chile. 2015. Disponibilidad y acceso: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2015/12/14/la-discapacidad-en-chile-somos-realmente-inclusivos/>
62. Verdugo Alonso, Miguel Ángel. Derechos de las personas con discapacidad: implicaciones de la Convención Internacional de la ONU. Disponibilidad y acceso:
<http://campus.usal.es/~lamemoriaparalizada/documentos/pdf/verdugo.pdf>

4. Otras

1. Andrade Ruíz, Fernando. La comunicación como derecho humano y su extensión como derecho ciudadano a la comunicación política en democracia. España. 2013. Tesis de doctorado de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid.
2. Bermúdez Cubero, Carolina. "Comunicación en personas con discapacidad múltiple". *Revista Espiga*. Volumen 3. Número 6. Costa Rica. 2002.
3. Fernández López, Juan Antonio y otros. "Funcionamiento y discapacidad: la clasificación internacional del funcionamiento (CIF)". *Revista Española de Salud Pública*. Volumen 83. Número 6. España. 2009.
4. Guenaga Luz y Otros. "La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación". *TRANS Revista de Traductología*. Número II. España. 2007. Departamento de traducción e interpretación de la Universidad de Málaga.
5. Kaye, David. Informe del Relator Especial. Promoción y protección del derecho a libertad de opinión y expresión. Organización de las Naciones Unidas. Doc. E/CN.4/1998/40. 1998.
6. Lamas Rojas, Héctor Alejandro. "La situación de los discapacitados en el Perú: Exclusión/inclusión de las personas con discapacidad". *Cultura* 18. Perú. 2004.
7. Martínez-Rozo, Ana Milena y otros. "La discapacidad y su estado actual en la legislación colombiana". *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Volumen 12. Número 1. Colombia Enero-diciembre 2015.
8. Mérida Vásquez, Ana Ruth. Análisis constitucional de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad. Guatemala. 2013. Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar.

9. Montoya Correa, Lucas. Panorama de la protección jurisprudencial a los derechos humanos de las personas con discapacidad en Colombia. *Vniversitas*. Número 118. Colombia. 2009.
10. Otero Rivera, Sherman Ignacio y Hernan Alfonso Picado Rivera. Propuesta teórica - metodológica para evaluar la accesibilidad de la persona con discapacidad a los archivos universitarios. Estudio de caso: La Universidad de Costa Rica. Tesis de Licenciatura de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica. Costa Rica. 2011.
11. Recacha, Pedro Gutiérrez. Almudena Martorell Cafranga. "Las personas con discapacidad intelectual ante las TIC". *Revista Científica de Educomunicación*. Volumen XVIII. Número 36. España. 2011.
12. Ríos Vásquez, Daniel Arturo. Análisis jurídico sobre la Protección a Personas con Discapacidad. Guatemala. 2013. Tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar.
13. Rodríguez Escobedo, Lidia Mariana. Situación actual de los derechos humanos de las personas con discapacidad en la ciudad de Guatemala. Guatemala. 2013. Tesis de la licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
14. Ticona Postigo, Víctor. "Acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad acorde con 100 reglas de brasilia". *Revista del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad*. Año 1. Perú. 2016. Poder Judicial del Perú.
15. Tobar Mesa, Keyla Andrea. La dignidad como base del ordenamiento jurídico. Chile. 2003. Tesis de licenciatura de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.
16. Velarde Talleri, Andrés. La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú. Tesis del Programa de doctorado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Catalunya. España. 2015.

Anexos

Cuadro de cotejo 1.

Análisis de derecho comparado en el tema del acceso a la información y comunicación para las personas con discapacidad

	España	Colombia	Chile	Perú	Guatemala
Legislación	Constitución, convenios y decreto legislativo 1/2013	Constitución, convenios y ley Estatutaria 1618	Constitución, convenios y ley 20422	Constitución, convenios y ley 29973	Constitución, convenios y decreto 135-96 y su reglamento
Acceso a la información y comunicación	Lo desarrolla en la mayoría de los ámbitos de la ley sobre todo en lo relativo a la accesibilidad y condiciones básicas de accesibilidad en la que unifica la información y las comunicaciones incluye las TIC. Además, destina un artículo específico titulado "Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los productos y servicios relacionados a la sociedad de la información y medios de comunicación social" aplicable a todos los productos, servicios y tecnologías	Promueve el ejercicio efectivo del derecho a la información y comunicaciones en igualdad de condiciones en concordancia con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. A pesar de que destina un artículo sobre el tema, dichos derechos se encuentran presentes en la mayor parte de la norma.	Se enfoca en la igualdad de las personas con discapacidad bajo los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad y participación y diálogo social; no especifica lo relativo al acceso a la información y comunicación; sin embargo, sí menciona el uso de TIC como ayuda técnica para facilitar la autonomía y demás derechos de las personas con discapacidad.	Desarrolla el derecho a la participación en la vida política y pública como derechos civiles y políticos en los cuales se puede englobar el derecho a la información; sobre la comunicación directamente menciona el tema de accesibilidad y medios de comunicación en formatos y medios utilizables	El capítulo VIII desarrolla lo relativo al acceso a la información; sin embargo, la restringe a información relativa a la discapacidad. En cuanto al derecho a la comunicación, únicamente se refiere a medios que faciliten la información y comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

Cuadro de cotejo 2.

Análisis de derecho comparado en el tema de tecnologías de la información y comunicación para las personas con discapacidad

	España	Colombia	Chile	Perú	Guatemala
Avances	En las medidas de accesibilidad, también incluye a los sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en general en todos los servicios abiertos al público.	Lo relacionado al uso de TIC se encuentra incluido en el derecho a la información y comunicación y promueve la utilización de software libre y las incluye no solo en el ámbito educativo y laboral, sino también cultural y deportivo.	Establece exenciones arancelarias para la importación de elementos y equipos de tecnología de la información y de las comunicaciones destinados a facilitar la comunicación, la información y la señalización para personas con discapacidad.	Designa al MTIC como principal encargado de desarrollar dicho tema y establece la obligatoriedad de que cualquier entidad, ya sea pública o privada que preste servicios al consumidor deben contar con sistemas de acceso que faciliten su uso	Utiliza diferentes términos para referirse a las TIC, como servicios de apoyo, medios técnicos y/o servicios de apoyo y no profundiza en responsabilidades, tipos, exenciones arancelarias, etc.
Normas relacionadas al uso de TIC para las PCD	Decreto 1494/2007 ley 7/2010, y Real Decreto 1494/2007	La ley estatutaria 1618 no establece lo relacionado a infracciones y sanciones; sin embargo, leyes como la 1752 de 2015 establece sanciones penales por actos de discriminación contra las PCD Ley 1712, 1618	Reglamento del artículo 45 de la ley 20422, reglamento de la ley 20.422 relativo al transporte público y Ley 20927 del 2016.	Plan Nacional de acceso a la justicia en condición de vulnerabilidad del Poder Judicial 2016-2021 y resolución ministerial 127-2016-TR	Decreto 1494/2007 ley 7/2010, y Real Decreto 1494/2007
Programas para el uso de TIC de PCD	Alianzas con telefónica y Fundación Vodafone para la creación de programas como las “teleasistencias”	“Gobierno en línea” y “Telecentros”	“Sello Chile Inclusivo” Programa de ayudas técnicas, Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos FONAPI 2018	“Trámite fácil para personas ciegas” y Centros de Acceso Comunitario: “telecentros, Infocentros, Bibliotecas Públicas, etc.”	