



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura



Objetivos de  
Desarrollo  
Sostenible

**Oficina en Quito**

Representación para Bolivia,  
Colombia, Ecuador y Venezuela

“I Encuentro Regional  
hacia la construcción de  
políticas públicas sobre  
Tecnologías de la Información  
y Comunicación (TIC) para  
Personas con Discapacidad”

**23 y 24 de noviembre de 2017**

**Plataforma Gubernamental Financiera  
Quito, Ecuador**

**“I Encuentro Regional hacia la construcción de Políticas Públicas sobre  
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)  
para Personas con Discapacidad”**

**Quito, República de Ecuador, 23 y 24 de noviembre de 2017**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El “I Encuentro hacia la construcción de políticas públicas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para Personas con Discapacidad”, se realizó en la sede de la Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, en la ciudad de Quito, Ecuador, los días 23 y 24 de noviembre de 2017, en el marco del Encuentro Continental Regional “Construyendo Igualdad”. Este encuentro fue convocado y organizado por la Oficina de la UNESCO en Quito y Representación para Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) de Ecuador.

Este evento apuntó a consolidar una plataforma colaborativa a nivel regional para fomentar opiniones, sugerir mejores prácticas, socializar experiencias, activar discusiones e influir sobre las políticas públicas orientadas a fortalecer la atención integral de las personas con discapacidad, a los fines de consolidar una sociedad incluyente y solidaria sustentada en la igualdad de oportunidades y la disminución de las brechas de acceso para el pleno ejercicio de los Derechos Humanos y la participación en el desarrollo sostenible, a través del aprovechamiento intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito de las discapacidades.

Este I Encuentro Regional se definió sobre la base de los aportes sustantivos en materia de inclusión de las personas con discapacidad de la *Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible* y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* de la Organización de las Naciones Unidas (2006), de la *Declaración de Nueva Delhi sobre TIC inclusivas al servicio de las personas con discapacidad: hacer del empoderamiento una realidad* de la UNESCO (2014), de la *Ley Orgánica de Discapacidad de Ecuador* y de la *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2013-2017* del CONADIS.

Asimismo, los antecedentes de este Encuentro Regional se encuentran en la “Conferencia Internacional – De la exclusión al empoderamiento: las Tecnologías de la Información y Comunicación al servicio de las Personas con Discapacidad”, que tuvo lugar en Nueva Delhi, India, del 24 al 26 de noviembre de 2017, y en cuyo marco se acordó la referida *Declaración de Nueva Delhi*, y en la “Conferencia Regional sobre TIC para Personas con Discapacidad”, organizada por la Oficina de la UNESCO en San José, Costa Rica, del 14 al 16 de noviembre de 2016.

En el ámbito de las TIC, específicamente en lo que atañe a las políticas públicas, la *Declaración de Nueva Delhi* de la UNESCO, se enfoca en la plena participación de las personas con discapacidad en la Sociedad del Conocimiento, con un punto de partida anclado en la siguiente afirmación de principios: “El acceso universal a la información y el conocimiento, mediante las TIC y las tecnologías auxiliares, en igualdad de condiciones con los demás, es para las personas con discapacidad un derecho humano inalienable y una condición previa para vivir de forma independiente y participar plenamente y en pie de igualdad en la sociedad”.

En este contexto, son innegables los avances de la región en materia de políticas públicas orientadas a las personas con discapacidad. Al respecto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL- (2015) refiere que: "Las personas con discapacidad han estado cada vez más presentes tanto en las convenciones de los organismos internacionales como en las legislaciones nacionales (...) En todos los países de la región hay instancias del Gobierno central cuyo objetivo es proteger los derechos de las personas con discapacidad (...) En términos generales, su objetivo es proponer, ejecutar y evaluar la política pública de inclusión social de las personas con discapacidad y sus familias en diferentes ámbitos (...)".

Sin embargo, hay desafíos pendientes. Las brechas de acceso aún existentes que afectan a las personas con discapacidad y el imperativo de reducirlas, llama a los gobiernos, a las organizaciones de la sociedad civil, a las organizaciones de y para la discapacidad, a las universidades y centros de investigación, al sector privado, así como a los organismos internacionales a crear entornos favorables, promover la rehabilitación y los servicios de apoyo, garantizar la protección social a lo largo de la vida, formular e implementar políticas y programas inclusivos en la educación y el trabajo y generar marcos legales que propicien de forma sostenida y sistémica la atención integral y el acceso de las personas con discapacidad.

En correspondencia con el desafío de aportar a la mejora significativa de las políticas públicas para el pleno acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios públicos, el transporte, los servicios de salud y rehabilitación, la educación, el empleo decente, el ocio y el conocimiento, así como de enriquecer la perspectiva social acerca de las personas con discapacidad al incorporar el enfoque de Derechos Humanos, este I Encuentro Regional propició un espacio de encuentro y diálogo con el propósito central de generar un conjunto de conclusiones y recomendaciones a los fines de la construcción de políticas públicas propositivas, en el marco del desarrollo sostenible y sustentadas en la visión de las personas con discapacidad como sujetos de pleno derecho, autónomos, responsables de sus decisiones y partícipes de ese desarrollo. La agenda se conformó en seguimiento a las intersecciones entre las TIC y otros temas fundamentales vinculados con las personas con discapacidad, en cuatro paneles: I.- TIC para el mejoramiento de las condiciones de accesibilidad integral de las personas con discapacidad; II.- Creando condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad a la Sociedad del Conocimiento; III.- TIC para la educación inclusiva de las personas con discapacidad; IV.- TIC para la empleabilidad de las personas con discapacidad.

A continuación, se presentan las principales conclusiones y recomendaciones derivadas de las ponencias de varias/os especialistas de la región, incluyendo autoridades y responsables de políticas públicas, académicos e investigadores, así como del proceso de diálogo con la participación del público durante el desarrollo del "I Encuentro hacia la construcción de Políticas Públicas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para personas con discapacidad".

## I. CONCLUSIONES

1. Las TIC que implementan componentes de innovación enfocados en las necesidades específicas de las personas con discapacidad, pasan a ser elementos disruptivos que comportan un salto cualitativo en su inclusión, así como en la generación de verdaderos espacios de accesibilidad integral.
2. Las políticas públicas y las acciones de los gobiernos a la luz de la *Declaración de Nueva Delhi sobre TIC inclusivas al servicio de las personas con discapacidad: hacer del empoderamiento una realidad* (2014) de la UNESCO, se inscriben en el tránsito del enfoque médico hacia uno de Derechos Humanos en la relación TIC/Discapacidad. En tal sentido, la Declaración de Nueva Delhi exhorta a la comunidad mundial a movilizar sus energías y capacidades para modificar las mentalidades mediante la sensibilización del público hacia un enfoque más inclusivo y centrado en los Derechos Humanos, en lugar de un enfoque esencialmente médico.
3. Las TIC representan la apertura de una oportunidad objetiva de “repensar” el tema de las personas con discapacidad, considerando un proceso de agregación de valor en la interrelación con el entorno y las condiciones de acceso que pasa por la usabilidad, la accesibilidad y las competencias multinivel hacia el diseño universal.
4. Las personas con discapacidad muestran un tipo singular de desarrollo cualitativamente distinto. Las personas con discapacidad pudieran alcanzar el mismo nivel de una persona sin discapacidad, solo que lo alcanza de otro modo, a través de un camino distinto.
5. El desarrollo de las TIC a partir del diseño universal permite superar el diseño y uso de productos TIC “exclusivos” para personas con discapacidad, lo que influye en la tendencia a categorizar o distinguir con “etiquetas” a las personas con discapacidad. La categorización suele responder a un prejuicio que coloca la situación de discapacidad en el paradigma deficitario, en el defecto, en la deficiencia; en lugar de situar a la diversidad como el centro de la interrelación social y la accesibilidad, expresada en todo su valor y proyección en el paradigma competencial.
6. El diseño universal es un requisito básico para la generación de equidad en las condiciones de accesibilidad. El diseño universal apunta al desarrollo de productos y entornos de fácil acceso sobre la base del criterio de la diversidad de las personas y la facilidad de uso, sin necesidad de adaptaciones o de rediseño.
7. En el ámbito de las TIC, la brecha de género crece en relación con el uso y la apropiación de las tecnologías por parte de las mujeres, no se trata únicamente de una brecha de acceso.

8. En el marco de los procesos de transferencia de experiencias exitosas en el ámbito de la discapacidad, la cooperación interregional es un curso de acción que garantiza la replicación de los buenos resultados en menos tiempo y con más oportunidades de éxito, a partir del aprovechamiento de las mejores prácticas y lecciones aprendidas. En tal sentido, es fundamental que las experiencias y desarrollos se lleven a la praxis sobre la base de estándares internacionales, con el propósito de facilitar el intercambio de información.
9. La accesibilidad de los servicios públicos disponibles en la web atiende a especificaciones de diseño y uso que permiten generar condiciones de igualdad en el ejercicio efectivo de los derechos vinculados con el acceso a la información y la libertad de expresión.
10. La certificación es el último paso de la accesibilidad web sostenible dados los mecanismos periódicos de seguimiento y evaluación de las características y prácticas de accesibilidad, así mismo, el seguimiento de la norma garantiza la implementación de las mejores prácticas comprobadas en términos de efectividad e impactos en la calidad del acceso y el uso de la web.
11. El precio de los libros de texto ha aumentado considerablemente. En los últimos diez años han aumentado más que la matrícula, iguales incremento de costos han tenido las publicaciones periódicas en línea especializadas. La información académica de calidad comporta costos considerables, en este contexto, cobran especial relevancia los Recursos Educativos Abiertos (REA) promovidos por la UNESCO y otras instancias académicas, de la sociedad civil y, en algunos países, por instancias de gobierno.
12. En la educación inclusiva el entorno es integrador y el sistema educativo apunta al reconocimiento de la diversidad, en tales términos, la discapacidad no es un elemento limitante para el ejercicio del derecho a la educación, ni un elemento diferenciador que alienta la separación y segregación.
13. La accesibilidad supone superar las dificultades de adaptación a los formatos y contenidos: 1.- Personas ciegas o con discapacidad visual: convertir todo lo visual en auditivo; 2.- Personas sordas o con discapacidad auditiva: convertir todo lo auditivo en visual; 3.- Personas con discapacidad física: autonomía para interactuar con la tecnología; 4.- Personas con discapacidad intelectual: uso de lenguaje simple e iconográfico.
14. El alto costo es otra barrera de acceso a las TIC. En muchos casos, la situación de vulnerabilidad profundiza las barreras de acceso a las TIC en la condición de discapacidad. Por ejemplo: las personas en situación de pobreza tendrán más dificultades para acceder a dispositivos y aplicaciones tecnológicas por la referida cuestión del costo.

15. La educación inclusiva supone dos elementos centrales que conllevan el carácter integrador de la misma en el marco del sistema educativo regular: 1.- Nivel de escolaridad igual al de las personas sin discapacidad, 2.- Generación de ajustes razonables en el entorno escolar.
16. América Latina es una de las regiones más proactivas en la agenda política en materia de TIC.
17. Las TIC en educación no sólo implican la incorporación de herramientas tecnológicas, también pueden materializar buenas prácticas para el desarrollo de pensamiento crítico, alfabetización digital, experiencias de nuevo aprendizaje y de aprendizaje compartido.
18. En lo relativo a la disponibilidad de un empleo decente y la existencia de condiciones favorecedoras del acceso al mercado laboral, se han detectado altísimos niveles de desempleo entre las personas con discapacidad. Asimismo, las personas con discapacidad integradas en el ámbito laboral generalmente están dedicadas a tareas básicas, lo que limita la exploración y el aprovechamiento de su verdadero potencial.

## II. RECOMENDACIONES

1. En el diseño y la implementación de las políticas públicas, tomar como punto de partida el principio de las personas con discapacidad como sujetos de pleno derecho, autónomos y capaces de sus propias decisiones y partícipes del desarrollo sostenible, desde un enfoque de derechos y en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con especial atención en los ODS 4, sobre educación, el 8, sobre empleo; el 10, sobre reducción de las desigualdades; el 11, sobre la inclusividad de las ciudades y la accesibilidad del transporte, y el 17, sobre el seguimiento de la Agenda 2030.
2. Generar experiencias multiplicadoras que permitan ampliar el espectro de la inclusión en todos los ámbitos, pero principalmente en el de la educación y la comunicación.
3. Consolidar políticas públicas con la amplia participación intersectorial de las instancias públicas centrales y locales con competencias en el tema de la discapacidad, organizaciones de la sociedad civil, academia y centros de investigación, proveedores, sociedades médicas, familiares, consumidores y usuarios, con un enfoque en el fortalecimiento del sistema de soporte a las personas con discapacidad a lo largo de la vida, así como en la reducción significativa de las barreras de acceso dadas por un entorno que desconoce las situaciones vitales de la diversidad humana.
4. Difundir, estimular y apoyar el uso de metodologías innovadoras y de impactos cualitativos que den cuenta de las especificidades de las personas con discapacidad, en términos de capacidades diversas y necesidades de aprendizaje ajustadas a medios y prácticas alternativas para el desarrollo del potencial de las personas con discapacidad. Se hace referencia especialmente al paradigma competencial como guía en el trayecto hacia las TIC inclusivas.

5. A partir del paradigma competencial, aprovechar los puntos fuertes de la persona con discapacidad y su estilo preferido de interacción, trazando puentes cognitivos que faciliten el desarrollo de sus capacidades más eficientes a niveles aún más altos.
6. Incentivar el desarrollo de rampas digitales bajo el criterio del diseño universal para el uso de cualquier dispositivo TIC.
7. Implementar prácticas de identificación, sistematización y centralización en una fuente única y especializada de información de los productos, aplicaciones y desarrollos enfocados en las personas con discapacidad, con criterios de conveniencia de disponibilidad, cercanía y costos. Un catálogo de productos pensado específicamente en las personas con discapacidad y sus familias enriquece las oportunidades de identificar y acceder a la tecnología más conveniente y económica de acuerdo a las características de la situación de discapacidad.
8. Conectar a través de sistemas de información la cadena de provisión de productos de apoyo: fabricante, distribuidor, venta al mayor y menor, médicos terapeutas, técnicos y usuarios.
9. Desarrollar sistemas de información compatibles con el propósito de transferir información, experiencias y saberes desarrollados en cada país a nivel Sur-Sur, considerando que la discapacidad está instalada en todos los países.
10. Desarrollar y consolidar desde los gobiernos acciones centradas en metodologías comprobadas para la atención integral de las personas con discapacidad, atendiendo a las especificidades de la condición de discapacidad, como los Centros de Revelo y servicios en línea de interpretación dentro del computador (SIEL), en el caso de las personas con discapacidad auditiva.
11. Incluir en la política pública una agenda que se ocupe explícitamente de la brecha de género digital para lograr superarla. La estrategia de género debe cruzar las agendas digitales.
12. En seguimiento a lo previsto en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la garantía de las condiciones para el ejercicio de los derechos a la libertad de expresión, opinión y acceso a la información, pasa por las acciones de política pública orientadas a la implementación de formatos y contenidos que faciliten el uso y el intercambio de la información, el conocimiento y los servicios por parte de las personas con discapacidad. Los requerimientos de información y servicios de las personas con discapacidad también forman parte de las demandas de contenidos y servicios públicos.

13. Las demandas de información y servicio de las personas con discapacidad deben ser atendidas oportunamente y sin costo adicional a través de formatos accesibles y tecnologías adaptadas, asimismo, deben incorporarse los medios y tecnologías para facilitar la comunicación y el uso de la información, tales como la lengua de señas, braille, formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles. Es este punto es importante destacar la aceptación del medio de comunicación que las personas con discapacidad asuman como oficial.
14. A los fines de proveer y garantizar un entorno favorable a la accesibilidad que considere el acceso a la información y los servicios públicos disponibles en la web en condiciones de igualdad, en términos de uso y de aprovechamiento de la tecnología en el marco del gobierno electrónico, los gobiernos deben impulsar una estrategia orientada a la implementación de una web accesible, que incluya el uso de los estándares nacionales e internacionales y un sistema de seguimiento de la calidad del servicio.
15. Implementar desde los gobiernos medidas sostenidas a favor de la accesibilidad: un marco normativo que permita garantizar la inversión en tecnología en el mediano y largo plazo, así como la sustentabilidad de la misma; financiamiento público para la elaboración de sitios web accesibles; procesos de capacitación dirigidos a desarrolladores y diseñadores de sitios web y la difusión de los principios de accesibilidad.
16. Implementar una política pública para la estandarización de la web a través de normas técnicas de obligatorio cumplimiento orientadas a la consolidación de una plataforma de servicio público accesible. La accesibilidad web como una acción de política pública distingue a un Estado que vela por el ejercicio de los derechos humanos en condiciones de igualdad.
17. Conformar y fortalecer redes interinstitucionales para el intercambio de buenas prácticas y la detección de las experiencias más exitosas en accesibilidad web, tal como el caso de la Red de Observatorios de Accesibilidad Web. La estructura en red facilita un entorno colaborativo para el intercambio de experiencias exitosas, la identificación de errores y rezagos y la multiplicación de buenas prácticas.
18. Alentar y exhortar desde los gobiernos a las entidades privadas y los medios de comunicación a utilizar formatos y servicios accesibles orientados a las personas con discapacidad como usuarios de información y servicios.
19. Implementar desde los gobiernos medidas y acciones de reconocimiento dirigidas a las empresas públicas y privadas que desarrollan iniciativas positivas por la inclusión de personas con discapacidad, incluyendo aquellas que contemplan el uso de las TIC. Una cultura inclusiva se inicia en la incorporación de los principios y prácticas de accesibilidad en los espacios cotidianos, incluyendo el espacio laboral, en tal sentido la cultura organizacional también puede ser inclusiva y en elemento diferenciador y de influencia en la Sociedad.



20. Implementar una política y un sistema de gestión de accesibilidad orientados a la certificación web como un medio de garantía de calidad y seguimiento de las especificaciones y estándares de accesibilidad. Un sistema de gestión de accesibilidad comporta un trabajo de influencia y adaptación en la estructura organizativa, los procesos de formación y sensibilización, los procesos de gestión de contenidos y desarrollo, la supervisión y el control, así como el tratamiento de los resultados: incumplimientos, quejas, satisfacción, entre otros.
21. En el marco de la certificación de accesibilidad, la organización debe asegurar en el tiempo la conformidad de la web con los requisitos de la norma. En este sentido, la organización debe movilizar sus recursos técnicos y humanos en función de un marco operativo que sustente un sistema de gestión de accesibilidad. Ese marco está conformado por manuales y procedimientos a los fines de gestionar y evidenciar: la gestión de recursos, la elaboración y el mantenimiento del sitio web, la gestión de proveedores y el tratamiento de reclamaciones de clientes.
22. Propiciar y fortalecer la educación inclusiva como una oportunidad de interacción en el espacio escolar y de valoración de la diversidad a partir de la convivencia desde el principio básico de la igualdad. La educación inclusiva favorece una mejor comprensión, respeto y entendimiento de la diversidad humana como parte inherente de la realidad.
23. Una educación inclusiva supone en el mediano plazo la transición de sistemas y métodos educativos tradicionales a otros más innovadores, flexibles y adaptables a las personas con discapacidad. En este contexto, la necesaria sintonización del sistema educativo con la diversidad, en seguimiento a criterios de innovación social y sostenibilidad, requiere, por ejemplo, la migración del modelo de la escuela especial hacia la escuela inclusiva.
24. Propiciar que las personas con discapacidad sean entes activos del desarrollo, adaptación y/o implementación de nuevas herramientas de soporte educativo, y no "simples sujetos de estudio".
25. Proponer e implementar planes integrales a los fines del proceso de educación inclusiva desde una perspectiva transversal, cuya culminación sea la inclusión laboral.
26. Conformar redes académicas en torno al tema de la discapacidad, promovidas por las universidades como agentes de cambio social.
27. Generar data desagregada sobre las personas con discapacidad para la toma de decisiones por parte de los responsables de la política pública, lo que garantiza insumos que sustenten la política pública sobre la base de las especificidades de las personas con discapacidad.

28. Favorecer costos accesibles de los productos y servicios dedicados a las personas con discapacidad y sus familias para apoyar su acceso a la rehabilitación, atención médica y dispositivos tecnológicos para la mejora de las condiciones de vida.
29. Incluir los temas TIC en los planes curriculares en educación básica, técnica y universitaria, tanto en el caso de docentes como de estudiantes.
30. Implementar políticas públicas para el uso de los Recursos Educativos Abiertos (REA) en su carácter de medios y recursos para la enseñanza, el aprendizaje y la investigación disponibles en el dominio público o liberados bajo un esquema de licenciamiento para su uso de forma pública y gratuita. Existen un número considerable de REA de calidad de los cuales se pueden hacer uso y paliar los altos costos de los textos, promoviendo y garantizando de esta forma el derecho a la educación.
31. Las políticas públicas en materia tecnológica y de educación de calidad para toda la vida deben impulsar la conectividad física y la disponibilidad de Internet para procesos educativos a distancia. La educación a distancia tiene ventajas dadas por el acceso permanente y deslocalizado, la administración del tiempo y la autogestión del proceso educativo.
32. Diseñar e implementar políticas públicas a partir del reconocimiento del desafío pendiente de cerrar las brechas en el ámbito de las TIC: de acceso, de uso, de expectativas, entre ser usuarios y creadores y de género.
33. En el tema de la capacitación docente, la orientación de las políticas públicas debe considerar: 1.- La superación de la alfabetización digital hacia la generación de conocimientos, 2.- Situar la capacitación en el aula y diferenciada (en contexto), 3.- La formación docente en el contexto de un proceso de agregación: desde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) hacia las Tecnologías del Aprendizaje y Conocimiento (TAC) y las Tecnologías de la Enseñanza y el Conocimiento (TEC).
34. Construir el valor de la inclusión desde la experiencia personal y colectiva para la transformación de las prácticas sociales y de la perspectiva de la Sociedad en el trato y la integración de las personas con discapacidad.
35. Pensar las políticas públicas TIC para una región proactiva caracterizada por un mosaico heterogéneo.
36. Incentivar alianzas público/privadas para el desarrollo de contenidos digitales y apps específicas según las necesidades educativas de cada caso, con licencias abiertas y *opensource*.
37. Mejorar el perfil de empleabilidad de las personas con discapacidad a través de procesos de capacitación y de acceso al mercado laboral, haciendo uso de recursos tecnológicos.

38. Incluir en las políticas públicas de atención a los derechos de las personas con discapacidad la modalidad de teletrabajo por sus cualidades de inclusión social y de oportunidad productiva, asimismo, sensibilizar al sector privado en función de empleadores inclusivos y de un ambiente propicio a los emprendimientos.
39. Generar redes colaborativas dedicadas a las personas con discapacidad que permitan contribuir al diálogo social.
40. Crear, como una política pública, una partida presupuestaria para la investigación de proyectos en favor de la discapacidad, con el propósito de generar un soporte de recursos financieros que permita contribuir a la formación y sostenibilidad de una cultura inclusiva.
41. Concebir políticas públicas llamadas a vencer la invisibilidad de las personas con discapacidad, convocándoles a ser parte de la diversidad humana.