



Naciones Unidas

**Mejorar la accesibilidad de las
conferencias y reuniones del sistema
de las Naciones Unidas para
las personas con discapacidad**

Dependencia Común de Inspección

Preparado por Gopinathan Achamkulangare

Mejorar la accesibilidad de las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad

Dependencia Común de Inspección

Preparado por Gopinathan Achamkulangare



Naciones Unidas • Ginebra, 2018

Resumen

Mejorar la accesibilidad de las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad JIU/REP/2018/6

I. Antecedentes y contexto

Se calcula que alrededor del 15 % de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad¹. En casi todas las sociedades, las personas con discapacidad encuentran más barreras para acceder a los procesos de deliberación y participar en ellos que las personas sin discapacidad, y corren un mayor riesgo de quedar atrás. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que actualmente orienta las actividades de desarrollo de todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, tiene por objeto hacer frente a esas desigualdades a través de su promesa fundamental de “no dejar a nadie atrás”. De hecho, los Objetivos de Desarrollo Sostenible hacen alusión a la discapacidad en siete metas de cinco Objetivos, mientras que otros seis Objetivos comprenden metas relacionadas con un desarrollo incluyente para las personas con discapacidad.

En consecuencia, hay que incorporar efectivamente, en todas las facetas de la labor de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, una perspectiva de inclusión de las personas con discapacidad y sus derechos, enunciados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, sobre todo en lo que se refiere a la accesibilidad. Las personas con discapacidad han de tener una voz, elegida por ellas mismas, que las represente en todas las plataformas que incidan en sus intereses, ya que son las más indicadas para expresar sus propias necesidades y señalar las políticas idóneas para atenderlas. En el sistema de las Naciones Unidas, esas plataformas de deliberación son las reuniones y las conferencias que se organizan.

Las organizaciones de personas con discapacidad se guían por el lema de “nada sobre nosotros sin nosotros”. Al incluirlas de manera activa se envía el mensaje claro a las instancias decisorias y a la sociedad en general de que son titulares de derechos capaces de participar y colaborar de forma significativa en todos los niveles de la sociedad, y de que pueden ser agentes de cambio en lugar de meros beneficiarios de este. Así pues, la plena accesibilidad de las conferencias y reuniones pasa a ser un indicador fundamental de la voluntad de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas de predicar sinceramente con el ejemplo en lo que se refiere a la no discriminación y la inclusión.

El presente examen se incluyó en el programa de trabajo de la Dependencia Común de Inspección (DCI) para 2018, a fin de analizar la situación actual de la accesibilidad de las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad. A continuación, se exponen las principales constataciones y conclusiones del examen, así como sus diez recomendaciones.

II. Mandatos relativos a la accesibilidad

El primer mandato sobre la mejora de la accesibilidad emana de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006, que contiene un artículo dedicado a la accesibilidad (artículo 9). A menudo se ha descrito el artículo 9 como la “columna vertebral” de la Convención. La Convención hace hincapié en el papel que desempeña el diseño universal para aumentar la accesibilidad de los entornos y posibilitar la inclusión y participación plenas en la sociedad, y preconiza la adopción de directrices y normas mínimas sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público.

¹ Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial, Informe Mundial sobre la Discapacidad, WHO/NMH/VIP/11.03.

El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, creado para supervisar el cumplimiento de la Convención, ha prestado especial atención a este tema mediante la aprobación de la observación general núm. 2 (2014) sobre la accesibilidad. En esa observación general, el Comité establece el contexto jurídico para la accesibilidad, define las barreras a la participación como forma de discriminación y subraya el papel de la cooperación internacional en la promoción de la accesibilidad. Basándose en la Convención, el Consejo de Derechos Humanos ha aprobado numerosas resoluciones centradas en tres aspectos claves de la accesibilidad, esto es, la adopción de normas y directrices; la realización de mejoras, la prestación de servicios y el suministro de dispositivos; y el fortalecimiento de la capacidad institucional.

En términos de mandatos legislativos, la Asamblea General ha abordado la accesibilidad mediante resoluciones que abarcan el entorno construido, la tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC), los servicios, los transportes, las actitudes y la sensibilidad, el diseño universal (“esencial para algunos, útil para todos”) y los ajustes razonables. Entre los organismos especializados, solo la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) tiene un mandato específico en relación con la accesibilidad asignado por su órgano legislativo.

Habida cuenta de que la mayoría de las resoluciones y decisiones en materia de discapacidad se inspiran en la Convención, en el presente informe el Inspector insta a todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que respeten el espíritu y la letra de la Convención y asuman voluntariamente las obligaciones dimanantes del artículo 9 sobre accesibilidad, entre otras cosas incorporando las disposiciones de ese artículo en su política sobre accesibilidad.

III. Políticas, directrices, normas y niveles de referencia en materia de accesibilidad

Una política dedicada específicamente a la accesibilidad sería un documento básico fundamental en el que se esbozarían los principios que deben guiar la labor de una organización en ese ámbito. Solamente la UIT y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) tienen una política en materia de accesibilidad, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos tiene una política sobre ajustes razonables y el Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) cuenta con una política sobre discapacidad dirigida a sus beneficiarios. Otras siete organizaciones disponen de políticas sobre el empleo de personas con discapacidad que constan asimismo de elementos relacionados con la accesibilidad.

El examen ha determinado algunos aspectos considerados buenas prácticas en las políticas vigentes que las organizaciones pueden tener en cuenta al elaborar sus propias políticas. La Comisión Económica Social para Asia y el Pacífico (CESPAP), la UIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han publicado documentos de orientación muy instructivos para que sus conferencias y reuniones sean más accesibles, mientras que la Organización Internacional del Trabajo, el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y el OOPS han publicado orientaciones sobre la incorporación de la Convención y la agenda de inclusión de las personas con discapacidad en su labor programática (véase el anexo I).

El examen ha revelado que no existen normas internacionales sobre accesibilidad que estén aceptadas y se utilicen en todo el sistema de las Naciones Unidas. Cada organización trata sencillamente de respetar las normas de accesibilidad que figuran en los códigos de construcción y en las leyes de accesibilidad del país anfitrión. El UNICEF es la excepción, ya que ha establecido tres niveles de accesibilidad aplicables a todas sus oficinas en el mundo. Ello constituye una buena práctica que cabría examinar y reproducir en todas las organizaciones, adaptándola al propio contexto.

En el anexo II del presente documento se enuncia la documentación internacional, concretamente las normas, las directrices, las recomendaciones y un documento técnico, sobre el entorno construido y la TIC que las organizaciones han de tener en cuenta al

determinar niveles de referencia deseables con respecto a la accesibilidad. Partiendo de los elementos de buenas prácticas que se desprenden de esa documentación, las organizaciones pueden y deben elaborar políticas y unas directrices integrales sobre la accesibilidad de las conferencias y reuniones (**recomendación 1**). En la elaboración de las políticas deberían participar todas las oficinas internas competentes y personas con discapacidad. Tras su establecimiento, los criterios mínimos pueden servir de base de referencia para elaborar normas ambiciosas en materia de accesibilidad en todo el sistema.

IV. Instalaciones y servicios accesibles en las sedes, las oficinas sobre el terreno y los locales externos, y satisfacción de los usuarios

A fin de determinar la existencia de instalaciones y servicios accesibles para las conferencias y las reuniones, el cuestionario de la DCI contenía una lista de control para que las organizaciones indicaran si proporcionaban determinadas instalaciones, herramientas o servicios. Dieciséis organizaciones respondieron a la lista de control (véase el anexo III) en relación con las instalaciones y los servicios disponibles únicamente en su sede. Globalmente, las respuestas revelan que la inmensa mayoría de organizaciones no proporcionan gran parte de las TIC y otros servicios esenciales que harían las reuniones y conferencias más accesibles para las personas con discapacidad.

En relación con la accesibilidad de las oficinas sobre el terreno, todas las organizaciones señalaron que llevaban un retraso considerable con respecto a su sede debido a factores como los siguientes: las restricciones a la modificación física de los edificios alquilados o de interés histórico; la escasez de recursos; el hecho de que los locales se encontraran en lugares remotos; y los arrendamientos de corta duración.

La mayoría de las organizaciones reconocieron que, en lo que atañe a los locales externos, no realizaban una verificación adecuada de la accesibilidad ni habían establecido unos requisitos mínimos al respecto, aparte de exigir que se cumpliera la reglamentación local en la materia. Como mejor práctica recomendada, la UIT incluye disposiciones en los acuerdos con los países anfitriones para que estos proporcionen instalaciones accesibles en los lugares donde vayan a celebrarse conferencias (**recomendación 2**).

A fin de conocer la opinión de las personas con discapacidad, se realizaron entrevistas a organizaciones de personas con discapacidad y a personal y funcionarios con discapacidad del sistema de las Naciones Unidas, además de las personas que se ocupan de cuestiones relativas a la discapacidad en su labor. En las respuestas se hizo hincapié en la necesidad de: abordar la falta de comunicación sobre la accesibilidad antes, durante y después de las conferencias y reuniones; tener en cuenta la accesibilidad en todas las etapas del diseño y la planificación de eventos; abordar la cuestión de las discapacidades invisibles; reproducir todas las buenas prácticas internas en todo el sistema; designar un coordinador de las cuestiones relativas a la discapacidad; sufragar los gastos relativos a la participación de las personas con discapacidad; y utilizar más dispositivos tecnológicos de apoyo.

V. Medidas para aumentar la capacidad y la coordinación internas en relación con la accesibilidad y alentar una mayor participación

A. Medidas para aumentar la capacidad y la coordinación internas en relación con la accesibilidad

Designar un coordinador para las cuestiones relativas a la discapacidad y la accesibilidad. Menos del 50 % de las organizaciones participantes en la DCI cuentan con un coordinador para la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad y/o una dependencia o un equipo especializados en esa materia. De esas organizaciones, solo una disponía de términos de referencia en los que se expresaban las obligaciones y responsabilidades. En las organizaciones que carecen de un coordinador, distintas dependencias se ocupan de la accesibilidad de manera *ad hoc* en el ámbito de su labor. El Inspector recomienda que se designe un coordinador para la accesibilidad en cada organización no más tarde de 2021 (**recomendación 3**).

Elaborar procedimientos operativos estándar para las actividades relacionadas con la accesibilidad. Si se establecen y aplican procedimientos operativos estándar se pueden evitar las respuestas irregulares o caso por caso a las solicitudes de accesibilidad. En el informe, el Inspector indica diez agentes o dependencias competentes, señala los procedimientos operativos estándar pertinentes de los que deberían disponer y recomienda que esos agentes o dependencias elaboren, para 2021 a más tardar, procedimientos operativos estándar en relación con sus responsabilidades operacionales para las cuestiones relacionadas con la accesibilidad (**recomendación 4**).

Considerar mejor los costos asociados a la accesibilidad. Ninguna de las organizaciones participantes cuenta con una partida presupuestaria específica y designada que abarque todos los aspectos de los gastos relacionados con la accesibilidad para todas las conferencias y reuniones. Las asignaciones presupuestarias para la accesibilidad suelen limitarse a actividades relacionadas con la discapacidad o se tratan caso por caso cuando se recibe una solicitud concreta de un participante con discapacidad. Además, ninguna organización ha realizado una estimación de todos los tipos de costos relacionados con la accesibilidad en lo que se refiere a la amplia variedad de reuniones y conferencias que organizan.

Las personas con discapacidad han insistido también mucho en la necesidad de examinar los gastos extraordinarios que deben costear cuando viajan para participar en conferencias y reuniones, por ejemplo los gastos de viaje y alojamiento de sus asistentes. Dado que la falta de financiación para esos costos puede llegar a impedir la participación, el Inspector insta a los órganos legislativos a que consideren la posibilidad de modificar los reglamentos relativos a los viajes a fin de incorporar una política de ajustes razonables que abarque tanto al participante con discapacidad con derecho a apoyo como a la persona que lo asiste.

B. Medidas para alentar la participación de las personas con discapacidad

Las organizaciones no llevan un registro del número de personas con discapacidad que asisten a conferencias y reuniones y realizan estimaciones basándose solamente en el número de solicitudes de ajustes razonables recibidas, que suele ser muy bajo. Después utilizan esas cifras bajas para justificar el hecho que no proporcionen proactivamente servicios de accesibilidad por defecto. Las personas con discapacidad han señalado que el número de solicitudes es reducido precisamente porque no saben qué servicios de accesibilidad están disponibles, si pueden solicitar ajustes razonables y a quién deben dirigirse para realizar las solicitudes.

Incluso en los casos en que se presenta una solicitud, no hay procedimientos publicados para determinar el modo de tramitar la solicitud, ni plazos establecidos para dar una respuesta, y tampoco existen medios para impugnar una denegación de la solicitud. En ausencia de ese tipo de información, los participantes potenciales no se sienten alentados a asistir a las reuniones y conferencias. En consecuencia, el Inspector destaca algunas medidas para subsanar esas deficiencias de información.

Solicitar y divulgar información, y recopilar comentarios. Solo hay siete organizaciones que solicitan de forma activa información sobre las necesidades de los participantes en materia de accesibilidad, y solo dos divulgan proactivamente información sobre las instalaciones y los servicios accesibles disponibles. Además, la mayoría de las organizaciones carecen de procesos plenamente accesibles que permitan a las personas con discapacidad visual o intelectual inscribirse en las actividades y tampoco recaban la opinión de los participantes después de las conferencias. El Inspector formula una recomendación orientada a subsanar esas deficiencias (**recomendación 5**).

Crear centros de accesibilidad y utilizarlos. Actualmente existen dos centros de accesibilidad, uno en la Sede de las Naciones Unidas (Nueva York) y otro en la CESPAP (Bangkok). Ambos funcionan como “ventanilla única” para proporcionar herramientas de TIC y otros servicios que soliciten las personas con discapacidad presentes en esos lugares. A fin de garantizar su sostenibilidad financiera, el Inspector pide al Secretario General que estudie la posibilidad de asignar recursos financieros específicos a los centros de accesibilidad para sufragar todos los gastos de personal y el costo de los

equipos. El Inspector también recomienda a todas las organizaciones que evalúen la viabilidad de crear un centro de ese tipo en los principales lugares de destino donde se celebren conferencias. Además, recomienda a las organizaciones que examinen la posibilidad de establecer un fondo fiduciario para financiar los centros y soliciten proactivamente a los Estados Miembros que realicen contribuciones a ese fondo.

Utilizar más las herramientas de TIC. Aunque varias organizaciones indicaron una serie de instrumentos de apoyo de TIC que podrían adquirirse y utilizarse con un gasto mínimo o reducido, varias no los habían adoptado ni utilizado todavía como práctica habitual para sus conferencias y reuniones. De esos instrumentos, los más prometedores son las plataformas que facilitan la participación remota activa y bidireccional. Dado que facilitar la participación remota puede atenuar mucho, aunque no eliminar, las dificultades a que se enfrentan las personas con discapacidad y garantizar que estén representadas en todos los foros, el Inspector recomienda que todas las organizaciones ofrezcan esa opción para todas sus conferencias y reuniones (**recomendación 6**).

VI. Medidas para incorporar proactivamente las necesidades en materia de accesibilidad, dar a conocer las mejores prácticas, crear conciencia y garantizar la rendición de cuentas

A. Asegurar que las obras de construcción y las adquisiciones no generen nuevas barreras

Esto puede conseguirse evaluando la accesibilidad para determinar cuáles son las barreras existentes y trasladar las conclusiones a la planificación, el diseño y la realización de actividades de modernización de la infraestructura y obras de construcción. Análogamente, para cerciorarse de que ninguna de las nuevas adquisiciones conlleve barreras, deben tenerse en cuenta las consideraciones de accesibilidad en todas las actividades de adquisición pertinentes.

Evaluar la accesibilidad. El propósito de una evaluación de la accesibilidad es establecer cuál es la situación de una instalación o servicio en lo que se refiere a la accesibilidad y si es fácil de utilizar por una amplia gama de usuarios potenciales, incluidas las personas con discapacidad, así como recomendar mejoras cuando proceda. El Inspector recomienda a todas las organizaciones que realicen evaluaciones periódicas de la accesibilidad de sus instalaciones y servicios colaborando plenamente con las personas con discapacidad (**recomendación 7**).

Incorporar las consideraciones de accesibilidad en los procesos de adquisición. Si bien es fundamental que las políticas de adquisiciones incluyan elementos de accesibilidad a fin de asegurar que las adquisiciones no generen nuevas barreras, ninguna política de ninguna organización contiene una disposición de ese tipo. El Inspector solicita a las organizaciones que palien de esta deficiencia a través de la plataforma de Red de Adquisiciones del Comité de Alto Nivel sobre Gestión y recomienda a todas las organizaciones que elaboren disposiciones destinadas a incluir elementos de accesibilidad en las políticas y directrices sobre adquisiciones para su examen y aprobación por las autoridades competentes (**recomendación 8**). Además, la adquisición de todos los dispositivos y servicios de apoyo debe guiarse por consultas previas con personas con discapacidad.

Aprovechar las buenas prácticas. El Inspector destaca ejemplos notables de incorporación de consideraciones de accesibilidad en grandes proyectos de cinco entidades del sistema de las Naciones Unidas. Las buenas prácticas destacadas demuestran que hay margen y oportunidades suficientes para que las organizaciones incorporen de forma factible las consideraciones de accesibilidad en las obras de construcción y las adquisiciones de instalaciones y servicios.

B. Utilizar mecanismos de coordinación entre las instituciones y dentro de cada organización para dar a conocer las buenas prácticas

Las oficinas pertinentes apenas conocían las buenas prácticas en materia de accesibilidad tanto dentro como fuera de su organización. Ese desconocimiento es desconcertante, habida cuenta de que el Inspector ha observado que hay 8 mecanismos de coordinación interinstitucionales y otros 8 dentro de los propios organismos (véase el anexo IV) que se ocupan directa o indirectamente de la accesibilidad. Un total de 20 organizaciones participan en uno o más de los 8 mecanismos interinstitucionales. Cinco de los 8 mecanismos existentes en los organismos se encuentran en la propia Secretaría de las Naciones Unidas, y los otros 3 en la UIT, la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres) y la OMS respectivamente. De los 16 mecanismos conocidos, solo 7 disponen de términos de referencia en los que se indican los cometidos y las responsabilidades, y solo 4 cuentan con una agenda permanente. En vista de su potencial, el Inspector recomienda que esos mecanismos tengan términos de referencia claramente establecidos, que los miembros tengan conocimientos técnicos sobre los aspectos sustantivos y operacionales de la accesibilidad, y que las reuniones estén documentadas y se haga un seguimiento de las líneas de acción.

C. Crear conciencia entre el personal

El hecho de velar por que se incluya conscientemente a las personas con discapacidad en el lugar de trabajo puede contribuir en gran medida a garantizar que las conferencias y reuniones sean inclusivas y accesibles. En las organizaciones prevalecía la opinión general de que, globalmente, la concienciación acerca de la inclusión de las personas con discapacidad y las cuestiones relativas a la accesibilidad era escasa. En varias organizaciones, la accesibilidad se consideraba como algo accesorio en lugar de un concepto integrado en las actitudes y prácticas. Algunas medidas orientadas a la toma de conciencia son las actividades de formación y las encuestas.

Incorporar preguntas sobre la accesibilidad en las encuestas de personal. Los resultados de las encuestas ayudan a las organizaciones a detectar las barreras actitudinales más importantes y los principales retos en materia de accesibilidad, recabar propuestas de mejora y priorizar las medidas correctivas. Solo cinco organizaciones y cuatro oficinas de la Secretaría de las Naciones Unidas indicaron que incluían la accesibilidad en las encuestas de personal. En 2018, el Sindicato del Personal de las Naciones Unidas realizó una encuesta mundial de personal sobre la discapacidad que reveló que la mayoría de los encuestados desconocían las directrices de su organización en materia de discapacidad. El Inspector insta a las organizaciones a que realicen encuestas periódicas de personal que incluyan preguntas sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios y sobre las actitudes hacia las personas con discapacidad, y a que se aseguren de que los resultados de las encuestas se utilicen para orientar las directrices y actividades pertinentes de la organización.

Impartir formación al personal sobre la inclusión de las personas con discapacidad y las cuestiones de accesibilidad. Es fundamental que el personal reciba una formación obligatoria sobre la inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad a fin de que tome conciencia de las necesidades de las personas con diversas discapacidades que asisten a las conferencias y las reuniones. Ninguna de las organizaciones cuenta con una formación obligatoria para el personal centrada exclusivamente en la inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad. En 14 organizaciones y 5 oficinas de la Secretaría de las Naciones Unidas, existe formación de carácter voluntario relacionada con la inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad para el personal (anexo V). El Inspector recomienda que todas las organizaciones elaboren y apliquen, para 2021, un módulo de formación especializada obligatorio, común a todo el sistema, sobre la inclusión de personas con discapacidad y la accesibilidad para el personal que presta servicios de conferencias y reuniones (**recomendación 9**).

D. Aumentar la rendición de cuentas

Mejorar la recopilación de datos y establecer indicadores clave del desempeño. La mayoría de las organizaciones admitieron que no recopilaban sistemáticamente datos sobre la accesibilidad ni realizaban el correspondiente seguimiento, y tampoco disponían de indicadores del desempeño para evaluarla. Por consiguiente, casi ninguna podía facilitar datos sobre la accesibilidad. Tampoco contaban con una metodología instaurada para estimar los costos adicionales. A pesar de esas limitaciones, existían algunas buenas prácticas en la UIT, la División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y el UNICEF. Las organizaciones han propuesto que se establezca una base de datos sobre accesibilidad para reunir e intercambiar información sobre la creación y utilización de herramientas de accesibilidad. Asimismo, el Inspector insta a todas las organizaciones a que elaboren indicadores clave del desempeño en materia de accesibilidad y determinen las modalidades apropiadas para recopilar datos a fin de realizar las mediciones.

Velar por la presentación de informes periódicos sobre la situación de la accesibilidad a los órganos legislativos. El informe del Secretario General (A/71/344 y Corr.1), elaborado en respuesta a la solicitud formulada por la Asamblea General en su resolución 70/170, fue el primer ejemplo de examen integral de la situación de la accesibilidad en el sistema de las Naciones Unidas. A fin de mejorar la rendición de cuentas, el Inspector recomienda a los órganos legislativos que incluyan en sus programas el examen de informes periódicos sobre la situación de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad (**recomendación 10**).

Asegurar que los órganos de supervisión tengan un papel en el seguimiento y la evaluación de la situación de la accesibilidad. Los órganos de supervisión pueden proporcionar a las organizaciones evaluaciones independientes del cumplimiento de las medidas y los mandatos consensuados para promover la accesibilidad y del modo en que los cometidos han respaldado eficazmente las iniciativas relativas a la accesibilidad. El Inspector insta a los órganos de supervisión a que examinen periódicamente, a nivel de la organización, el riesgo asociado con este tema y transmitan sus conclusiones a los jefes ejecutivos y los órganos legislativos.

VII. Hacia la incorporación del principio de inclusión de la discapacidad y la accesibilidad

El Inspector observó que la mayoría de las organizaciones carecen de políticas y niveles mínimos de accesibilidad para las personas con discapacidad, por lo que el ritmo de los progresos, en lo que atañe al mejoramiento de la accesibilidad de las conferencias y reuniones, ha sido lento. Además, el sistema no ha mostrado suficiente dinamismo en lo que se refiere a adaptarse y utilizar los avances tecnológicos. Los progresos han sido dispares. Así lo demuestra, por ejemplo, el contraste entre la importancia que atribuyen el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Consejo de Derechos Humanos a la accesibilidad, por un lado, y el compromiso limitado de otras organizaciones, por otro. Ninguno de los órganos legislativos presta atención, de forma sistemática, al tema de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad, y tampoco se aprueban resoluciones al respecto con regularidad, por lo que muchas de las personas entrevistadas consideran que el tema de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad es un “huérfano institucional”.

En consecuencia, muchos de los entrevistados hicieron hincapié en la necesidad imperativa de “incorporar” el principio de inclusión de la discapacidad y la accesibilidad en toda la labor de todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Al hacer de la inclusión y la accesibilidad una cuestión transversal se podrá conseguir un nivel más elevado de apoyo institucional. Esto ayudará a que las cuestiones relacionadas con la discapacidad formen parte del presupuesto ordinario o del presupuesto básico. Si se integran las cuestiones de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad, será más fácil establecer una formación obligatoria en la materia mediante programas de concienciación más amplios para el personal. Ello propiciará un mejor conocimiento de

los distintos tipos de discapacidad y la forma de abordarlos, en particular en el caso de las discapacidades invisibles, como la discapacidad intelectual y la discapacidad cognitiva.

Dado que este tema es relativamente “apolítico”, su incorporación probablemente se granjee la adhesión y el apoyo de los Estados Miembros para movilizar un mayor respaldo político e institucional y destinar recursos adicionales al mejoramiento de la accesibilidad. El apoyo de los jefes ejecutivos reviste también una importancia capital. Sin duda, el liderazgo institucional es el principal motor de cambio en las actitudes y de priorización de cualquier cuestión, lo cual se aplica también a la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad. El Inspector exhorta a los jefes ejecutivos de todas las organizaciones participantes a que adopten una posición común sobre la inclusión de la discapacidad y la mejora de la accesibilidad en el marco de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación.

A fin de subsanar los escasos progresos observados en los esfuerzos de las organizaciones para mejorar la accesibilidad, el Inspector pone de relieve varias reflexiones para que los distintos interesados las examinen. Esas reflexiones son las siguientes: las organizaciones de personas con discapacidad deben promover y exigir activamente que se preste una mayor atención al tema de la accesibilidad ante la Asamblea General, el Consejo Económico y Social, el foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible y los órganos legislativos de otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas; las dependencias que se ocupan de examinar, en las distintas organizaciones, los progresos tecnológicos para mejorar la accesibilidad deben crear una comunidad de intercambio de prácticas en relación con las adaptaciones tecnológicas; y cada entidad, en el marco de su mandato y su ámbito de competencia, debe examinar qué otras cosas puede hacer para mejorar la accesibilidad, tanto de forma individual como en colaboración con otras entidades, elaborar programas específicos y llevarlos a la práctica de forma proactiva.

VIII. Recomendaciones

De las diez recomendaciones formales enunciadas en el informe (véase también el anexo VI), nueve están dirigidas a los jefes ejecutivos de todas las organizaciones participantes en la DCI. Si bien solo hay una recomendación dirigida a los órganos legislativos (recomendación 10), el apoyo explícito de los órganos legislativos a las otras nueve recomendaciones y su seguimiento por los jefes ejecutivos para comprobar su cumplimiento serán de gran ayuda para garantizar su aplicación oportuna y eficaz.

Recomendación 1

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían encargar a las oficinas competentes que elaboren, para fines de 2020, un proyecto de política sobre la accesibilidad de las conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad, así como directrices para aplicar la política, y presentar ambos documentos a su respectivo órgano legislativo si se requiere la aprobación de ese órgano para que la política entre en vigor.

Recomendación 2

Para todas las grandes conferencias que se celebren fuera de las instalaciones de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, los jefes ejecutivos de esas organizaciones deberían asegurarse de que los requisitos de accesibilidad estén claramente estipulados en los acuerdos individuales suscritos con la entidad anfitriona para determinadas conferencias y reuniones.

Recomendación 3

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que todavía no lo hayan hecho deberían designar, para diciembre de 2021, un coordinador para la accesibilidad en su organización con unos términos de referencia que definan claramente su cometido y responsabilidades en lo que respecta a mejorar la accesibilidad de las conferencias y reuniones para las personas con discapacidad.

Recomendación 4

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían encargar a las oficinas competentes para tratar las cuestiones relativas a la accesibilidad que elaboren, para diciembre de 2021, procedimientos operativos estándar en relación con sus responsabilidades operacionales a fin de mejorar la accesibilidad de las conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad.

Recomendación 5

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían decretar la obligatoriedad de que los organizadores de reuniones y conferencias garanticen, para diciembre de 2021, que:

- a) Se apoye plenamente la participación de las personas con discapacidad mediante procesos de inscripción que sean accesibles para personas con distintos tipos de discapacidad;
- b) Se incluyan apartados en los formularios de inscripción accesibles para preguntar concretamente qué es lo que se requiere en materia de accesibilidad;
- c) Se divulgue información sobre las instalaciones y los servicios accesibles a todos los participantes potenciales por medio de sitios web y notas de información que sean accesibles;
- d) Las encuestas de satisfacción realizadas después de las conferencias y las reuniones, en formato accesible, incluyan sistemáticamente preguntas destinadas a evaluar la satisfacción con la accesibilidad de las instalaciones y los servicios.

Recomendación 6

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían ofrecer, para diciembre de 2021, la opción de participar a distancia en todas las reuniones y conferencias que organicen, sin perjuicio para los esfuerzos dirigidos a conseguir que la asistencia a las reuniones y conferencias sea accesible para las personas con discapacidad.

Recomendación 7

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían impartir instrucciones a las dependencias a cargo de las instalaciones y la tecnología de la información y las comunicaciones a fin de que realicen evaluaciones periódicas de la accesibilidad de las instalaciones y los servicios institucionales para las conferencias y reuniones, y velen por que las organizaciones de personas con discapacidad sean debidamente consultadas en todas las etapas del proceso.

Recomendación 8

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían encargar a las oficinas de adquisiciones la elaboración, para diciembre de 2021, de disposiciones sobre la incorporación de controles y/o requisitos de accesibilidad en las políticas y las directrices relativas a las adquisiciones para su examen y aprobación por la autoridad competente.

Recomendación 9

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían elaborar y aplicar, a través de los mecanismos interinstitucionales competentes, a más tardar para diciembre de 2021, un módulo de formación especializada obligatorio, común para todo el sistema, sobre la inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad dirigido al personal que presta, directa o indirectamente, servicios de conferencias y reuniones, lo que comprende, entre otros, el personal de gestión de conferencias, gestión de instalaciones y servicios, recursos humanos, adquisiciones, servicios jurídicos, TIC, servicios médicos, información pública y servicios de seguridad.

Recomendación 10

Los órganos legislativos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían incluir en sus programas el examen de informes periódicos sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios de conferencias y reuniones para las personas con discapacidad, en los que se abordará también la marcha de las acciones emprendidas para subsanar las deficiencias en materia de accesibilidad.

Estas recomendaciones formales se acompañan de 19 recomendaciones indicativas o “de carácter menos formal”, expresadas en negrita, como sugerencias adicionales a los órganos legislativos y los jefes ejecutivos para que lleven a cabo otras mejoras. Esas recomendaciones indicativas figuran en los siguientes párrafos: 38, 42, 81, 87, 112 (dos recomendaciones indicativas), 131 a 133, 152, 158, 161, 179, 190, 201, 210, 215, 219 y 240.

Índice

	<i>Página</i>
Resumen	iii
Siglas y abreviaturas.....	xv
I. Introducción	1
A. Contexto.....	1
B. Objetivos y alcance del examen.....	2
C. Enfoque y metodología.....	2
D. Limitaciones	4
E. Definiciones.....	4
II. Mandatos relativos a la accesibilidad.....	6
A. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	6
B. Resoluciones e informes del Consejo de Derechos Humanos	7
C. Resoluciones de la Asamblea General.....	9
D. Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible	11
E. Mandatos de órganos legislativos de otras entidades del sistema de las Naciones Unidas...	11
F. Otras decisiones	12
G. Aspiración: cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.....	13
III. Políticas, directrices y normas sobre accesibilidad	14
A. Políticas de las organizaciones en materia de accesibilidad	14
B. Directrices en materia de accesibilidad.....	17
C. Normas internacionales sobre accesibilidad	19
D. Necesidad de una política sobre accesibilidad en todas las organizaciones.....	21
IV. Instalaciones y servicios accesibles en las sedes, las oficinas sobre el terreno y los locales externos, y satisfacción de los usuarios	23
A. Instalaciones y servicios accesibles existentes en las sedes y autoevaluación de las organizaciones	23
B. Accesibilidad de las oficinas sobre el terreno	28
C. Accesibilidad de las reuniones y conferencias en locales externos	29
D. Perspectivas de los usuarios sobre la idoneidad del nivel de accesibilidad de las instalaciones y los servicios	31
V. Medidas para mejorar la coordinación interna de la accesibilidad y fomentar una mayor participación.....	34
A. Medidas para aumentar la capacidad y la coordinación internas en relación con la accesibilidad	34
B. Medidas para alentar la participación de las personas con discapacidad	40
VI. Medidas para incorporar proactivamente las necesidades en materia de accesibilidad, dar a conocer las mejores prácticas, crear conciencia y garantizar la rendición de cuentas.....	46
A. Asegurar que las obras de construcción y las adquisiciones no generen nuevas barreras.....	46
B. Mejorar el intercambio de buenas prácticas dentro de los organismos y entre estos	51
C. Creación de conciencia entre el personal	54

D.	Aumentar la rendición de cuentas	60
VII.	Razones para incorporar el principio de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad	65
A.	Progresos lentos y desiguales en relación con la accesibilidad	65
B.	Promoción del diseño universal y de un ecosistema para un acceso sin barreras	66
C.	Inclusión de la discapacidad y accesibilidad: necesidad de un cambio a fin de incorporarlas en todo el sistema.....	67
D.	Observaciones finales	68
 Anexos		
I.	Documentos orientativos sobre la accesibilidad y la incorporación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	70
II.	Lista no exhaustiva de normas internacionales en materia de accesibilidad	72
III.	Instalaciones y servicios de conferencias y nivel de idoneidad.....	76
IV.	Mecanismos de coordinación que se ocupan de la accesibilidad	78
V.	Lista no exhaustiva de módulos de formación relacionados con la discapacidad y la accesibilidad	83
VI.	Panorama general de las medidas que deben adoptar las organizaciones participantes sobre la base de las recomendaciones de la Dependencia Común de Inspección	85

Siglas y abreviaturas

ACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
ACNUR	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
CCI	Centro de Comercio Internacional
CEPA	Comisión Económica para África
CESPAP	Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico
DAGGC	Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias
DCI	Dependencia Común de Inspección
DGC	División de Gestión de Conferencias
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
ISO	Organización Internacional de Normalización
JJE	Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OIEA	Organismo Internacional de Energía Atómica
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMI	Organización Marítima Internacional
OMM	Organización Meteorológica Mundial
OMPI	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
OMS	Organización Mundial de la Salud
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONG	organización no gubernamental
ONUDI	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
ONU-Hábitat	Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos
ONU-Mujeres	Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres
ONUSIDA	Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida
ONUW	Oficina de las Naciones Unidas en Viena
OOPS	Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente
PMA	Programa Mundial de Alimentos
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
TIC	tecnología de la información y de las comunicaciones
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

UNISDR	Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres
UNODC	Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito
UNOPS	Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos
UPU	Unión Postal Universal

I. Introducción

A. Contexto

1. Las conferencias y las reuniones son un medio fundamental para participar en los procesos de adopción de decisiones en el sistema de las Naciones Unidas. Solamente en los cuatro lugares de destino principales de la Secretaría de las Naciones Unidas (Nueva York, Ginebra, Nairobi y Viena) se celebraron cerca de 34.000 reuniones en 2017². Dado que 1.500 millones de personas, o lo que es lo mismo, el 15 % de la población mundial, presentan una discapacidad, su inclusión plena y equitativa en la dirección de los asuntos públicos puede tener repercusiones enormes en las iniciativas gubernamentales y la aplicación de las políticas y los programas, incluidos, entre otros, los que las afectan directamente³. Su participación permite también dar a conocer la realidad a otras personas que participan en las reuniones, ya que aportan opiniones valiosas y diversas al compartir experiencias y problemas que solo ellas pueden contar y abordar las diversas cuestiones desde su propia perspectiva.

2. Desde 1982, se ha establecido claramente, en una serie de convenciones, resoluciones, informes y programas de acción, la prioridad del derecho de acceso de las personas con discapacidad, en general, y del derecho de acceso a las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas, en particular. De esos instrumentos, el más importante es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006, que ha colocado en un primer plano la obligación de velar por la participación plena, efectiva y significativa de las personas con discapacidad.

3. Más recientemente, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible han subrayado la importancia de la inclusión de todas las personas, en particular las personas con discapacidad. Con el mensaje de “no dejar a nadie atrás”, la Agenda 2030 hace hincapié en la adopción de políticas y prácticas inclusivas en el sistema de las Naciones Unidas, lo que engloba tanto los programas de trabajo como las operaciones internas de las organizaciones. Para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible es necesario escuchar a las personas con discapacidad y atender sus necesidades.

4. A pesar de esos mandatos, las personas con discapacidad se enfrentan a una multitud de barreras técnicas, actitudinales y ambientales que limitan su participación plena y equitativa en la sociedad. Esas barreras suelen ser generadas por el ser humano, lo que apunta a que, la mayoría de las veces, la existencia de entornos inaccesibles obedece a la falta de información y concienciación de las personas sin discapacidad que crean los entornos, más que a la voluntad consciente de impedir a las personas con discapacidad el acceso a lugares o servicios de uso público⁴.

5. Aunque la forma habitual de entender la accesibilidad se circunscribe a los entornos físicos, la Convención y los mandatos conexos hacen hincapié en un concepto más amplio de la accesibilidad que incluye la eliminación de las barreras en relación con la tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC), los servicios, el transporte y las actitudes⁵. En el caso de las actitudes, se precisan actividades de educación, iniciativas de toma de conciencia, campañas culturales y una mayor comunicación. En los casos en que existen barreras, estas restringen la participación plena y genuina de las personas con discapacidad en las actividades y los procesos del sistema de las Naciones Unidas, incluidas las conferencias y las reuniones.

6. A fin de hacer balance de las barreras existentes y determinar el modo de eliminarlas, la Dependencia Común de Inspección (DCI) ha examinado la situación en lo

² A/73/93, párr. 9.

³ A/HRC/31/62, párr. 31.

⁴ Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, observación general núm. 2 (2014) sobre la accesibilidad, párr. 3.

⁵ *Ibid.*, párr. 35.

que respecta a la accesibilidad de las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad como parte de su programa de trabajo de 2018, a propuesta de la Secretaría de las Naciones Unidas.

B. Objetivos y alcance del examen

7. El propósito de este examen es analizar y presentar la situación actual en lo que atañe a la accesibilidad de las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad, en especial las organizadas por las organizaciones participantes en la DCI. Para ello, el examen pretende determinar los obstáculos e impedimentos, así como las buenas prácticas orientadas a mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad de modo que puedan participar efectivamente en las conferencias y las reuniones, y formular recomendaciones prácticas para mejorar la situación actual. Con el examen se pretende también promover un entorno inclusivo, accesible y no discriminatorio en el sistema de las Naciones Unidas. A lo largo del examen, el Inspector aborda esta cuestión desde el punto de vista de las instalaciones físicas, los servicios y las barreras conexas, y también desde la perspectiva de hacer efectivos los derechos fundamentales de las personas con discapacidad.

8. En cuanto a su alcance, el examen abarca todo el sistema, es decir, todas las organizaciones participantes en la DCI. Se examina la accesibilidad tanto de las grandes conferencias y reuniones (por ejemplo, las reuniones y juntas intergubernamentales ordinarias o periódicas) como las que se organizan a menor escala (por ejemplo, las reuniones que tienen lugar en oficinas del personal o en salas más pequeñas, ya sea en las sedes o en otros lugares de destino). También se tienen en cuenta las actividades y reuniones organizadas por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas fuera de sus instalaciones.

9. Se examinan, asimismo, las condiciones de trabajo de los empleados con discapacidad en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, en la medida en que guardan relación con la accesibilidad a los entornos de trabajo y el nivel necesario de sensibilidad y concienciación del personal, en sentido amplio, sobre la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad. El razonamiento subyacente es que, para hacer el entorno laboral más accesible, hay que hacer también accesibles las salas de reunión y conferencia donde trabajan los funcionarios. Asimismo, si el personal ha recibido capacitación y conoce las diversas cuestiones relacionadas con la discapacidad podrá tener en cuenta y abordar mejor y de forma más proactiva los requerimientos de las personas con discapacidad que asisten a conferencias y reuniones. El Inspector examina la labor programática de diversas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en materia de discapacidad solamente en la medida en que guarda relación con la accesibilidad.

C. Enfoque y metodología

10. El examen parte de la hipótesis básica, que es además el enfoque adoptado, de que el mejoramiento de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones está intrínsecamente vinculado a la inclusión de las personas con discapacidad; ambos están inextricablemente relacionados entre sí y no pueden separarse de forma artificial. Un componente esencial del enfoque es que deben evaluarse todos los aspectos que afectan a la accesibilidad, y no solo la accesibilidad física de las salas, lo cual engloba, entre otras cosas: evaluar si en los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios para las conferencias y las reuniones se verifica la accesibilidad, según proceda; examinar si se evalúa periódicamente la accesibilidad de las instalaciones y los servicios de conferencias; evaluar si el personal ha recibido formación sobre la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad; y evaluar si se han establecido procedimientos operativos estándar en las distintas oficinas en lo que atañe a las responsabilidades operacionales relativas a las conferencias y las reuniones. Mediante este enfoque se pretende abarcar, de forma integral, todas las facetas pertinentes que influyen en la accesibilidad de las conferencias y las reuniones, dejando espacio al mismo tiempo para que la cobertura de esos temas pueda influir positivamente en otros ámbitos de la accesibilidad que trascienden las conferencias y las reuniones.

11. En lo que se refiere a la metodología, se empleó un enfoque de investigación basado en una combinación de métodos, a saber:

- Un examen documental de los mandatos, las políticas, las directrices, las normas y otros documentos existentes en relación con la discapacidad y la accesibilidad en general, y la accesibilidad de las conferencias y las reuniones en particular.
- Un cuestionario cualitativo que se distribuyó a las 28 organizaciones participantes en la DCI, así como entrevistas de seguimiento con los encuestados de esas organizaciones.
- Un cuestionario de carácter institucional que se distribuyó a todas las organizaciones de la sociedad civil reconocidas como entidades consultivas por el Consejo Económico y Social, así como una encuesta sobre percepciones individuales enviado a las organizaciones para que lo distribuyeran entre sus miembros a fin de evaluar la accesibilidad de las conferencias y las reuniones organizadas por entidades de las Naciones Unidas.
- Entrevistas a representantes de tres organizaciones de personas con discapacidad, elegidas mediante muestreo intencional sobre la base de su labor activa en el tema examinado, así como entrevistas con personal y funcionarios con discapacidad del sistema de las Naciones Unidas o que trabajaban en el ámbito de la discapacidad a fin de conocer la perspectiva de los usuarios potenciales sobre las dificultades y las buenas prácticas en materia de accesibilidad.
- Entrevistas a delegados de las misiones permanentes de tres Estados Miembros (Bulgaria, México y Túnez) ante las Naciones Unidas en Nueva York, seleccionados mediante muestreo intencional basado en su liderazgo activo en la Conferencia de los Estados Partes en la Convención.
- Entrevistas a dos organizaciones internacionales de comparación (el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos), seleccionadas mediante muestreo de conveniencia atendiendo al hecho de que su sede se encuentra en las mismas ciudades que las organizaciones participantes en la DCI, a fin de conocer mejor sus buenas prácticas en materia de accesibilidad.

12. Un total de 23 organizaciones y la Secretaría de las Naciones Unidas respondieron al cuestionario enviado por la DCI⁶. De la Secretaría de las Naciones Unidas, 12 departamentos, oficinas y comisiones presentaron respuestas por separado al cuestionario. Se realizaron entrevistas de seguimiento a 250 miembros del personal y funcionarios de las oficinas competentes (en los casos en que los había) encargados directa o indirectamente de las cuestiones de accesibilidad en las organizaciones encuestadas, lo cual comprende la gestión de las conferencias, la gestión de las instalaciones, los departamentos de recursos humanos, las oficinas de adquisiciones, las oficinas jurídicas, los departamentos de seguridad, los departamentos de información pública, el personal directivo superior y los representantes del personal.

13. Se entrevistó a departamentos y oficinas que se ocupaban, de manera sustantiva, de cuestiones relacionadas con la discapacidad en la Secretaría de las Naciones Unidas (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP) y Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH)) y en la Organización Mundial de la Salud (OMS). También se entrevistó a los funcionarios pertinentes que trabajaban en el ámbito de la discapacidad y la accesibilidad, como los miembros del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Enviada Especial del Secretario General para la

⁶ La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) solicitó que se la excluyera del examen aduciendo que, al ser parte de la Secretaría de las Naciones Unidas y estar ubicada en el Palacio de las Naciones, está sujeta a la reglamentación de la Secretaría, y todos los servicios de conferencias y reuniones los presta la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, concretamente la División de Gestión de Conferencias.

Discapacidad y la Accesibilidad y la Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad.

14. Los representantes de tres organizaciones de personas con discapacidad (Alianza Internacional de la Discapacidad, la Organización Mundial de Personas con Discapacidad y CBM (Christian Blind Mission)) aceptaron la solicitud de la DCI de participar en entrevistas, que se realizaron posteriormente en Ginebra y Nueva York. Nueve organizaciones que representaban a personas con discapacidad respondieron al cuestionario institucional y 44 personas respondieron a la encuesta de percepciones individuales.

15. En consecuencia, el informe refleja datos obtenidos de todas esas fuentes, por los medios indicados, lo que permite una triangulación adecuada. La totalidad de la información y las opiniones recabadas a través de las respuestas a los cuestionarios, las entrevistas y la encuesta de percepciones se ha tratado con el debido respeto de la confidencialidad, como es habitual en la DCI.

16. A fin de facilitar el manejo del informe y la aplicación y el seguimiento de las recomendaciones que contiene, en el anexo VI figura un cuadro en el que se indica si el informe se presentó a las organizaciones pertinentes para la adopción de medidas o a título informativo. En el cuadro se indica si las recomendaciones requieren medidas de los órganos rectores o los jefes ejecutivos de las organizaciones.

D. Limitaciones

17. El presente estudio tiene algunas limitaciones que deben reconocerse. En primer lugar, varias organizaciones respondieron de forma limitada al cuestionario de la DCI. Las entrevistas de seguimiento no siempre tuvieron un verdadero valor añadido, ya que algunas de las personas entrevistadas que habían sido designadas por las organizaciones apenas tenían experiencia o conocimientos en este ámbito. Por lo tanto, muchas de las buenas prácticas y lecciones aprendidas que se reseñan en el presente informe tienden a proceder de un número limitado de organizaciones.

18. En lo que se refiere a entender la perspectiva del usuario, solo un número reducido de organizaciones de personas con discapacidad respondieron al cuestionario de la DCI, y las respuestas a las encuestas sobre la accesibilidad de las conferencias y las reuniones también fueron escasas. No obstante, esas respuestas aportaron información muy útil sobre aspectos de la accesibilidad que deberían mejorar y que se resaltan en el presente informe.

E. Definiciones

19. Los siguientes conceptos clave son fundamentales para el examen:

a) *Discapacidad*. La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás⁷. Las deficiencias presentadas por las personas con discapacidad son diversas y comprenden tanto deficiencias visibles (por ejemplo, las deficiencias físicas, que incluyen las deficiencias motoras, visuales, auditivas y del habla) y las deficiencias invisibles (por ejemplo, las deficiencias intelectuales, sensoriales, cognitivas y psicosociales);

b) *Accesibilidad*. La accesibilidad “es una condición previa para que las personas con discapacidad vivan de forma independiente y logren una participación plena e igualitaria en la sociedad”⁸. Una idea central del presente examen es que “sin acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, las personas con discapacidad no tienen

⁷ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, párrafo e) del preámbulo.

⁸ CRPD/CSP/2017/4, párr. 4.

las mismas oportunidades de participar en sus respectivas sociedades”⁹. Por consiguiente, garantizar la accesibilidad significa eliminar las barreras debidas a la actitud y al entorno que restringen la igualdad de oportunidades para participar;

c) *Ajustes razonables*. En el contexto de las conferencias y las reuniones, los ajustes razonables permiten garantizar que todas las personas dispongan de los ajustes que requieran para una participación de forma plena e igualitaria. La Convención define los ajustes razonables como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

d) *Diseño universal*. Según la Convención, el diseño universal —considerado, en general, como “esencial para algunos, útil para todos”— es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Un elemento fundamental de este concepto es que “la aplicación del diseño universal hace que la sociedad sea accesible para todos los seres humanos, no solo para las personas con discapacidad”¹⁰;

e) *Participación significativa*. El acceso pleno a la información y la comunicación es indispensable para una participación significativa en las conferencias y reuniones y para actuar como agente de cambio. En ese contexto, la Relatora Especial sobre el derecho de las personas con discapacidad ha afirmado que “si no se asegurase la accesibilidad de la información y la comunicación, habría una serie de personas con distintos tipos de discapacidad que no podrían participar efectivamente en la elaboración de leyes y políticas”¹¹.

20. El Inspector desea expresar su agradecimiento a todos los funcionarios de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y los representantes de otras organizaciones que han ayudado a preparar este informe, en especial a los que participaron en las entrevistas y gustosamente compartieron sus conocimientos y experiencia.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Observación general núm. 2.

¹¹ A/HRC/31/62, párr. 76.

II. Mandatos relativos a la accesibilidad

A. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

21. El Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de 1982 incorporó por primera vez la cuestión de los derechos de las personas con discapacidad en la conversación general del sistema de las Naciones Unidas. Entonces se centró en la igualdad de oportunidades y los derechos humanos. La cuestión de la discapacidad en general, y la accesibilidad en particular, no se reconoció debidamente hasta la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en 2006, que contiene un artículo dedicado específicamente a la accesibilidad (artículo 9), descrito a menudo como la “columna vertebral” de la Convención.

22. La Convención aclara y matiza el modo en que todas las categorías de derechos se aplican a las personas con discapacidad y se indican los ámbitos en que deben realizarse adaptaciones para que esas personas puedan ejercer sus derechos de forma efectiva y en qué casos debe reforzarse la protección de sus derechos. Un elemento central de este marco es el diseño universal de los entornos para posibilitar la inclusión y participación plenas en la sociedad. Eso hace que corresponda a los Estados partes elaborar, aprobar y supervisar la aplicación de normas y directrices mínimas para la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público.

23. A fin de hacer el seguimiento de la aplicación de la Convención, se creó el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que ha prestado más atención a este tema mediante la aprobación de su observación general núm. 2. En esa observación general se establece el contexto jurídico de la accesibilidad, se definen las barreras a la participación como forma de discriminación y se explica el papel de la cooperación internacional en la promoción de la accesibilidad, tal como se destaca a continuación.

Extractos clave de la observación general núm. 2 (2014) sobre la accesibilidad

Aprobación de normas y directrices relativas a la accesibilidad

Las normas nacionales mínimas sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios deberán ser acordes con las de otros Estados partes a fin de asegurar la interoperabilidad (párr. 18 de la observación general núm. 2). Esas normas deben elaborarse en estrecha consulta con las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan (párr. 30). Las normas deben incorporarse en las leyes sobre el entorno físico (construcción y planificación), el transporte (aéreo, ferroviario, por carretera y acuático), la información y las comunicaciones, y los servicios abiertos al público. La denegación de acceso debe estar claramente definida como un acto de discriminación prohibido (párr. 29).

Fomento de la capacidad y toma de conciencia en relación con la discapacidad y la accesibilidad

La sensibilización es una de las condiciones previas para la aplicación efectiva de la Convención. Debe promover la aplicación del diseño universal y la idea de que diseñar y construir en forma accesible desde el comienzo resulta eficaz en relación con el costo y económico. La sensibilización debe llevarse a cabo en cooperación con las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y los expertos técnicos. Debe prestarse atención especial al fomento de la capacidad para la aplicación de las normas de accesibilidad y la supervisión de dicha aplicación (párr. 35).

Aumento de la capacidad institucional para prestar servicios de accesibilidad en las conferencias y las reuniones

Se debe ofrecer formación en accesibilidad no solo a quienes diseñan bienes, servicios y productos, sino también a quienes de hecho los producen, ya que, en última instancia, son los constructores en la obra los que hacen que un edificio sea accesible o no (párr. 19). Los procedimientos de contratación pública deben incorporar los requisitos de accesibilidad, y la contratación pública debe utilizarse para aplicar medidas de acción afirmativa a fin de garantizar la accesibilidad y la igualdad *de facto* de las personas con discapacidad (párr. 32).

Todas las nuevas inversiones llevadas a cabo en el marco de la cooperación internacional deben alentar la eliminación de las barreras actuales e impedir la creación de otras nuevas. La cooperación internacional no debe utilizarse meramente para invertir en bienes, productos y servicios accesibles, sino también para propiciar el intercambio de conocimientos técnicos e información sobre buenas prácticas para el logro de la accesibilidad. Se debe prestar apoyo a las organizaciones de personas con discapacidad para que puedan participar en los procesos nacionales e internacionales de elaboración, aplicación y supervisión de la aplicación de las normas de accesibilidad (párr. 47).

Actividades de modernización, prestación de servicios y suministro de dispositivos para mejorar la accesibilidad

Todos los nuevos objetos, infraestructuras, instalaciones, bienes, productos y servicios nuevos deben ser diseñados de forma que sean plenamente accesibles para las personas con discapacidad, de conformidad con los principios del diseño universal. Los Estados partes deben fijar plazos y asignar recursos adecuados para la eliminación de las barreras existentes (párr. 24).

B. Resoluciones e informes del Consejo de Derechos Humanos

24. Con posterioridad a la aprobación de la Convención, el Consejo de Derechos Humanos ha subrayado, en diversas resoluciones, la necesidad de mejorar la accesibilidad, para las personas con discapacidad, de la labor del sistema de las Naciones Unidas, en general, y la del Consejo y sus mecanismos, en particular, de conformidad con las normas internacionales en materia de accesibilidad para las personas con discapacidad. Esas resoluciones se han centrado en los siguientes tres ámbitos clave relacionados con la accesibilidad:

- *Aprobación de normas y directrices relativas a la accesibilidad.* En su resolución 31/6, el Consejo de Derechos Humanos solicitó al Secretario General, al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y a las entidades del sistema de las Naciones Unidas que prosiguieran la aplicación progresiva de las normas y directrices relativas a la accesibilidad de las instalaciones y los servicios del sistema de las Naciones Unidas, teniendo en cuenta las disposiciones pertinentes de la Convención.
- *Actividades de modernización, prestación de servicios y suministro de dispositivos para mejorar la accesibilidad.* En sus resoluciones 16/21 y 31/6, el Consejo de Derechos Humanos subrayó la necesidad de mejorar la accesibilidad de la labor del Consejo para las personas con discapacidad, con inclusión de la tecnología de la información y de las comunicaciones, los recursos en Internet y los documentos, de conformidad con las normas internacionales sobre la accesibilidad para las personas con discapacidad, y de examinar la viabilidad de la utilización de las videoconferencias o los mensajes en vídeo. En su resolución 29/19, el Consejo solicitó al Secretario General y al Alto Comisionado que proporcionarían todos los servicios e instalaciones necesarios para garantizar la plena accesibilidad de las deliberaciones de determinadas reuniones del Consejo para las personas con discapacidad.

- *Aumento de la capacidad institucional para prestar servicios de accesibilidad en las conferencias y las reuniones.* En su resolución 16/21, el Consejo decidió establecer un equipo de tareas sobre los servicios de secretaría, la accesibilidad de las personas con discapacidad y la utilización de la tecnología de la información, para que estudiase esa cuestión en consulta con los Estados Miembros, el ACNUDH, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y todos los interesados, y presentase recomendaciones concretas. En su resolución 26/20, el Consejo nombró un Relator Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad y le encomendó el mandato de crear conciencia y combatir los estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas que limitan la posibilidad de participar en pie de igualdad. En su resolución 35/6, alentó a todas las entidades del sistema de las Naciones Unidas a que colaboraran plenamente con el Relator Especial y afirmó que el informe anual del titular de este mandato a los órganos legislativos (la Asamblea General y el Consejo de Derechos Humanos) debía presentarse en formatos accesibles, lo que incluye el braille y la lectura fácil, interpretación en lengua de señas y subtítulos en sistema cerrado para personas con discapacidad auditiva. A fin de evitar duplicaciones, se solicitó que el Relator Especial colaborara estrechamente con las entidades del sistema de las Naciones Unidas, la Alianza de las Naciones Unidas para Promover los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Enviado Especial del Secretario General sobre la capacidad y la accesibilidad¹².

25. Además, el Consejo de Derechos Humanos ha examinado varios informes en los que se destacan aspectos sustantivos de la discapacidad y la accesibilidad, se definen conceptos y se demuestra su importancia para la accesibilidad de las conferencias y las reuniones. Esos informes presentan un panorama general de la labor de la Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad y del equipo de tareas sobre los servicios de secretaría, la accesibilidad de las personas con discapacidad y la utilización de la tecnología de la información, e incluyen recomendaciones a las entidades del sistema de las Naciones Unidas sobre la forma de mejorar la accesibilidad. Esos informes pueden dividirse en las cuatro amplias categorías siguientes en relación con la accesibilidad:

- *Fomento de la capacidad y toma de conciencia en relación con la discapacidad y la accesibilidad.* El equipo de tareas ha insistido en que habría que diseñar y llevar a cabo seminarios de sensibilización sobre discapacidad para todo el personal del sistema de las Naciones Unidas, y en particular para los funcionarios que se ocupan de la acreditación y tratan directamente con los participantes en las conferencias. Una formación obligatoria para el personal aseguraría el conocimiento de las medidas necesarias para garantizar la participación plena y equitativa de las personas con discapacidad en la labor de esas entidades¹³.
- *Colaboración y coordinación con los interesados pertinentes.* La Relatora Especial ha recomendado que todo el sistema de las Naciones Unidas promueva la participación de las personas con discapacidad en todos los procesos internacionales de adopción de decisiones¹⁴, solicitando activamente sus aportaciones, a fin de garantizar que se integren y tengan debidamente en cuenta sus necesidades y reivindicaciones, entre otras cosas en la creación y supervisión de planes de acción que abarcan a todo el sistema, planes estratégicos y actividades de gestión. Hay que velar por su participación directa en las cumbres internacionales, las reuniones de alto nivel, los foros permanentes y las conferencias de personas con discapacidad, así como en el proceso de aplicación y seguimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible¹⁵.
- *Aumento de la capacidad institucional para prestar servicios de accesibilidad en las conferencias y las reuniones.* El equipo de tareas se ha interesado por los medios de participación remota en los períodos de sesiones del Consejo (por ejemplo, mediante

¹² Resolución 26/20 del Consejo de Derechos Humanos.

¹³ Decisión 19/119 del Consejo de Derechos Humanos, anexo.

¹⁴ A/HRC/31/62, párrs. 101 y 102.

¹⁵ *Ibid.*, párr. 94.

videoconferencias y mensajes en vídeo) y mejorado el acceso físico a las salas de reuniones, así como el acceso a la información y la documentación¹⁶.

- *Actividades de modernización, prestación de servicios y suministro de dispositivos para mejorar la accesibilidad.* Las medidas propuestas por el equipo de tareas sobre los servicios de secretaría, la accesibilidad de las personas con discapacidad y la utilización de la tecnología de la información comprenden las siguientes: poner progresivamente al alcance de los usuarios la documentación relacionada con el Consejo de Derechos Humanos en un formato accesible (por ejemplo, las principales páginas web deberían estar disponibles en lectura fácil, los vídeos deberían llevar subtítulos y deberían facilitarse documentos en braille a solicitud de los interesados)¹⁷; en todos los períodos de sesiones futuros del Consejo debería utilizarse subtítulo e interpretación en lengua de señas¹⁸, dando prioridad a las transmisiones web¹⁹; la Asamblea General debería adoptar una decisión sobre la lengua o lenguas de señas que deberían utilizarse; la Secretaría debería celebrar consultas con las organizaciones de personas con discapacidad a fin de determinar el número de sesiones en que se requerirían servicios de subtítulo de vídeos y/o lengua de señas²⁰; se requeriría un mandato legislativo del Consejo de Derechos Humanos, respaldado por una declaración sobre las implicaciones para el presupuesto por programas en relación con el suministro de documentos en braille, el subtítulo simultáneo y la interpretación en lengua de señas durante las reuniones y transmisiones web del Consejo²¹; habría que garantizar progresivamente la accesibilidad de todas las salas de reuniones de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (en especial, la sala XX) y equiparlas con material que cumpla los principios del diseño universal²²; habría que integrar plenamente las necesidades de las personas con discapacidad en la planificación de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y divulgar ampliamente la información sobre las medidas existentes de accesibilidad en los sitios web pertinentes; y, hasta que se elaboren directrices sobre la planificación accesible de conferencias, recopilar información por adelantado en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra sobre la asistencia de personas con discapacidad a los períodos de sesiones del Consejo, mediante un formulario de inscripción revisado²³.

C. Resoluciones de la Asamblea General

26. Basándose en las prioridades y en el impulso que se desprenden de la Convención y de una serie de resoluciones e informes del Consejo de Derechos Humanos, la Asamblea General ha abordado, de manera amplia, en varias resoluciones, la cuestión de accesibilidad en el sistema de las Naciones Unidas, abarcando el entorno construido, las TIC, los servicios, el transporte, las actitudes y la concienciación, el diseño universal y los ajustes razonables. Ha puesto de relieve la importancia de la plena participación y la inclusión de las personas con discapacidad²⁴ y ha solicitado al Secretario General que sigan tratando de resolver, con carácter prioritario, las cuestiones relativas a la accesibilidad de las instalaciones de conferencias²⁵.

27. La más importante de todas es la resolución 70/170, aprobada el 17 de diciembre de 2015, con el título “Hacia la plena realización de unas Naciones Unidas inclusivas y accesibles para las personas con discapacidad”, en que la Asamblea General afirma que el sistema de las Naciones Unidas tiene una función importante que desempeñar en la

¹⁶ Decisión 19/119 del Consejo de Derechos Humanos, párr. 3.

¹⁷ *Ibid.*, párr. 21.

¹⁸ *Ibid.*, párr. 22.

¹⁹ *Ibid.*, párr. 23.

²⁰ *Ibid.*, párr. 22.

²¹ *Ibid.*, párr. 24.

²² *Ibid.*, párr. 25.

²³ *Ibid.*, párr. 26.

²⁴ Resolución 65/186 de la Asamblea General.

²⁵ Resolución 71/262 de la Asamblea General.

protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, entre otras cosas, adoptando todas las medidas que proceda para facilitar la accesibilidad y los ajustes razonables²⁶. En la resolución, la Asamblea General solicita al Secretario General que mejore los reglamentos, las instalaciones y los servicios pertinentes del sistema de las Naciones Unidas a fin de crear entornos accesibles y no discriminatorios para las personas con discapacidad, incluidos los funcionarios, los delegados y los visitantes con discapacidad²⁷.

28. Hay otras resoluciones pertinentes de la Asamblea General en relación con la accesibilidad que abarcan a las entidades del sistema de las Naciones Unidas y pueden dividirse en cuatro grandes categorías:

- *Elaboración de normas y directrices sobre accesibilidad.* La Asamblea General ha solicitado en numerosas ocasiones al Secretario General que elabore y aplique progresivamente normas y directrices pertinentes para la accesibilidad de las instalaciones y los servicios del sistema de las Naciones Unidas, en particular cuando se emprendan obras de renovación (por ejemplo, el Plan Estratégico para la Conservación del Patrimonio de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra)²⁸.
- *Actividades de modernización, prestación de servicios o suministro de dispositivos para mejorar la accesibilidad.* En varias resoluciones, la Asamblea General ha destacado la importancia de eliminar las barreras físicas, técnicas y de comunicación para las personas con discapacidad²⁹ en lo que respecta a las instalaciones de conferencias, y ha señalado medidas para mejorar la accesibilidad del entorno construido mediante obras de renovación necesarias³⁰. Se ha solicitado al Secretario General que: aumente el uso de la interpretación en lengua de señas, el subtítulo, el braille y los textos en lectura fácil; introduzca un Sistema de Archivo de Documentos portátil³¹; y proporcione ajustes razonables para los expertos con discapacidad de los órganos creados en virtud de tratados³². La Asamblea General ha decidido también que el Departamento de Información Pública transmita por la Web las reuniones públicas de los órganos creados en virtud de tratados de forma que las transmisiones estén disponibles, permitan hacer búsquedas y sean accesibles y seguras, tan pronto como sea posible³³.
- *Fomento de la capacidad, toma de conciencia y sensibilidad acerca de las cuestiones relativas a la discapacidad y accesibilidad.* Se ha solicitado al Secretario General que promueva una mayor conciencia y comprensión por parte de los funcionarios del sistema de las Naciones Unidas acerca de las personas con discapacidad y, en particular, el reconocimiento de todo su potencial y de su contribución a la labor de la organización³⁴. La Asamblea General no solo ha resaltado que las lenguas de señas son idiomas naturales a todos los efectos, sino que ha afirmado también que la promoción de los derechos humanos relativos a los idiomas es un requisito previo fundamental para la plena realización de los derechos humanos de las personas sordas³⁵.
- *Promoción de la participación y la representación en los procesos de adopción de decisiones.* Además de alentar a las entidades del sistema de las Naciones Unidas a colaborar con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad en los procesos de desarrollo y de adopción de decisiones³⁶, la Asamblea General ha solicitado al Secretario General que dé prioridad a sus preocupaciones promoviendo

²⁶ Resolución 70/170 de la Asamblea General.

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Resoluciones 61/106, 62/170, 67/170, 68/247 B, 68/268 y 69/142 de la Asamblea General.

²⁹ Resolución 69/274 de la Asamblea General.

³⁰ Resoluciones 65/186, 69/262 y 70/248 de la Asamblea General.

³¹ Resoluciones 65/186, 71/262 y 72/19 de la Asamblea General.

³² Resolución 68/268 de la Asamblea General.

³³ *Ibid.*

³⁴ Resolución 70/170 de la Asamblea General.

³⁵ Resolución 72/161 de la Asamblea General.

³⁶ Resolución 69/142 de la Asamblea General.

su inclusión tanto en la elaboración como en los resultados de las políticas, los programas y los proyectos³⁷.

D. Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

29. Habida cuenta de la creciente atención prestada al tema de la discapacidad a lo largo de la última década, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible se caracteriza, como es lógico, por la inclusión de la discapacidad. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible hacen alusión a la discapacidad en siete metas de cinco Objetivos³⁸, mientras que otros seis Objetivos³⁹ comprenden metas relacionadas con un desarrollo incluyente para las personas con discapacidad al utilizar términos como “inclusión”, “para todos”, “accesibilidad” y “acceso universal”⁴⁰. Asimismo, el Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 y la Nueva Agenda Urbana abordan también la cuestión de la accesibilidad.

30. A fin de ampliar la inclusividad, la Asamblea General ha solicitado al Secretario General que integre los principios de accesibilidad e inclusión en los procesos de seguimiento y evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible⁴¹. En esa misma línea, el Comité ha señalado que la accesibilidad debe formar parte integrante de cualquier iniciativa de desarrollo sostenible, especialmente en el contexto de la agenda para el desarrollo después de 2015⁴², mientras que la Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad ha recomendado que todo el sistema de las Naciones Unidas siga esforzándose por promover la participación de las personas con discapacidad en todos los procesos internacionales de adopción de decisiones, en especial en relación con la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible⁴³.

E. Mandatos de órganos legislativos de otras entidades del sistema de las Naciones Unidas

31. Si bien las resoluciones de la Asamblea General son plenamente aplicables a la Secretaría de las Naciones Unidas⁴⁴ y a todos sus fondos y programas, entre los organismos especializados solo la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) cuenta con un mandato específico de su órgano legislativo en relación con la accesibilidad. En las respuestas a los cuestionarios y las entrevistas, ningún otro órgano especializado indicó que hubiera decisiones de su respectivo órgano legislativo en materia de accesibilidad. En los casos en que existen directrices en materia de accesibilidad para toda la organización, estas figuran principalmente en documentos internos, como las políticas, las estrategias, los planes de acción, las normas, los memorandos, las instrucciones y las circulares administrativas.

32. El órgano rector de la UIT ha aprobado varias resoluciones pertinentes sobre accesibilidad en beneficio de las personas con discapacidad y las personas con necesidades específicas, lo que incluye las discapacidades relacionadas con la edad. Esas resoluciones se refieren a lo siguiente: el establecimiento del Fondo de Accesibilidad de la UIT para ampliar sus actividades en la esfera de las TIC accesibles y para conseguir que la UIT sea

³⁷ Resoluciones 69/142, 62/127, 65/186, 62/127 y 69/142 de la Asamblea General.

³⁸ Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 8, 10, 11 y 17 y metas 4.a, 4.5, 8.5, 10.2, 11.2, 11.7 y 17.18 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

³⁹ Objetivos de Desarrollo Sostenible 1, 3, 5, 9, 13 y 16.

⁴⁰ Véase *Leveraging the Incheon Strategy to implement the 2030 Agenda for Sustainable Development*, E/ESCAP/APDDP(4)/INF/1.

⁴¹ Véanse las resoluciones 69/142, 62/127, 65/186 y 69/142 de la Asamblea General.

⁴² Observación general núm. 2, párr. 47.

⁴³ A/HRC/31/62, párrs. 101 y 102.

⁴⁴ La Secretaría de las Naciones Unidas comprende: las oficinas y los departamentos de la Sede en Nueva York, los órganos de justicia interna, otras oficinas, los asesores, representantes y enviados especiales, las oficinas fuera de la sede principal y las comisiones regionales de las Naciones Unidas.

una organización más accesible⁴⁵; medidas para garantizar infraestructuras de conferencias, reuniones, documentación, publicaciones e información eficientes y accesibles⁴⁶; la realización de estudios y trabajos de investigación y la elaboración de directrices y recomendaciones sobre la accesibilidad de las telecomunicaciones/TIC⁴⁷; la priorización de los trabajos sobre la terminología y las definiciones relativas a la accesibilidad; la consideración de los principios de diseño universal, incluida la elaboración de normas no discriminatorias, de reglamentos de servicio y medidas; y la utilización de una lista de control de accesibilidad de las telecomunicaciones a fin de incorporar los principios de diseño universal y accesibilidad⁴⁸.

F. Otras decisiones

33. El 20 de abril de 2018, el Secretario General adoptó la decisión 201/20 titulada “Inclusión de las personas con discapacidad”, en la que recomendó:

- La revisión del enfoque actual del sistema de las Naciones Unidas en lo que respecta tanto a la accesibilidad como a la incorporación de los derechos de las personas con discapacidad en todas las operaciones, con miras a crear una base de referencia a partir de los cuestionarios enviados a los miembros del Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible y a 40 equipos de las Naciones Unidas en los países y las entrevistas con organizaciones no gubernamentales (ONG) (fecha estimada: octubre de 2018).
- La elaboración de una política, un plan de acción y un marco de rendición de cuentas para fortalecer la accesibilidad y la incorporación de los derechos de las personas con discapacidad en todo el sistema (fecha estimada: enero/febrero de 2019).
- La publicación de orientaciones para el sistema de las Naciones Unidas sobre cuestiones relativas a la accesibilidad y al empleo de personas con discapacidad, que comprenderían normas sobre las instalaciones de la Secretaría de las Naciones Unidas.

34. A nivel regional, la CESPAP y sus Estados miembros han liderado la promoción de la agenda de discapacidad y accesibilidad a lo largo de tres decenios consecutivos sobre discapacidad en la región de Asia y el Pacífico, además de diversas resoluciones y medidas concretas. La resolución 67/6 de la CESPAP, de 25 de mayo de 2011, titulada “Enhancing accessibility for persons with disabilities at ESCAP” (Mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad en la CESPAP), dispuso que se mejorara la accesibilidad en esa entidad. En respuesta a esa resolución, la Comisión creó el centro de accesibilidad, realizó una evaluación de la accesibilidad en 2017, elaboró directrices sobre accesibilidad y creó un grupo de trabajo interno en materia de accesibilidad.

35. En noviembre de 2012, los Estados miembros de la CESPAP suscribieron la Estrategia de Incheon para Hacer Realidad los Derechos de las Personas con Discapacidad en Asia y el Pacífico (resolución 69/13 de la CESPAP). La Estrategia consta de 10 objetivos y 27 metas en materia de discapacidad que los Estados miembros han de alcanzar, con un objetivo, el número 3, centrado en el mejoramiento del acceso al entorno físico, la información y la comunicación, entre otras cosas. En noviembre de 2017, la CESPAP, mediante su resolución 74/7, hizo suya la Declaración y el Plan de Acción de Beijing para Acelerar la Aplicación de la Estrategia de Incheon que, en uno de los párrafos dispositivos, subraya la determinación de la CESPAP de mejorar la accesibilidad de manera integral y llevar a cabo una evaluación de la accesibilidad.

36. A nivel de todo el sistema, la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación (JJE) ha reiterado la importancia de mejorar la

⁴⁵ Resolución 175 de la UIT, Busán, 2014.

⁴⁶ Resolución 71 de la UIT (Rev. Busán, 2014).

⁴⁷ Resolución UIT-R 67.

⁴⁸ Resolución UIT-T 70.

accesibilidad del sistema de las Naciones Unidas y la aplicación progresiva de las normas y directrices establecidas en las resoluciones de la Asamblea General⁴⁹. En 2006, estableció el Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, mientras que su Red de Recursos Humanos creó el Grupo de Trabajo sobre el Empleo de Personas con Discapacidad (véase el anexo IV).

G. Aspiración: cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

37. En el presente capítulo se ha dejado claro que existen diversos mandatos en materia de accesibilidad, todos inspirados en la Convención, que solo permite que los Estados y las organizaciones de integración regional se adhieran a ella. En total, 177 países y organizaciones de integración regional han firmado y ratificado la Convención y han tomado medidas para aplicarla. Muchos promueven también su aplicación a través del sistema de las Naciones Unidas, como se expresa en las resoluciones aprobadas por los órganos legislativos.

38. Según las consultas realizadas a juristas, las dos posibilidades para subsanar la deficiencia de que la Convención no mencione expresamente a las organizaciones internacionales como posibles partes en ellas sería modificarla o aprobar un protocolo adicional que permitiera esa adhesión. Sin embargo, esto podría llevar muchísimo tiempo y resultar sumamente complicado. Por lo tanto, en lugar de ello, **el Inspector exhorta a todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que respeten el espíritu y la letra de la Convención y asuman voluntariamente las obligaciones que dimanen de ella, en particular del artículo 9 de la Convención, entre otras cosas incorporando sus disposiciones a su respectiva política de accesibilidad.** En ese contexto, los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, en particular en el marco de la JJE, podrían tomar la iniciativa de proponer nuevas medidas para aplicar las disposiciones del artículo 9 de la Convención.

⁴⁹ Véanse CEB/2009/HLCM/30 y CEB/2009/HLCM/HR/2.

III. Políticas, directrices y normas sobre accesibilidad

A. Políticas de las organizaciones en materia de accesibilidad

39. Una política sobre inclusión de la perspectiva de discapacidad y la accesibilidad es un documento público que demuestra la voluntad de una organización de incluir a las personas con discapacidad y la accesibilidad para esas personas en todos los aspectos de su trabajo normativo y operacional. Ello incluye necesariamente los foros a través de los cuales se llevan a cabo las deliberaciones sobre esa labor y las decisiones que se adoptan, en particular las conferencias y las reuniones. Una política coherente que aborde de manera integral los aspectos físicos y tecnológicos de la accesibilidad, así como el hecho de que la inclusión es inherente a los derechos de las personas con discapacidad, contribuirá a generar confianza, tanto dentro como fuera de la organización, en su deseo de predicar con el ejemplo en cuanto a la plena participación de las personas con discapacidad en todas las etapas pertinentes de su labor.

40. En lo que atañe a las organizaciones participantes en la DCI, la UIT⁵⁰ cuenta con una política oficial sobre accesibilidad, el ACNUDH (como parte de la Secretaría de las Naciones Unidas) dispone de una política sobre ajustes razonables para los funcionarios con discapacidad, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) cuenta con una política específica de accesibilidad para las obras de construcción relativas a los programas y el Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) tiene una política de discapacidad⁵¹ destinada a garantizar que los refugiados palestinos con discapacidad puedan participar de forma activa y significativa en la planificación, la aplicación, la gestión y el examen de las políticas o intervenciones del OOPS que les afectan.

41. La política del ACNUDH sobre ajustes razonables titulada “United Nations Human Rights Reasonable Accommodation Policy” (2018) se basa en los derechos de las personas con discapacidad y contiene unos principios que merecen ser adoptados:

- El ACNUDH proporcionará ajustes razonables a todas las personas con discapacidad que los soliciten y que actúen, en cualquier calidad, bajo la responsabilidad financiera u operacional y el control del ACNUDH.
- La política se aplica a cualquier persona vinculada al ACNUDH que requiera apoyo financiero, administrativo, logístico o técnico para participar en reuniones, eventos, seminarios, conferencias, congresos o cualquier otra actividad, a título oficial o personal.
- El ACNUDH establecerá un presupuesto para todos los programas específicos que destinado a proporcionar ajustes razonables en relación con actividades previstas. También establecerá un presupuesto para sufragar las solicitudes de ajustes razonables procedentes de sus oficinas cuando se reciban de forma imprevista.
- Todas las solicitudes de ajustes razonables se seguirán de un diálogo interactivo entre el ACNUDH y el interesado con discapacidad, y también se evaluará la realización del ajuste solicitado. En los casos en que no pueda alcanzarse un acuerdo, el ACNUDH deberá justificar su denegación de la solicitud mediante un análisis objetivo para evitar toda discriminación.
- Cuando se denieguen ajustes razonables a personas con discapacidad que no forman parte del personal, estas podrán presentar una reclamación ante los coordinadores competentes en el ACNUDH para que la examinen. Los coordinadores informarán de los resultados de su examen al Alto Comisionado Adjunto para los Derechos Humanos.

⁵⁰ UIT, Accessibility Policy for Persons with Disabilities, 2013.

⁵¹ OOPS, Disability Policy, Promoting the Rights of Persons with Disabilities, septiembre de 2010.

42. El Inspector celebra, como buena práctica que debería incorporarse en todas las políticas de accesibilidad, las disposiciones relativas a la rendición de cuentas (esto es, las disposiciones que exigen que el organizador evalúe la realización del ajuste solicitado y justifique claramente toda denegación) y la reparación (esto es, las disposiciones que prevean que la persona a la que se deniega el ajuste razonable pueda impugnar la decisión ante el personal directivo de la organización). **Habida cuenta de la reciente aprobación de la política del ACNUDH y de la posibilidad de que sirva de guía para otras entidades, el Inspector exhorta al ACNUDH a que, de forma periódica, haga un seguimiento de la aplicación de la política e informe al respecto, sobre todo en lo que se refiere a los componentes de rendición de cuentas y reparación.**

43. La política de la UIT contiene algunos compromisos importantes en relación con los principios de accesibilidad, por ejemplo los siguientes:

- Eliminar las barreras que restringen la plena participación de las personas con discapacidad en las actividades de la organización, ya sea como funcionarios de la organización, participantes en reuniones o miembros del público en general.
- Aplicar el principio del diseño universal cada vez que se revise o introduzca un servicio, de modo que todas las personas puedan utilizarlo sin necesidad de adaptaciones o un diseño especial.
- Utilizar TIC accesibles y realizar actividades periódicas de divulgación de información, creación de conciencia y capacitación.
- Contribuir a la formulación de las políticas y directrices de accesibilidad para todo el sistema y cumplirlas, intercambiando conocimientos y perfeccionando las políticas sobre la base de las mejores prácticas conocidas.
- Consultar con las organizaciones pertinentes que representan a personas con discapacidad y tienen experiencia en políticas y programas de accesibilidad a fin de beneficiarse de sus opiniones y mejores prácticas.

44. En cuanto a la política del UNICEF⁵² sobre la incorporación de consideraciones de accesibilidad en las actividades de construcción, algunos elementos útiles que podrían adoptarse son los siguientes:

- Se reconoce el artículo 9 de la Convención relativo a la accesibilidad de los edificios, el lugar de trabajo, etc.
- Al diseñar y estimar los costos de los proyectos de construcción habría que tener en cuenta la accesibilidad como parte integrante y no como un elemento adicional.
- En las propuestas de proyectos habría que mencionar claramente la accesibilidad y prever fondos para su implementación.
- En los casos en que no exista legislación nacional sobre accesibilidad, o la que exista no se ajuste a la normativa internacional para la construcción de edificios establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) (norma núm. 21542:2011), esta debería ser utilizada como referencia teniendo en cuenta el contexto local.
- La organización debería documentar, compartir e intercambiar los conocimientos y las buenas prácticas relativos a la accesibilidad del entorno edificado tanto a nivel interno como en el sistema común de las Naciones Unidas.

45. Siete organizaciones (la Secretaría de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Marítima Internacional (OMI), el Centro de Comercio Internacional (CCI), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el UNICEF y la OMS) tienen políticas sobre el empleo de personas con discapacidad y, en algunos casos, sobre la accesibilidad para estas personas, con disposiciones que promueven, directa o indirectamente, la accesibilidad de las

⁵² UNICEF, Directiva Ejecutiva CF/EXD/2017-004, Accessibility in UNICEF's Programme-Related Construction Activities, 11 de diciembre de 2017.

conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad. Algunos principios y disposiciones útiles de la política de la Secretaría de las Naciones Unidas⁵³ (que también se aplica a todos los fondos y programas) comprenden el compromiso de:

- Reconocer que la denegación de ajustes razonables constituye discriminación por motivos de discapacidad⁵⁴.
- Adoptar medidas adecuadas para garantizar el acceso a los locales, las instalaciones y el equipamiento, así como la utilización de estos, por todos los funcionarios con discapacidad.
- Establecer y aplicar disposiciones en relación con los edificios y espacios existentes a fin de que los itinerarios, las entradas, las salidas y la señalización sean accesibles y puedan utilizarse tanto medios sonoros accesibles como medios intuitivos para desplazarse, incluso en las situaciones de emergencia.
- Adoptar medidas adecuadas para garantizar el acceso de los funcionarios con discapacidad a la información que precisen para desempeñar sus funciones oficiales.
- Divulgar periódicamente información accesible relacionada con la inclusión del personal con discapacidad en el lugar de trabajo y realizar actividades de toma de conciencia sobre la discapacidad entre el personal.
- Compartir conocimientos e información sobre buenas prácticas relativas a los entornos de trabajo inclusivos en todo el sistema, en consulta con el personal con discapacidad y con la participación de este.
- Designar un coordinador de las cuestiones relativas a la discapacidad y la accesibilidad, encargado de establecer un mecanismo de supervisión y cumplimiento a fin de asegurar la aplicación de la política.

46. Las políticas de la OIT⁵⁵, la OMI⁵⁶, el CCI⁵⁷, el ACNUR⁵⁸ y la OMS⁵⁹ contienen, además, otros compromisos concretos para hacer que los espacios y servicios de reunión y conferencias sean accesibles. Esos compromisos son, por ejemplo:

- Adoptar todas las medidas razonables necesarias para asegurar que las personas con discapacidad puedan participar plenamente en las reuniones, las conferencias, los talleres, los seminarios y otros foros.
- Lograr la máxima accesibilidad de las presentaciones y otros medios informativos para las personas con discapacidad física o sensorial, poniendo a disposición el material pertinente en formatos accesibles.
- Prestar especial atención a la accesibilidad de los entornos donde tienen lugar los eventos para cerciorarse de su accesibilidad para el personal con discapacidad.

⁵³ ST/SGB/2014/3.

⁵⁴ Cabe señalar que la declaración de política sobre discapacidad de la Red de Recursos Humanos del Comité de Alto Nivel sobre Gestión, *Policy Statement on Disability* (2009), recomienda específicamente que todas las políticas de la organización en materia de discapacidad comprendan disposiciones sobre la realización de ajustes razonables a fin de eliminar las barreras físicas, de comunicación, técnicas, en el lugar de trabajo o de otra índole, incluso en lo que se refiere a los edificios, los espacios de oficinas, reuniones, conferencias y talleres y el acceso a la información.

⁵⁵ OIT, Circular núm. 655, Política sobre el empleo de personas con discapacidades, 19 de julio de 2005.

⁵⁶ OMI, Memorando Interno ADMIN/11/1, Policy on the Employment of Persons with Disabilities, 5 de enero de 2011.

⁵⁷ CCI, *Boletín* del Director Ejecutivo ITC/EDB/201701, Employment and Accessibility for Persons with Disabilities at ITC, 22 de diciembre de 2017.

⁵⁸ ACNUR, Policy on the Employment of Persons with Disabilities, noviembre de 2008.

⁵⁹ OMS, Policy on the Employment of Persons with Disabilities, 1 de agosto de 2010.

47. Las políticas del CCI y la OMS señalan otras medidas adicionales de interés en relación con la accesibilidad de las TIC, el seguimiento, las encuestas, la función de los coordinadores y las disposiciones relativas a las oficinas sobre el terreno, por ejemplo:

- Tomar medidas para asegurar que las herramientas de la tecnología de la información disponibles para las personas con discapacidad, incluidas las páginas de Internet y de la intranet, las aplicaciones y las bases de datos, utilicen formatos accesibles, siempre y cuando proceda, sea factible y responda a la demanda (CCI).
- Realizar exámenes periódicos de la eficacia de las medidas adoptadas con arreglo a la política y tratar de mejorar la eficacia de esas medidas (CCI y OMS).
- Incluir en las encuestas de personal preguntas relevantes para la aplicación de la política (CCI y OMS).
- Encargar al coordinador de las cuestiones relativas a la discapacidad o la accesibilidad que preste asesoramiento sobre los mecanismos para hacer frente a la discriminación contra las personas con discapacidad, dar a conocer los derechos de esas personas, llevar a cabo las actividades de colaboración interinstitucional e incorporar la cuestión de la discapacidad en las actividades de la organización (CCI).
- Establecer que, en caso de nuevas obras de construcción o de mejora de los edificios existentes, si no existe legislación pertinente a nivel nacional, la sede o la oficina regional deberá determinar cuáles son las disposiciones aplicables (OMS).

48. Si bien existen varias políticas que tratan directa o indirectamente la cuestión de la accesibilidad, las organizaciones no pudieron indicar ningún examen que se hubiera realizado para evaluar la eficacia de la aplicación de las políticas. En el capítulo VI se examinan la rendición de cuentas en relación con la accesibilidad y el papel que desempeñan las oficinas de supervisión al respecto.

B. Directrices en materia de accesibilidad

49. Aunque hay pocas políticas sobre accesibilidad, varias organizaciones han publicado documentos de orientación que son muy instructivos y señalan algunas medidas concretas para hacer que las reuniones y conferencias sean más accesibles para las personas con discapacidad. En la presente sección se hace hincapié en los elementos fundamentales de esos documentos de orientación —elementos que pueden inspirar a otras organizaciones cuando elaboren sus propias políticas y directrices.

50. *Disability Inclusive Meetings: An Operational Guide (CESPAP, 2015)*. A fin de asegurar que todas las reuniones tengan en cuenta la discapacidad, tanto a nivel temático como de la participación, es decir, independientemente de si una reunión se refiere estrictamente a la discapacidad en sí, en esta guía se establece un marco para la planificación de reuniones inclusivas prestando especial atención a tres ámbitos:

a) Los conceptos fundamentales de las reuniones que tienen en cuenta las cuestiones relativas a la discapacidad, esto es: la discapacidad, la diversidad de personas con discapacidad, la accesibilidad, el diseño universal y los ajustes razonables, y la interrelación entre esos conceptos;

b) El modo de planificar reuniones teniendo en cuenta la discapacidad, en particular: la consideración de los temas desde una perspectiva de discapacidad; el envío de invitaciones; la elaboración de un programa; la elección de un lugar que sea accesible; la prestación de servicios de información y comunicación accesibles (como los macrotipos, el braille, los intérpretes de lenguas de señas, los intérpretes-guía, los subtituladores, los servicios para tomar notas y los asistentes de apoyo); la organización de un transporte accesible y el establecimiento de un presupuesto;

c) El modo de celebrar reuniones que tengan en cuenta las cuestiones relativas a la discapacidad, en particular: verificar el lugar de la reunión justo antes de que se celebre; concienciar al personal; utilizar tarjetas de colores para la comunicación y evaluar las reuniones.

La guía proporciona también algunos modelos útiles que podrían copiarse, por ejemplo, una solicitud relativa a la accesibilidad y un formulario de evaluación de la reunión, una lista de control para planificar las reuniones y planos de cada planta en los que se muestran los pasillos accesibles para personas con movilidad reducida. También contiene listas de terminología adecuada para referirse a las personas con discapacidad.

51. **General guidelines of accessibility for ESCAP conferences and meetings (versión preliminar, 20 de julio de 2018)**. Este proyecto de directrices se deriva de la resolución 67/6 de la CESPAP, en la que se solicita al Secretario Ejecutivo de la CESPAP que aplique normas y directrices para aumentar la accesibilidad de las instalaciones y los servicios. Esta versión preliminar de las directrices plantea un proceso en cuatro etapas (determinar → preparar → proporcionar → evaluar) para la organización de reuniones accesibles que tengan en cuenta la discapacidad, que consta de los siguientes elementos fundamentales:

- Determinar algunas disposiciones que deben adoptarse antes de celebrar una reunión, en particular: los coordinadores de las cuestiones de discapacidad para la conferencia o la reunión; el presupuesto disponible para servicios de accesibilidad; los ajustes razonables que requieren los participantes; y los proveedores de servicios accesibles.
- Preparar material informativo accesible (lectores de pantallas, contenido fácil de comprender y ficheros en formato epub) con recomendaciones sobre la creación de documentos tanto digitales como impresos y presentaciones en PowerPoint.
- Proporcionar servicios de accesibilidad con orientación acerca de: subtítulo en directo (selección del subtitulador, material que debe facilitársele y programas informáticos que se necesitan); subtítulo mediante el sistema de rehabilitado; interpretación (selección del intérprete, material que debe facilitársele y ubicación de los equipos de iluminación, sonido y proyección); guías y asistentes para la reunión; y organización de transporte accesible.
- Evaluar los aspectos satisfactorios y las dificultades respecto de las medidas de accesibilidad, facilitando un formulario modelo para la evaluarla.
- Crear un formulario tipo de solicitud de ajustes razonables para las personas con discapacidad, y directrices sobre el modo de referirse a las personas con discapacidad y comunicarse con ellas.

52. **Guidelines for Accessible Meetings (UIT, octubre de 2015)**⁶⁰. Este documento técnico contiene:

- Una lista de servicios de ajustes necesarios para que las reuniones sean accesibles y medidas para asegurar que el personal encargado de organizar las reuniones conozca las necesidades de los usuarios.
- Medidas de verificación y otras medidas para asegurarse de que el lugar donde vaya a celebrarse la reunión sea accesible, en particular en lo que respecta a los accesos y a los espacios generales, las salas de reuniones, la accesibilidad técnica, el ruido de fondo, el subtítulo, los servicios de restauración y una señalización clara.
- La información que debe facilitarse sobre la accesibilidad de las instalaciones donde tendrá lugar la reunión, el alojamiento en hoteles y las fechas de las reuniones.
- Medidas para asegurar que la información suministrada sea accesible, incluyendo orientación sobre las presentaciones, los vídeos, los sitios web, la lengua de señas, la utilización de distintas lenguas habladas y los productos auditivos de apoyo.
- La formación que necesita el personal para prestar asistencia a las personas con discapacidad.
- Orientación sobre la recopilación de comentarios y reacciones, la participación de expertos y la preparación de informes.

⁶⁰ Puede consultarse en: www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-AM-PDF-E.pdf.

- Preguntas tipo para los formularios de inscripción y listas de control para el día de la reunión.

53. *Toolkit on Disability for WHO offices in countries, areas and territories (2012)*⁶¹. Este material comprende:

- Medidas y herramientas prácticas para eliminar las barreras y garantizar el acceso a las instalaciones, la tecnología de la información, las publicaciones y las comunicaciones.
- Una lista de control designada a los jefes de las oficinas para que la utilicen cuando evalúen el nivel de accesibilidad e inclusión de la discapacidad en su respectiva oficina.
- Preguntas pertinentes sobre el modo de evaluar la accesibilidad de los edificios y la información, la sensibilización y los conocimientos del personal, la incorporación de las cuestiones relativas a la discapacidad en la labor técnica y la participación de las personas con discapacidad en la labor de la organización; se incluyen también medidas para abordar estas cuestiones.

54. En el anexo I figuran otros documentos de orientación útiles que abarcan aspectos concretos de la accesibilidad y el modo de incorporar la Convención y la agenda en materia de discapacidad en la labor programática.

C. Normas internacionales sobre accesibilidad

55. No existen normas internacionales sobre accesibilidad que estén aceptadas y se usen de forma generalizada en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Dependiendo del lugar dónde estén ubicadas, casi todas las organizaciones tratan de cumplir las normas de accesibilidad que figuran en los códigos de construcción y las leyes sobre discapacidad del país anfitrión. La excepción es el UNICEF, que ha establecido tres niveles de accesibilidad aplicables a todas sus oficinas en el mundo, según se describe en el cuadro 1. En el UNICEF, todas las oficinas, las construcciones nuevas y las oficinas que se trasladen a una nueva ubicación o cuya estructura o distribución se modifique deben cumplir al menos el nivel 1 de accesibilidad. Los proyectos que permiten mejorar la accesibilidad de una oficina pueden beneficiarse, además, de financiación o cofinanciación a través del Fondo Ecológico y de Accesibilidad del UNICEF⁶². En opinión del Inspector, sería útil para todas las entidades del sistema de las Naciones Unidas evaluar sus instalaciones actuales utilizando los niveles fijados por el UNICEF y estableciendo unos niveles mínimos de accesibilidad que se aplicarían a toda la organización.

Cuadro 1

Niveles de accesibilidad para las instalaciones del UNICEF

Nivel 1: mínimo	Nivel 2: medio	Nivel 3: superior
1. La entrada al edificio es accesible (anchura suficiente de la puerta; rampa en las entradas con escalones; ascensor accesible si la oficina está en una planta superior).	1. Cumple el nivel 1 de accesibilidad.	1. Cumple los niveles 1 y 2 de accesibilidad.
2. Un puesto de trabajo accesible con un recorrido libre de paso desde la entrada, el cuarto de aseo y la sala de reuniones; debe disponer de espacio suficiente para maniobrar;	2. Hay más de un puesto de trabajo accesible y pueden transformarse otros para que también los sean, previa solicitud.	2. Hay puestos de trabajo accesibles en todos los niveles o plantas.
	3. Dos salas de reuniones accesibles.	3. Todas las salas de reuniones son accesibles.
	4. Cuartos de aseo accesibles en más de una planta.	4. La mitad de los cuartos de aseo son accesibles.

⁶¹ WHO/NMH/VIP/DAR/12.01.

⁶² En el documento *Procedure on Eco-Efficiency and Inclusive Access in UNICEF Premises and Operations* (2018) del UNICEF, la organización se compromete a mejorar la accesibilidad de sus instalaciones aplicando los principios del diseño universal.

Nivel 1: mínimo	Nivel 2: medio	Nivel 3: superior
<p>el mobiliario debe reunir las características específicas que requiera el trabajador con discapacidad.</p> <p>3. Una sala de reuniones accesible (entrada accesible, espacio de maniobra suficiente para las personas que utilizan dispositivos de apoyo, equipos de reuniones y conferencias al alcance de estas personas, etc.).</p> <p>4. Un cuarto de aseo unisex accesible (equipado con barras, espacio para maniobrar y un lavabo).</p> <p>5. Ruta de evacuación accesible para la planta baja y otras plantas donde trabajen personas con discapacidad.</p> <p>6. Espacio de aparcamiento adaptado según la normativa, cerca de la entrada del edificio.</p>	<p>5. Fácil circulación en la mayor parte del edificio: una zona de desplazamiento vertical accesible en el edificio (ascensor, escaleras y rampas) y circulación horizontal en cada planta (pasillos con anchura suficiente; rampas para los desniveles en la planta).</p> <p>6. Las zonas comunes (espacio de cocina, cafetería, recepción y zonas de esparcimiento) son accesibles (recorrido libre de paso, espacio suficiente para maniobrar, grifos al alcance y fáciles de utilizar con una sola mano).</p> <p>6. Una plaza de aparcamiento con un recorrido accesible hasta la entrada.</p>	<p>5. Todas las zonas comunes son accesibles.</p> <p>6. Al menos el 4 % de las zonas de aparcamiento están reservadas y designadas como plazas accesibles.</p> <p>7. Existe señalización (por ejemplo, para los cuartos de aseo y las plazas de aparcamiento accesibles).</p> <p>8. Los mandos e interruptores pueden utilizarse de forma segura e independiente.</p>

56. La falta de normas de accesibilidad para toda la organización hace que existan divergencias entre la sede y las oficinas en las regiones o los países dentro de una misma organización en cuanto a los niveles de accesibilidad. Análogamente, la ausencia de normas para todo el sistema propicia variaciones en la accesibilidad entre las distintas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Aunque esas variaciones dificultan aún más la evaluación de la accesibilidad y la presentación de informes al respecto, también brindan la oportunidad a las entidades del sistema de las Naciones Unidas de tomar las riendas en esta esfera y acometer iniciativas pioneras, estableciendo niveles de referencia basados en las normas internacionales existentes en materia de accesibilidad. La única iniciativa interna conocida para comparar varias normas nacionales de accesibilidad a fin de obtener niveles de referencia corresponde a la Comisión Económica de las Naciones Unidas para África (CEPA) en Addis Abeba (véase el cap. VI, secc. A).

57. A partir de las respuestas facilitadas por las organizaciones participantes y del análisis realizado por la DCI, se ha establecido una lista no exhaustiva de 12 normas internacionales relacionadas con la accesibilidad, 1 iniciativa y 6 documentos de buenas prácticas en relación con el entorno construido y las TIC, que pueden utilizarse para orientar la elaboración de metas de cumplimiento o de niveles de referencia para la medición. Los 6 documentos de buenas prácticas en materia de accesibilidad de las TIC han sido elaborados y utilizados por la UIT. Once de las 12 normas proceden de la Organización Internacional de Normalización, que es una federación mundial de órganos nacionales de normalización. Las organizaciones también han encontrado tres leyes nacionales que regulan la accesibilidad⁶³.

58. Esas normas, recomendaciones y directrices, acompañadas de información descriptiva básica, figuran en el anexo II. Dado que evaluar la solidez técnica de esas normas queda fuera del ámbito del presente estudio, no debe considerarse que la DCI las ha aprobado por el simple hecho de mencionarlas. El personal técnico competente de cada entidad del sistema de las Naciones Unidas debería examinarlas detenidamente para determinar su pertinencia e idoneidad.

⁶³ Norma 500 de la Sociedad Helvética de Ingenieros y Arquitectos; Normas de Diseño Accesible, Ley de Personas con Discapacidad de los Estados Unidos de América (2010); y Ley núm. 13, de 9 de enero de 1989, de Italia, arts. 77 a 79.

D. Necesidad de una política sobre accesibilidad en todas las organizaciones

59. De las buenas prácticas derivadas de las políticas, las directrices y las normas vigentes en materia de accesibilidad que hemos destacado se desprende claramente que ya existen los elementos necesarios para que todas las organizaciones se doten de una política integral sobre accesibilidad. En los casos en que no existen esas políticas y directrices, el Inspector ha comprobado que a veces no se comprende ni reconoce suficientemente la importancia de las cuestiones relativas a la discapacidad y la accesibilidad, lo cual se manifiesta en un escaso interés en el tema y una tendencia a considerarlo desde un planteamiento restrictivo, como facilitar instalaciones y servicios, en lugar una perspectiva holística de respecto y defensa de los derechos humanos, no discriminación e inclusión. Lo que se precisa es una reflexión adecuada sobre las buenas prácticas existentes a fin de evaluar el modo en que cada organización puede adoptarlas y adaptarlas a su realidad con miras a elaborar una política que fije unos criterios mínimos de accesibilidad, así como directrices sobre la manera de llevar la política a la práctica a fin de lograr que las conferencias y reuniones sean accesibles.

60. En la elaboración de esas políticas y directrices deberían participar los interesados de todas las dependencias pertinentes que, directa o indirectamente, presten servicios de conferencias y reuniones. Ello comprende la gestión de los edificios y las instalaciones, los servicios de conferencias, los servicios de gestión de documentos, los servicios de TIC, los departamentos de seguridad, la gestión de los recursos humanos, los servicios médicos y de salud, los departamentos de contratación pública, las oficinas jurídicas, los departamentos de información pública y difusión, las unidades sustantivas que organizan conferencias y reuniones y los coordinadores de las cuestiones relativas a la discapacidad. A fin de asegurar que se incorpora la perspectiva del usuario, el proceso debe incluir las aportaciones de las personas con discapacidad, así como de expertos en discapacidad y accesibilidad. La adhesión colectiva al diseño y la aplicación de esas políticas y directrices debe facilitarse mediante la sensibilización en lugar imponerla o a dejar a nadie en evidencia. Las organizaciones deberían realizar consultas a través de los foros interinstitucionales adecuados que se ocupen de la accesibilidad, como parte del proceso de elaboración de las políticas, a fin de promover un cierto nivel de coherencia en las respuestas y las normas en todo el sistema, teniendo siempre en cuenta la propia realidad de cada organización.

61. Cabe esperar que la aplicación de las siguientes recomendaciones propicie una mayor eficacia de las organizaciones en sus esfuerzos para mejorar la accesibilidad de las conferencias y las reuniones:

Recomendación 1

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían encargar a las oficinas competentes que elaboren, para fines de 2020, un proyecto de política sobre la accesibilidad de las conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad, así como directrices para aplicar la política, y presentar ambos documentos a su respectivo órgano legislativo si se requiere la aprobación de ese órgano para que la política entre en vigor.

62. Una vez que se hayan aprobado la política y las directrices, los órganos legislativos deberían seguir actuando con la diligencia debida y solicitar la presentación periódica de informes sobre la aplicación de la política. Los jefes ejecutivos, por su parte, deberían crear estructuras, arreglos y procedimientos claramente identificables para la aplicación de la política, con responsabilidades bien delimitadas en materia de coordinación y supervisión. Cuando cada organización haya determinado y establecido sus propios criterios mínimos de accesibilidad, junto con buenas prácticas del sector público y privado, esos criterios podrán utilizarse como base de referencia para fijar un conjunto de normas mínimas deseables en materia de accesibilidad en todo el sistema. Los jefes ejecutivos pueden encargar a sus representantes en las redes y los foros pertinentes de gestión de conferencias (como el Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) que desempeñen esa labor como reflejo de su compromiso con la accesibilidad, la no discriminación y la inclusión.

IV. Instalaciones y servicios accesibles en las sedes, las oficinas sobre el terreno y los locales externos, y satisfacción de los usuarios

63. En el capítulo anterior se ha destacado que la mayoría de las organizaciones participantes en la DCI carecen de políticas y niveles mínimos de accesibilidad para sus instalaciones y servicios, pese a que varias de ellas tienen directrices útiles e instructivas sobre la accesibilidad de las conferencias y las reuniones. En el presente capítulo se examinan las prácticas para evaluar la existencia de instalaciones y servicios accesibles para las conferencias y las reuniones y su idoneidad, sobre la base de la valoración tanto del proveedor (las organizaciones), como del usuario (las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad). En el capítulo se resalta también la situación de la accesibilidad en las oficinas regionales y sobre el terreno y las disposiciones para la accesibilidad de las conferencias y reuniones celebradas en el exterior.

A. Instalaciones y servicios accesibles existentes en las sedes y autoevaluación de las organizaciones

64. A fin de evaluar la existencia de instalaciones y servicios accesibles para las conferencias y las reuniones, así como su idoneidad, el cuestionario de la DCI contenía una lista de control que servía para que las organizaciones indicaran si proporcionaban una instalación, un servicio o un instrumento determinados respondiendo “sí” o “no”, y autoevaluaran su idoneidad utilizando una escala de cuatro niveles que iba de “plenamente satisfactorio” a “insatisfactorio”. La lista de control abarcaba: a) las instalaciones físicas y los servicios prestados en las dependencias de la organización; b) los servicios de conferencias y reuniones; y c) los servicios de tecnología de la información para las conferencias y las reuniones. La lista de control no era exhaustiva ni cubría todas las características de accesibilidad de las conferencias y las reuniones, sino muchos de los principales elementos que deberían estar presentes. Las características se eligieron a partir de un análisis realizado por la DCI de documentos de orientación sobre accesibilidad y se finalizaron incorporando el asesoramiento del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias de la Secretaría de las Naciones Unidas.

65. Si bien un total de 16 organizaciones participantes en la DCI transmitieron una respuesta institucional a la lista de control (véase el anexo III), algunas no respondieron a todas las preguntas. En los casos en que se facilitaron respuestas, debe considerarse que estas reflejan las instalaciones y los servicios solamente en la sede de la organización. Cabe precisar que la DCI aceptó las respuestas a la lista de control tal y como se proporcionaron y no realizó ninguna comprobación física. La accesibilidad de las oficinas regionales y nacionales probablemente varíe debido a la falta de unos niveles mínimos establecidos de accesibilidad aplicables a nivel de cada organización y que abarquen también a las presencias sobre el terreno.

66. A lo largo de todo el informe se hace hincapié, cuando procede, en las disposiciones sobre accesibilidad en otras organizaciones que no rellenaron la lista de control, sobre la base de la información recabada mediante entrevistas y respuestas a cuestionarios. En lo que respecta a la Secretaría de las Naciones Unidas, aunque se recibieron respuestas separadas a la lista de control de seis entidades ubicadas en Addis Abeba (CEPA), Brindisi (Centro Mundial de Servicios de las Naciones Unidas), Entebbe (Centro Regional de Servicios de las Naciones Unidas), Ginebra (ACNUDH y Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) y Viena (Oficina de las Naciones Unidas en Viena), no procede considerarlas como plenamente representativas de la situación en toda la organización, dado el número considerable de reuniones y conferencias que se celebran en lugares de los que no se recibieron respuestas a la lista de control, esto es, la Sede de las Naciones Unidas (Nueva York), una oficina fuera de la Sede (Nairobi) y tres comisiones regionales (Bangkok, Beirut y Santiago).

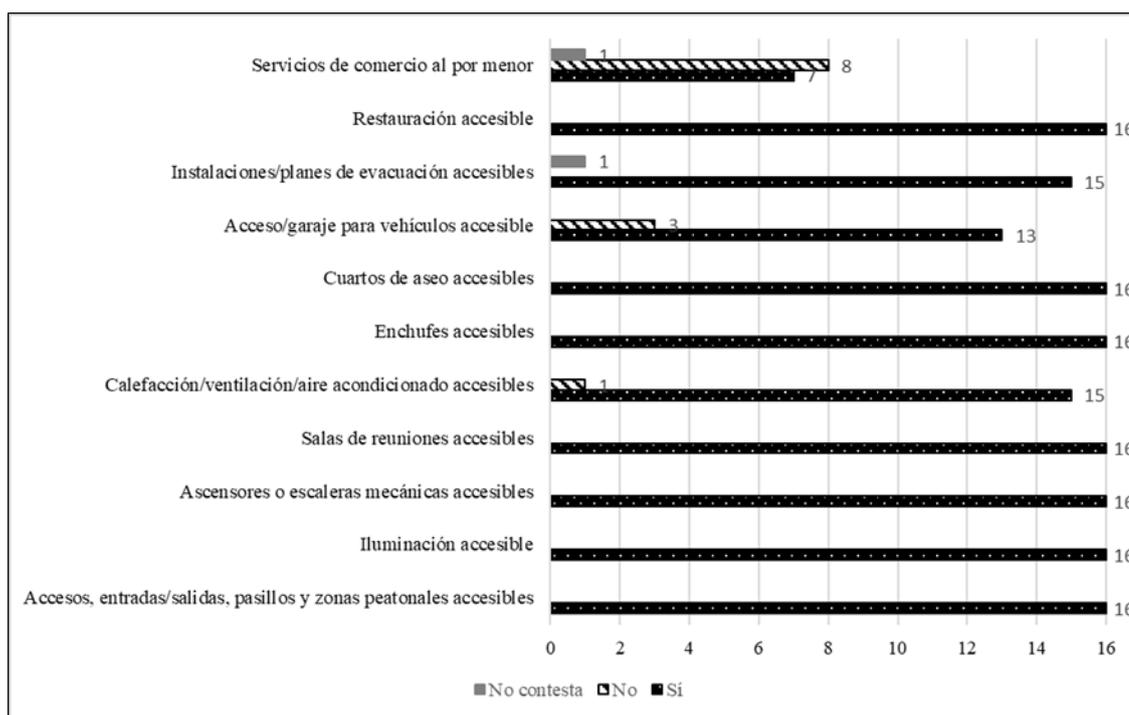
67. En esta sección no se ofrece una definición estándar de los elementos que componen las características evaluadas, ya que no existen definiciones aceptadas de forma general en todo el sistema. En consecuencia, la valoración se guía probablemente por los criterios y estándares subjetivos de cada organización.

1. Accesibilidad de los edificios y las instalaciones donde se celebran las conferencias y las reuniones

68. En el primer apartado de la lista de control se examinan las disposiciones relativas a las características que deben cumplir los edificios y las instalaciones y hasta qué punto esas características responden a las necesidades de accesibilidad. En lo que respecta a la accesibilidad, se evaluaron 11 características, a saber: a) los accesos, las entradas y salidas, los pasillos y las zonas peatonales; b) los servicios de restauración; c) los servicios de comercio al por menor; d) los enchufes; e) los ascensores y las escaleras mecánicas; f) los planes e instalaciones de evacuación; g) la calefacción, la ventilación y el aire acondicionado; h) la iluminación; i) las salas de reuniones; j) los cuartos de aseo; y k) el acceso para vehículos y los garajes. Prácticamente todas las organizaciones encuestadas cumplían 9 de las 11 características reseñadas más arriba (véase el gráfico I). Las dos únicas excepciones son los servicios de comercio al por menor, que no se prestan en 8 organizaciones, y los aparcamientos y garajes accesibles, inexistentes en 3 organizaciones.

Gráfico I

Características de los edificios y las instalaciones presentes en las organizaciones



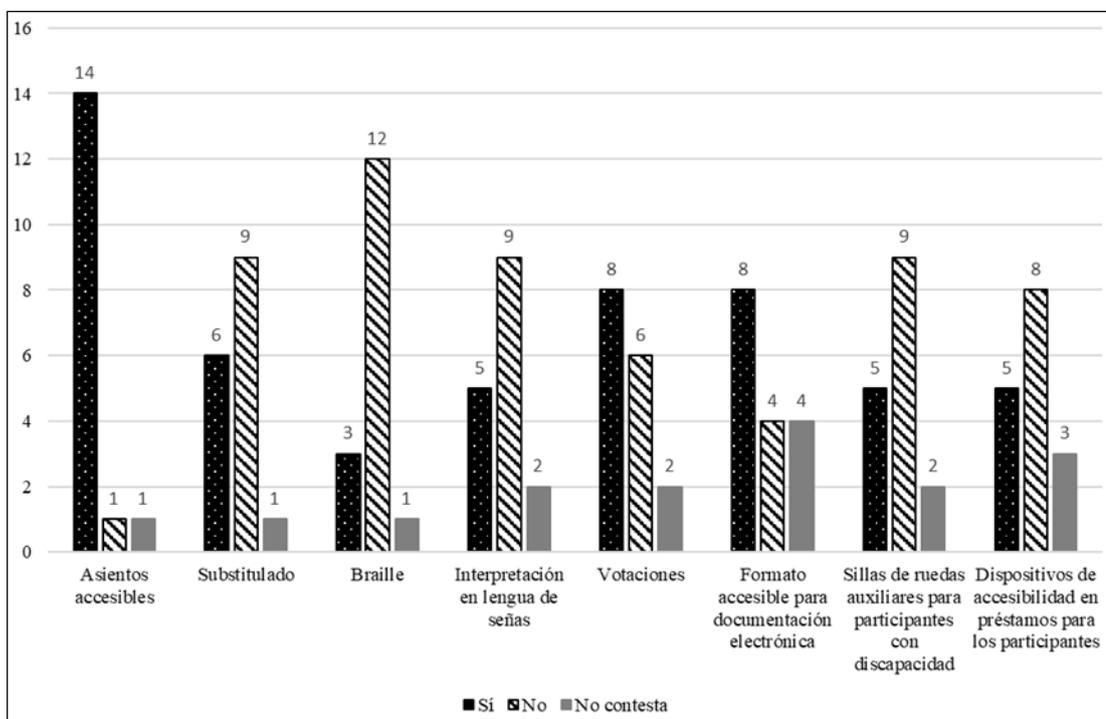
2. Servicios de accesibilidad para las reuniones y conferencias

69. El segundo apartado de la lista de control abarca la prestación de ocho servicios relacionados con la accesibilidad de las conferencias y las reuniones y en qué medida esos servicios responden a las necesidades en materia de accesibilidad: a) espacio de asiento accesible; b) subtítulado; c) información en braille; d) interpretación en lengua de señas; e) asistencia para votar; f) formatos accesibles de documentación electrónica; g) sillas de ruedas auxiliares para las personas con discapacidad; y h) dispositivos de accesibilidad en préstamo para los participantes.

70. Las respuestas revelan que no hay prácticamente servicios destinados a mejorar la accesibilidad en ninguna organización, salvo la OMS, que proporciona los ocho servicios (véase el gráfico II). El ACNUR no proporciona ninguno de los ocho servicios, el

Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), el CCI y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) solo prestan uno de los servicios, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) y la OMI prestan solo dos de los servicios, y la Organización de Aviación Civil (OACI), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Unión Postal Universal (UPU) prestan solo tres de los servicios. El servicio más habitual es el de espacio de asiento accesible, que se ofrece en 14 organizaciones. El resto de servicios son prestados por pocas de las organizaciones encuestadas: solo 3 ofrecen material en braille; 5 dispositivos de accesibilidad en préstamo y sillas de ruedas auxiliares; 5 interpretación en lengua de señas y subtítulo; 8 documentación electrónica en formatos accesibles; y 8 sistemas accesibles para votar.

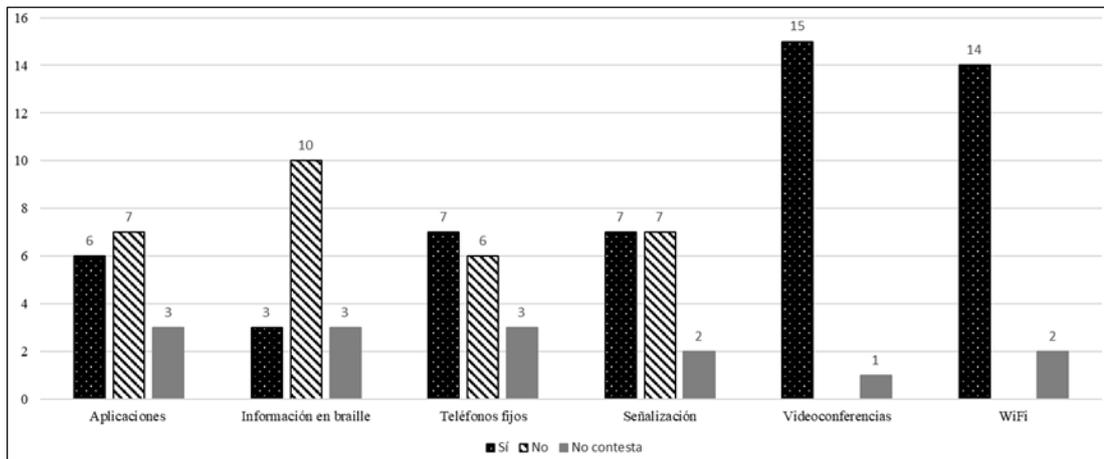
Gráfico II
Prestación por las organizaciones de servicios accesibles para las conferencias y reuniones



3. Accesibilidad de las TIC

71. El tercer apartado de la lista de control abarca la prestación de los seis servicios de TIC siguientes para las conferencias y las reuniones y en qué medida responden a las necesidades de accesibilidad: a) aplicaciones; b) información en braille; c) teléfonos fijos; d) señalización; e) videoconferencias; y f) wifi. Las respuestas recibidas revelan que, si bien todas las organizaciones ofrecen videoconferencias y wifi, solo tres de ellas proporcionan información en braille, solo seis disponen de aplicaciones web accesibles y solo ocho cuentan con teléfonos fijos y señalización accesible. Únicamente el UNICEF y la OMS prestan los seis servicios (véase el gráfico III).

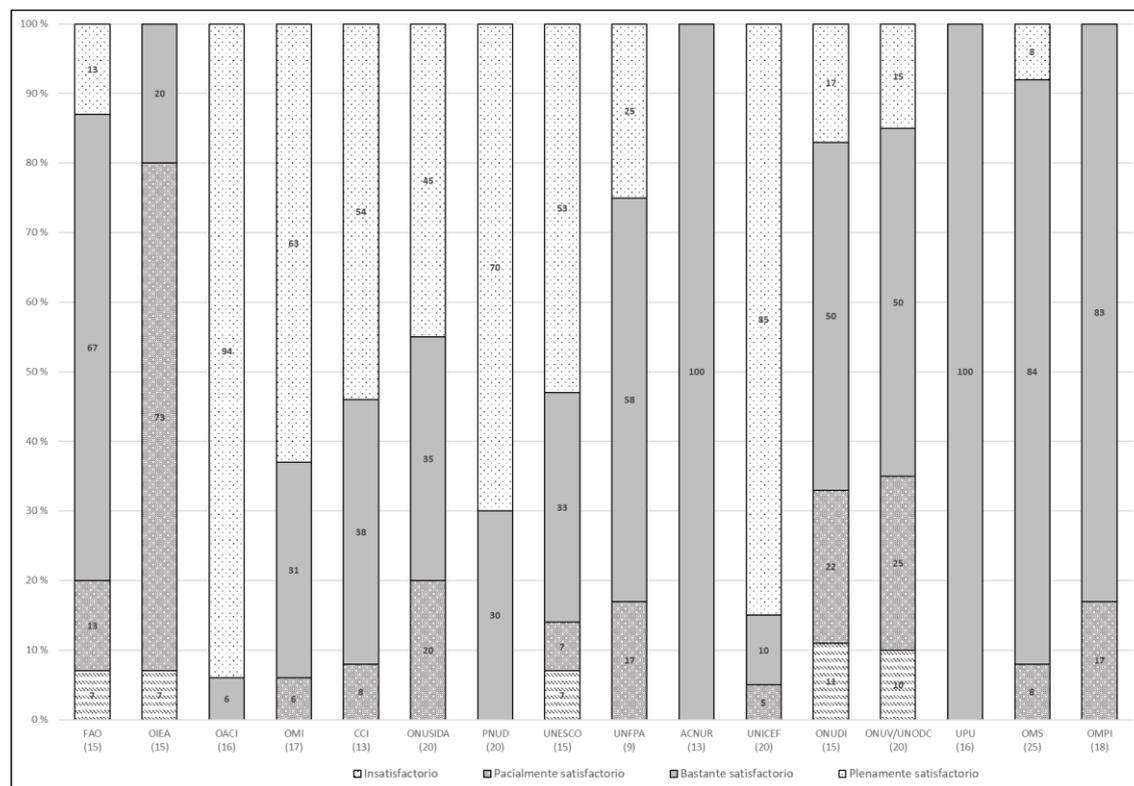
Gráfico III
Prestación por las organizaciones de TIC accesibles para las conferencias y reuniones



72. En lo que se refiere a la forma en que cada organización valora la accesibilidad de las instalaciones y los servicios existentes, seis organizaciones (OACI, OMI, CCI, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), UNESCO y UNICEF) consideraban que la mayoría (53 % a 94 %) de las instalaciones y los servicios existentes respondían plenamente las necesidades de accesibilidad, mientras que otras ocho (FAO, UNFPA, ACNUR, Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), UPU, OMS y Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI)) señalaron que la mayoría respondían bastante a las necesidades de accesibilidad. La única organización que consideraba que la mayoría de sus instalaciones y servicios no respondía suficientemente, o solo lo hacía de forma parcial, a las necesidades de accesibilidad fue el OIEA (80 %), mientras que la cifra facilitada por la ONUDI fue 33 %, y la cifra facilitada por la UNODC y la Oficina de las Naciones Unidas en Viena fue 35 %. Dado que las tres están ubicadas en el mismo complejo en Viena, las discrepancias en la valoración obedecen probablemente a la subjetividad, a falta de una base de referencia común sobre los estándares mínimos aceptables.

Gráfico IV
Autoevaluación de las organizaciones sobre la idoneidad de la accesibilidad de las instalaciones y los servicios existentes

(En porcentaje)



Nota: Las cifras entre paréntesis debajo del nombre de la organización en el eje horizontal denotan el número total de instalaciones y servicios evaluados.

73. En la lista de control se preguntaba también si las organizaciones tenían un centro dedicado a la accesibilidad —una “ventanilla única” en sus instalaciones para proporcionar herramientas de TIC u otros servicios a solicitud de las personas con discapacidad. Solo la FAO respondió afirmativamente, valorando su centro de accesibilidad como “bastante satisfactorio”, si bien su existencia no se demostró durante las entrevistas ni en las respuestas al cuestionario. En cuanto a la pregunta sobre si se recababa la opinión de las personas con discapacidad mediante encuestas y grupos de coordinación, solamente el UNICEF y la OMS confirmaron que habían utilizado ambas herramientas. Aunque el UNICEF las valoró como “plenamente satisfactorias”, la OMS consideraba los grupos de coordinación “bastante satisfactorios” y las encuestas solo “parcialmente satisfactorias”.

74. Globalmente, de las respuestas se desprende que la inmensa mayoría de las organizaciones no prestan muchos de los servicios esenciales de TIC o de otra índole para hacer las reuniones y las conferencias más accesibles para las personas con discapacidad. En los casos en que existen instalaciones y servicios, aunque las organizaciones tienden a considerar que “responden bastante” a las necesidades, la aceptación de esa valoración como tal debe matizarse habida cuenta de que cada entidad aplica sus propios criterios subjetivos al realizarla. Ello se debe a que no existe una base de referencia común sobre los niveles mínimos aceptables que sirva de orientación.

75. El Inspector considera lamentable que diez organizaciones no hayan proporcionado absolutamente ninguna respuesta, a nivel de toda la organización, a la lista de control⁶⁴, en particular en el caso de organizaciones que han realizado una labor considerable en el

⁶⁴ OIT, UIT, Secretaría de las Naciones Unidas, PNUD, ONU-Hábitat, Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), OOPS, ONU-Mujeres, OMT y Organización Meteorológica Mundial (OMM).

ámbito de la discapacidad y la accesibilidad. En primer lugar, la falta de respuesta no contribuye a promover los esfuerzos de esas entidades para mejorar la accesibilidad interna y, en segundo lugar, solo permite realizar un análisis parcial de las instalaciones y los servicios accesibles en las sedes de las organizaciones.

B. Accesibilidad de las oficinas sobre el terreno

76. Todas las organizaciones participantes en la DCI con presencias sobre el terreno reconocieron durante las entrevistas que esas oficinas llevaban en general mucho retraso con respecto a sus sedes en lo que se refiere a la accesibilidad de las instalaciones y los servicios para conferencias y reuniones. Ello se atribuía a diversos factores, en particular al hecho de que las oficinas sobre el terreno estaban ubicadas en locales alquilados o cedidos por el Gobierno anfitrión, o en edificios de interés histórico. Por consiguiente, toda modificación física o bien no estaba permitida o bien requería un permiso de las autoridades locales, lo que suponía un proceso complicado y engorroso sin garantías de éxito.

77. En los casos en que las organizaciones concluían contratos de alquiler de corta duración, se cuestionó la rentabilidad de invertir en mejoras estructurales. En línea con la iniciativa “Unidos en la acción”, que había propiciado el traslado de los organismos a locales comunes, se observó que no todos tenían el mismo interés o la misma capacidad de contribuir a los costes de modificación de las instalaciones comunes para que fueran accesibles. También se señaló que, debido a las limitaciones de espacio, las oficinas sobre el terreno solían celebrar sus reuniones en el exterior, por ejemplo, en hoteles, auditorios o centros de conferencias locales. La situación resultaba más complicada aún en el caso de las oficinas de pequeños proyectos situadas en zonas rurales y provinciales: normalmente no tenían características de accesibilidad, o tenían muy pocas, debido a restricciones financieras.

78. A pesar de esas limitaciones, el Inspector observó algunos buenos ejemplos de medidas que podrían aplicarse para garantizar un nivel mínimo de accesibilidad para las reuniones y las conferencias en las oficinas sobre el terreno. El PNUD sigue las directrices publicadas en 2012 por el antiguo Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (actualmente, Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible), tituladas “Performance-based guidelines for the design and construction of United Nations Development Group common premises office buildings”. Estas directrices incluyen un apartado dedicado exclusivamente a la accesibilidad (secc. 6.2) que establece los niveles mínimos recomendados de accesibilidad funcional de las oficinas, lo cual comprende el acceso al edificio y al menos a una oficina, el cuarto de aseo y el espacio de reuniones o sala de conferencias. Esas directrices son el resultado de la labor de un grupo de tareas intergubernamental para mejorar la normalización y armonización de los locales comunes del sistema de las Naciones Unidas. Todos los nuevos locales deben construirse según esas directrices, y las oficinas nacionales exponen sus necesidades en cuanto al tamaño y la accesibilidad de los locales a las instancias que gestionan las instalaciones en la sede. En la mayoría de los casos, las oficinas nacionales tienen en cuenta las directrices que emanan de la sede.

79. Sin embargo, dado que el PNUD es una organización descentralizada con presencia en más de 170 países y territorios y más de 500 lugares, ha señalado que el nivel de cumplimiento de las directrices puede ser dispar en toda la organización debido a problemas de financiación o la imposibilidad de realizar modificaciones en edificios de propiedad pública. En el caso de edificios alquilados, se espera que las oficinas tengan en cuenta las directrices de accesibilidad, cuya aplicación se examinará detenidamente durante las inspecciones a las instalaciones para verificar que al menos la planta baja sea plenamente accesible.

80. Análogamente, la OIT señaló que cuando firmaba un contrato de alquiler de locales en los lugares de destino fuera de la sede, la accesibilidad era uno de los criterios establecidos en las directrices y los procedimientos estándar. En la publicación de la OIT titulada *Making ILO offices accessible to persons with disabilities*, de 2005, se indican las

medidas prácticas que los funcionarios que trabajan en la sede, en otros lugares de destino y en los proyectos pueden adoptar para que las instalaciones y los servicios sean accesibles para las personas con discapacidad física, sensorial y del aprendizaje. La publicación ofrece orientación sobre el modo de hacer que los controles de la accesibilidad sean pertinentes y apropiados para la situación local y tener en cuenta las normas establecidas a nivel local en materia de accesibilidad. Existen ya algunos buenos ejemplos de su aplicación práctica en las oficinas regionales del UNICEF y la UNESCO en Bangkok. Cuando realizaron renovaciones en estos últimos años, ambas oficinas se cercioraron de que todas las salas de reuniones estuvieran situadas en la planta baja, cuya accesibilidad se mejoró mediante rampas y raíles, así como cuartos de aseo y zonas de paso accesibles.

81. A fin de mejorar la accesibilidad de las oficinas sobre el terreno de forma sistemática y continua, y de asegurarse de que no se generen nuevas barreras y de que las existentes se eliminen progresivamente, **el Inspector considera, como mejor práctica que podría examinarse y reproducirse en todas las entidades, la creación de un fondo dedicado a la accesibilidad para oficinas nacionales no compartidas.** Dado que el sistema de reforma de las Naciones Unidas aspira a que el 50 % de los locales sean comunes o compartidos para el año 2021, la carga también puede verse reducida si se ponen en común los recursos para la accesibilidad. La labor realizada por el UNICEF a través de su Fondo Ecológico y de Accesibilidad, que presta apoyo a las oficinas en los países con iniciativas relativas a la eficiencia y la accesibilidad, es un buen ejemplo. Por cada billete de avión adquirido, el UNICEF desembolsa un 2 % adicional del precio del billete para fines ecológicos y el 1 % para fines de accesibilidad, y esos recursos se destinan al Fondo. Después de que un equipo técnico examine y apruebe las solicitudes relativas a propuestas de mejora de la accesibilidad o proyectos de construcción de las oficinas en los países, se asigna la financiación. Hasta la fecha, 25 o 26 oficinas del UNICEF en los países han recibido financiación para alcanzar el “nivel 1” de accesibilidad (véase el cap. V, secc. C). El objetivo es que todas las oficinas alcancen el “nivel 1” de accesibilidad y todas las nuevas construcciones consigan el “nivel 3”, que es el nivel máximo de accesibilidad.

C. Accesibilidad de las reuniones y conferencias en locales externos

82. Muchas veces las reuniones y conferencias de las entidades del sistema de las Naciones Unidas se organizan en el exterior, es decir, en instalaciones distintas de las de la organización, además de las que se celebran en los propios locales. Cabe citar como ejemplo las grandes cumbres acogidas por un Estado Miembro en un país distinto del de la sede de la organización (por ejemplo, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible (Hábitat III) en Quito, y la Tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Reducción del Riesgo de Desastres en Sendái (Japón)) y también la reunión de partes interesadas celebrada por una oficina nacional en un hotel local. Las grandes conferencias y cumbres acogidas por terceros países tienen ventajas para todos porque el país anfitrión se beneficia del prestigio que supone que su nombre quede permanentemente vinculado a un acontecimiento o logro histórico a nivel mundial (por ejemplo, la Declaración de Beijing, la Cumbre para la Tierra de Río o la Declaración de Copenhague sobre Desarrollo Social), mientras que la entidad organizadora se beneficia de un reparto de costos con el Gobierno anfitrión y la oportunidad de promover su agenda en un país o región donde quizás tenga una presencia limitada. En cuanto a reuniones más pequeñas organizadas por las oficinas en los países, suelen escogerse locales exteriores, como los hoteles o los centros de conferencias, por razones prácticas, es decir, porque sus oficinas tal vez carezcan del espacio o los servicios de reuniones adecuados para realizar eventos.

83. En sus respuestas a los cuestionarios y durante las entrevistas, la mayoría de las organizaciones reconoció que no hacía un seguimiento suficiente de las disposiciones sobre accesibilidad de las reuniones en locales exteriores, ni disponía de un conjunto mínimo de requisitos de accesibilidad, aparte de solicitar que se cumpliera la normativa local en la materia. Ninguna organización pudo facilitar información sobre: el número de personas con discapacidad cuyos requerimientos no se habían podido atender en reuniones exteriores; los tipos concretos de discapacidad para los cuales no se habían podido ofrecer medidas de

ajuste; o el nivel de satisfacción de los usuarios con la accesibilidad de las reuniones en locales exteriores.

84. El Inspector opina que incumbe a las organizaciones actuar con la debida diligencia y asegurarse de que los locales exteriores cumplan los requisitos de accesibilidad para los participantes con discapacidad. Como buena práctica, al elegir unas instalaciones para conferencias y durante las negociaciones con la entidad anfitriona, la CEPA, la OACI, la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y la OMS tienen en cuenta las necesidades en materia de accesibilidad. Ello comprende realizar misiones exploratorias antes de la conferencia que incluyan un recorrido de los locales para evaluar la accesibilidad. La CESPAP proporciona a la entidad anfitriona una lista de requisitos que comprende un apartado sobre discapacidad; también mantiene contactos con las autoridades regionales para cerciorarse de que todas las reuniones tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad. En lo que respecta a reuniones más pequeñas, una buena práctica procede de la oficina de la OIT en Bangkok, que ha señalado que, cuando elaboró la lista de 13 hoteles que cumplían los requisitos para celebrar reuniones, uno de los criterios para incluirlos en la lista, además de la seguridad, fue la accesibilidad. Algunas entidades también se ocupan de la accesibilidad caso por caso, o en función de las necesidades, para las reuniones exteriores, como la prestación de servicios de subtítulo previa solicitud (OMS) y las transmisiones en directo (OMT).

85. Como buena práctica, la UIT señaló que, para sus eventos más importantes, incluía disposiciones concretas en el acuerdo con el país anfitrión para que este tomara las medidas necesarias a fin de garantizar el acceso a las instalaciones de la conferencia para los participantes con discapacidad, lo cual incluye el acceso al estrado en las principales salas de reuniones. Además, todos los grandes eventos de la UIT se retransmiten por la Web e incluyen subtítulo durante las reuniones plenarias, cuyos costos sufragaba el país anfitrión. En cambio, una instrucción administrativa de 1987 de la Secretaría de las Naciones Unidas⁶⁵, que contiene las directrices para la redacción de acuerdos con los Gobiernos anfitriones, no hace ninguna referencia a la necesidad de incorporar disposiciones sobre accesibilidad en ellos. Esta instrucción debería ser examinada y revisada por la Oficina de Asuntos Jurídicos para que refleje adecuadamente las necesidades y prioridades actuales en relación con la celebración de eventos.

86. Habida cuenta de la frecuencia con que las entidades del sistema de las Naciones Unidas organizan reuniones y conferencias fuera de sus instalaciones físicas, el Inspector opina que la aplicación de la siguiente recomendación mejoraría el control y el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en las reuniones externas.

Recomendación 2

Para todas las grandes conferencias que se celebren fuera de las instalaciones de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, los jefes ejecutivos de esas organizaciones deberían asegurarse de que los requisitos de accesibilidad estén claramente estipulados en los acuerdos individuales suscritos con la entidad anfitriona para determinadas conferencias y reuniones.

87. El Inspector recomienda también que, siempre que sea posible, al firmar un acuerdo se compruebe si se cumplen las disposiciones indicadas en la lista de control de accesibilidad, normalmente mediante misiones exploratorias de seguimiento antes de la conferencia. Las organizaciones pueden considerar también la posibilidad de agregar cláusulas sobre accesibilidad directamente a los acuerdos con los países anfitriones. Aunque esos acuerdos se han limitado tradicionalmente a cláusulas sobre las obligaciones y responsabilidades de cada parte, los juristas de varias entidades del sistema de las Naciones Unidas han indicado durante las entrevistas que ello no obsta para que se haga hincapié en la accesibilidad y se incluyan cláusulas al respecto en los acuerdos. En este contexto, la Oficina de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de las Naciones Unidas señaló que, si recibiera una solicitud, estaría dispuesta a prestar asistencia a las oficinas pertinentes de la

⁶⁵ ST/AI/342.

Secretaría en relación con la redacción de cláusulas de ese tipo para incluirlas en los acuerdos con los países anfitriones.

D. Perspectivas de los usuarios sobre la idoneidad del nivel de accesibilidad de las instalaciones y los servicios

88. Para comprender la idoneidad del nivel de accesibilidad de las conferencias y reuniones celebradas por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas es fundamental tener en cuenta las perspectivas de las personas con discapacidad. De hecho, las organizaciones de personas con discapacidad han destacado reiteradamente en foros multilaterales el principio de “nada sobre nosotros sin nosotros”. A fin de asegurar que las opiniones de las personas con discapacidad estén debidamente reflejadas en el presente examen, se han utilizado tres medios de recopilación de información diferentes.

89. En primer lugar, el Inspector entrevistó a representantes de tres organizaciones de personas con discapacidad⁶⁶ en Ginebra y Nueva York, a miembros del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y a personal y funcionarios con discapacidad que se ocupan de cuestiones relativas a la discapacidad en las entidades del sistema de las Naciones Unidas. Las entrevistas se centraron sobre todo en áreas específicas en que urgían mejoras de accesibilidad en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, así como en las mejores prácticas o normas existentes en el exterior y que podrían copiarse.

90. Cabe señalar que el equipo encargado del proyecto hizo todo lo posible por reunirse con un número mayor de organizaciones de personas con discapacidad durante los períodos ordinarios de sesiones 38° y 39° del Consejo de Derechos Humanos en Ginebra, celebrados en junio y julio de 2018 y en septiembre de 2018 respectivamente. Sin embargo, resultó muy difícil obtener las señas de contacto de los representantes de las organizaciones de personas con discapacidad que asistirían a los períodos de sesiones. Además, no se recibió ninguna respuesta a los mensajes enviados directamente por la DCI a esas organizaciones por conducto de las direcciones institucionales de correo electrónico.

91. En segundo lugar, se envió un cuestionario por correo electrónico a todas las ONG con estatuto consultivo ante el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas que debían recibir la acreditación para participar en la Conferencia de los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y se recibieron respuestas de nueve organizaciones⁶⁷. Por último, una encuesta de percepciones individuales⁶⁸, gestionada a través de la plataforma en línea Survey Monkey se envió a la misma lista de organizaciones que recibieron el cuestionario, con el ruego de que la distribuyeran entre los miembros y representantes que habían asistido a las conferencias y reuniones organizadas por entidades del sistema de las Naciones Unidas desde 2012. Se recibió un total de 44 respuestas individuales a esa encuesta.

⁶⁶ CBM, Organización Mundial de Personas con Discapacidad y Alianza Internacional de la Discapacidad.

⁶⁷ Accessibility Organization for Afghan Disabled, CBM, Centro de Rehabilitación para Parálíticos (Bangladesh), Dementia Alliance International, Organizaciones de Personas con Discapacidad en Dinamarca, Enosh – The Israeli Mental Health Association, Pan Pacific and Southeast Asia Women’s Association, Asociación de Salud Mental Potohar (Pakistán) y UCP Wheels for Humanity.

⁶⁸ En la encuesta de percepciones se evaluó, mediante preguntas cerradas de opción múltiple, lo siguiente: la satisfacción de los participantes con la información proporcionada por adelantado por los organizadores de la reunión y la forma de recabar su parecer después de la reunión; la medida en que se habían atendido adecuadamente las necesidades en materia de accesibilidad que los participantes habían comunicado a los organizadores; y la accesibilidad de 26 tipos de instalaciones y servicios. Tres preguntas abiertas permitieron a los encuestados expresar con mayor detalle su opinión sobre los principales retos en materia de accesibilidad y las buenas prácticas existentes, tanto a nivel interno como externo, y que podrían ser reproducidas. Aunque se recibió un número limitado de respuestas a la encuesta, y por lo tanto hay que ser prudentes a la hora de extraer conclusiones sobre la población en su conjunto y de interpretar los resultados, los resultados están en consonancia con las respuestas recibidas de organizaciones de personas con discapacidad y de empleados y funcionarios con discapacidad.

92. Las principales dificultades y recomendaciones que se desprenden de las entrevistas y la encuesta, así como de las respuestas al cuestionario, se refieren a:

a) *La cuestión de las discapacidades invisibles.* Tanto los encuestados como las organizaciones relacionadas con la discapacidad hicieron hincapié en la necesidad de tener debidamente en cuenta las discapacidades invisibles (por ejemplo, las discapacidades intelectuales, cognitivas y psicosociales) a través de medidas como la preparación de documentos en lectura fácil, la prestación de servicios de interpretación en un lenguaje más sencillo, salas menos ruidosas y trámites de seguridad accesibles;

b) *La necesidad de velar por la accesibilidad antes, durante y después de las conferencias y reuniones.* Uno de cada tres encuestados señaló que los organizadores no le habían enviado nunca por adelantado información sobre las instalaciones o los servicios accesibles en los lugares donde asistieron a alguna reunión. Para los que sí habían recibido información anticipadamente, solo uno de cada cinco consideraba que esta era muy clara. Las organizaciones del ámbito de la discapacidad han solicitado que el material informativo (por ejemplo, la documentación y la señalización) esté disponible en formatos accesibles (braille, lectura fácil y macrotipos) y que se aborden con carácter urgente las deficiencias de accesibilidad del transporte, los servicios de seguridad, los servicios de información, el material impreso, la señalización y las pantallas, las guías y la lengua de señas. La información sobre los servicios accesibles (por ejemplo, el transporte accesible) debe divulgarse antes del evento a través de sitios web accesibles;

c) *La consideración de la accesibilidad en todas las etapas del diseño y la planificación de los eventos.* Esto comprende asegurarse que se incluya la accesibilidad en el presupuesto de todas las conferencias y se refleje, en consecuencia, en los procesos de licitación, los contratos, las adquisiciones públicas, las evaluaciones y los protocolos. Según las respuestas a la encuesta, si bien dos tercios de los encuestados tenían necesidades de accesibilidad específicas que se comunicaron por adelantado a los organizadores en el 70 % de los casos, la mayoría de ellos no estaban satisfechos con la forma en que se habían resuelto esas necesidades. Además, la mayoría no estaban satisfechos o tenían una opinión neutra respecto de la accesibilidad de 17 de las 25 instalaciones y servicios enunciados en el anexo III (más los estrados accesibles)⁶⁹;

d) *La reproducción sistemática de todas las buenas prácticas internas en todo el sistema.* Actualmente, las buenas prácticas relativas a la accesibilidad no se reproducen de manera horizontal. Las directrices sobre accesibilidad elaboradas por el UNICEF y la CESPAP (véase el cap. III, secc. B) deberían ser utilizadas por todas las entidades, mientras que las conferencias y reuniones en que los organizadores han ido más allá de las normas en los servicios accesibles prestados, como las reuniones del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad⁷⁰, la Tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Reducción del Riesgo de Desastres⁷¹ y la reunión celebrada en 2017 por el foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible⁷², deberían servir como nivel de referencia para todos los eventos. En ese sentido, **la elaboración y aplicación de un conjunto de normas y de compromisos permitiría la reproducción uniforme de las buenas prácticas que son sostenibles y menos vulnerables ante los cambios;**

⁶⁹ El término “información en braille” en el cuadro 2 se sustituyó por “información logística accesible” en la encuesta.

⁷⁰ La División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra proporciona interpretación tanto en lengua de señas internacional como en lenguas de señas nacionales durante los exámenes de los países, así como subtítulo en directo (en inglés, francés, español y ruso), documentación en braille y versiones en lectura fácil de algunos documentos básicos.

⁷¹ En la Tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Reducción de Riesgo de Desastres, celebrada en Sendái (Japón) en 2015, se prestaron algunos servicios de accesibilidad como el subtítulo en directo (en inglés y japonés) e interpretación en lengua de señas internacional y lengua de señas japonesa en varias sesiones. Gracias a ello, más de 200 personas con discapacidad participaron activamente como delegados, ponentes, panelistas y asistentes.

⁷² El foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible proporcionó traducción en directo para el acceso a la comunicación para las personas sordas o con deficiencias auditivas, interpretación en lengua de señas internacional, dispositivos audio de traducción portátiles y subtítulo para todas las sesiones plenarias.

e) *La financiación de los gastos de participación.* Las organizaciones señalaron que el hecho de participar en conferencias y reuniones, que a menudo tienen lugar en sedes situadas en ciudades caras (por ejemplo, Ginebra, Nueva York, París, Roma y Viena), representaba una carga financiera y que las entidades del sistema de las Naciones Unidas deberían considerar la posibilidad de sufragar parte de los gastos, en particular en el caso de conferencias y reuniones sobre discapacidad. Ese apoyo financiero permitiría que las personas con discapacidad dieran a conocer su labor, contribuyeran a crear conciencia y representaran eficazmente a las personas con discapacidad;

f) *La utilización de herramientas tecnológicas.* Algunos ejemplos son la retransmisión por la Web, la participación remota y el subtítulo. Además, las organizaciones deberían preparar informes con recomendaciones en formatos accesibles como el lenguaje sencillo y la lectura fácil. Esto garantizaría que los resultados fueran accesibles para un público más amplio.

93. A pesar de existir mandatos, directrices útiles, normas internacionales y (en algunos casos) políticas sobre accesibilidad, las evaluaciones realizadas por las organizaciones de las instalaciones y los servicios existentes, y la satisfacción de los usuarios y las recomendaciones al respecto, revelan claramente que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas tienen mucho por hacer para que sus conferencias y reuniones sean accesibles. En este contexto, en los dos capítulos siguientes se señalan medidas concretas para remediar esta situación y mejorar la accesibilidad.

V. Medidas para mejorar la coordinación interna de la accesibilidad y fomentar una mayor participación

94. A fin de que las personas con discapacidad tengan más acceso a las conferencias y reuniones organizadas por las entidades del sistema de las Naciones Unidas, en el presente capítulo se señalan medidas concretas que pueden adoptar todas las organizaciones para mejorar su capacidad y coordinación en relación con las cuestiones de accesibilidad y para alentar una mayor participación de las personas con discapacidad.

A. Medidas para aumentar la capacidad y la coordinación internas en relación con la accesibilidad

1. Mejorar la coordinación interna designando a un coordinador para la accesibilidad de las conferencias y las reuniones

95. La existencia de coordinadores encargados de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones en las organizaciones puede resultar muy útil para asegurar que, independientemente de las peculiaridades de la estructura orgánica y el modo en que funciona la comunicación en los distintos niveles de la organización, exista una persona o entidad dedicada específicamente a coordinar la labor de las oficinas que desempeñan un papel importante en la promoción de la accesibilidad de las conferencias y reuniones para las personas con discapacidad, e informar al personal de las diversas prácticas, políticas, procedimientos y responsabilidades dirigidos a mejorar la accesibilidad.

96. Según se desprende de las respuestas a las entrevistas y al cuestionario de la DCI, diez organizaciones participantes en ella (OIT, UIT, Secretaría de las Naciones Unidas, el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida (ONUSIDA), PNUD, Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat), el UNICEF, la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres), la OMT y la OMS) y ocho comisiones, departamentos, divisiones y oficinas de la Secretaría de las Naciones Unidas (el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, la CEPA, la CESPAP, la División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, el ACNUR, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y el Centro Regional de Servicios de las Naciones Unidas en Entebbe) cuentan con un coordinador que ha sido designado para ocuparse de las cuestiones relativas a la discapacidad y la accesibilidad o con un servicio o equipo especializado en la materia. La OMPI cuenta con un especialista en género y diversidad en su Departamento de Gestión de los Recursos Humanos, cuyo mandato comprende la accesibilidad para las personas con discapacidad.

97. Por lo tanto, la mayoría de las entidades carecen de un mecanismo para garantizar una coordinación interna eficaz sobre la discapacidad y la accesibilidad en toda la organización. En esas entidades, distintas dependencias se ocupan de las cuestiones de la accesibilidad de manera *ad hoc*, dentro del ámbito de su labor. Esto constituye una deficiencia importante, ya que no existe nadie con autoridad delegada para brindar orientación, realizar una coordinación eficaz y tomar decisiones. En consecuencia, las dependencias aludidas, como las de seguridad, gestión de conferencias, gestión de instalaciones, recursos humanos, adquisiciones, servicios jurídicos, servicios médicos, servicios de TIC e información pública y el organizador sustantivo de la reunión no suelen trabajar juntos para atender las solicitudes de las personas con discapacidad y muchas veces no conocen siquiera lo que otros están haciendo para mejorar la accesibilidad.

98. Estos esfuerzos fragmentados redundan en detrimento de la posibilidad de utilizar un enfoque integral para la accesibilidad, por lo que acaba priorizándose solamente el acceso a las instalaciones físicas. Por ejemplo, puede ocurrir que un servicio de adquisiciones no reconozca la necesidad de incorporar las consideraciones de accesibilidad en sus procesos de licitación pública a fin de evitar que la adquisición de bienes y la contratación de servicios que no son accesibles generen nuevas barreras.

99. En el caso en que sí existen coordinadores, las organizaciones señalaron que el cometido de estos incluía: generar conciencia a nivel interno sobre la discapacidad y la accesibilidad elaborando estrategias de comunicación apropiadas; ayudar a integrar los conceptos de accesibilidad en los programas de trabajo de la organización; brindar orientación sobre los programas de capacitación relacionados con la discapacidad; proporcionar asesoramiento sobre la accesibilidad y los ajustes razonables en el lugar de trabajo; contribuir a la creación o el desarrollo y al seguimiento de las políticas internas relativas a la accesibilidad; y dirigir los mecanismos internos relativos a la accesibilidad y presentar informes sobre los progresos realizados. Todas estas medidas, si se adoptan de forma eficaz, pueden servir en gran medida para mejorar la coordinación interna en cuestiones de accesibilidad.

100. Sin embargo, solo la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo de la Secretaría de las Naciones Unidas pudo proporcionar unos términos de referencia (versión preliminar) por escrito en los que se indicaban las obligaciones y responsabilidades del coordinador. Esos términos de referencia contienen los elementos reseñados más arriba, así como las aptitudes y la experiencia que se requieren para desempeñar esa función, lo cual incluye experiencia en la elaboración y la aplicación de políticas de accesibilidad y de ajustes razonables y el conocimiento de las prácticas institucionales en relación con la accesibilidad. Cabe recordar que las organizaciones de personas con discapacidad subrayaron como buena práctica el papel del coordinador de la National Tay-Sachs and Allied Diseases Association⁷³. El coordinador se desplaza a los lugares donde tienen lugar las conferencias para facilitar al personal la información y capacitación necesarias, y se asegura de que se atiendan todas las solicitudes de las personas con discapacidad en relación con las cuestiones médicas, el régimen alimentario o el espacio físico.

101. Otra consideración importante que se resaltó fue el hecho de que, cuando las oficinas cuentan con coordinadores designados en ámbitos funcionales específicos, su cometido sustantivo probablemente determinará el modo en que se entiende y promueve la accesibilidad. Por ejemplo, dado que el coordinador para la accesibilidad de la Secretaría de las Naciones Unidas es el Jefe de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, la persona que ocupe ese cargo posiblemente esté más familiarizado con las instalaciones y el entorno construido que con las cuestiones de fondo relativas a la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad. Análogamente, un coordinador para la accesibilidad en los servicios médicos de la CEPA posiblemente considere la accesibilidad desde una perspectiva médica en lugar de una perspectiva funcional.

102. A fin de subsanar esta deficiencia, las organizaciones de personas con discapacidad han recomendado a las instituciones que designen varios coordinadores para la accesibilidad con una división clara de responsabilidades, a fin de asegurarse de que se tienen en cuenta tanto los aspectos operacionales de las reuniones accesibles como los conocimientos sustantivos sobre la inclusión de las personas con discapacidad. Como buena práctica, el UNICEF dispone de coordinadores para las cuestiones relativas a la discapacidad tanto por lugares (en la sede y en las oficinas regionales) como por temas, según las áreas programáticas.

103. En la práctica, la mayoría de los coordinadores desempeñan su función a tiempo parcial, además de realizar otras tareas, lo que limita considerablemente su disponibilidad y su capacidad para atender eficazmente todas las funciones y responsabilidades que se les han encomendado. En consecuencia, habría que reconocer oficialmente esta función y dotarla de una autoridad y recursos claros. Además, debe asignarse debidamente tiempo suficiente para que los coordinadores lleven a cabo su labor, y todo trabajo realizado en este ámbito debe ser reconocido como corresponde. En los casos en que solo se designe a un coordinador, el titular debe proceder de una oficina que tenga un cometido directo de gestión y prestación de servicios de conferencias y reuniones, lo cual determinará con mayor claridad la rendición de cuentas y posibilitará que las medidas requeridas se adopten

⁷³ Con sede en Boston, Massachusetts, la National Tay-Sachs and Allied Diseases Association es un grupo de defensa de los derechos de los pacientes, sin ánimo de lucro, que se centra en financiar la investigación y crear conciencia sobre las enfermedades genéticas, especialmente las siguientes: Tay-Sachs, Canavan, Sandhoff y GM1.

más rápido. Se espera que la aplicación de la siguiente recomendación mejore en gran medida la coordinación y cooperación internas en relación con la accesibilidad mediante coordinadores designado de manera oficial y con responsabilidades claramente delimitadas.

Recomendación 3

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que todavía no lo hayan hecho deberían designar, para diciembre de 2021, un coordinador para la accesibilidad en su organización con unos términos de referencia que definan claramente su cometido y responsabilidades en lo que respecta a mejorar la accesibilidad de las conferencias y reuniones para las personas con discapacidad.

2. Elaborar procedimientos operativos estándar para las actividades relacionadas con la accesibilidad

104. La mejora de la coordinación interna a fin de atender eficazmente las solicitudes relativas a la accesibilidad de los servicios requiere no solo un coordinador que trabaje con todas las partes interesadas pertinentes, sino también procedimientos operativos estándar para cada parte interesada, de modo que todos tengan claros los pasos que hay que seguir cada vez que surja un problema relacionado con la accesibilidad. La elaboración de procedimientos operativos estándar claros puede ayudar a las organizaciones en la transición de respuestas *ad hoc* a las solicitudes de accesibilidad a una gestión transparente y responsable de esas solicitudes.

105. Como hemos indicado en el apartado anterior, al menos diez agentes o dependencias intervienen en la mejora de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones. Cada uno de ellos debería elaborar procedimientos operativos estándar apropiados que abarquen los elementos relacionados con la accesibilidad y sean pertinentes para su ámbito de competencia. Se trata, entre otros, de los siguientes:

a) *El organizador sustantivo de la reunión.* Como oficina principal a cargo de la organización de una reunión o conferencia y primer punto de contacto con los participantes, el organizador debe disponer de procedimientos operativos estándar que comprendan: i) pedir a los participantes que indiquen en los formularios de inscripción sus necesidades en materia de accesibilidad; y registrar las solicitudes, comunicárselas a las oficinas competentes, hacer un seguimiento con esas oficinas para asegurarse de que se atiendan esas necesidades y mantener informados a los participantes al respecto; ii) velar por que las notas informativas y los sitios web sobre la conferencia o reunión ofrezcan información detallada acerca de las instalaciones y los servicios accesibles; iii) realizar encuestas a los participantes después de la conferencia o reunión, con preguntas sobre su satisfacción con los servicios de accesibilidad, y transmitir esa información a las oficinas pertinentes; y iv) prever un presupuesto para los servicios de accesibilidad, lo cual incluye un flujo de gestión presupuestaria sobre la planificación anticipada y la obtención de los fondos necesarios para los servicios de accesibilidad;

b) *La dependencia de gestión de conferencias.* Como principal entidad responsable de crear el marco tanto físico como de deliberación de las conferencias y las reuniones mediante apoyo y asesoramiento técnico, así como de la gestión de las reuniones y de la documentación, esa dependencia debería disponer de procedimientos operativos estándar que abarquen: i) medidas para coordinarse con los organizadores de la reunión y otras dependencias pertinentes a fin de evaluar y comunicar las necesidades y la información en materia de accesibilidad; ii) medidas para contratar y prestar servicios accesibles (por ejemplo, interpretación, subtítulo en sistema cerrado, participación remota, interpretación en lengua de señas, etc.) y documentación accesible (lectura fácil, documentos en lenguaje sencillo en inglés, braille, etc.); y iii) la capacitación del personal de conferencias sobre el modo de interactuar adecuada y correctamente con los participantes con discapacidad y prestar los servicios que requieran las personas que asistan a la conferencia o reunión;

c) *La dependencia de gestión de las instalaciones.* Como entidad encargada de gestionar la infraestructura física y los equipos en los locales de la organización, lo cual incluye las salas de conferencias y reuniones, esta dependencia debería disponer de procedimientos operativos estándar que abarquen la contratación y realización de mejoras o adaptaciones físicas relacionadas con la accesibilidad (por ejemplo, hacer que las entradas, los accesos, los ascensores, los cuartos de aseo y la salas de reunión sean accesibles) y los equipos (por ejemplo, adquirir o alquilar mobiliario o dispositivos accesibles como bucles magnéticos, sillas de ruedas auxiliares, etc.);

d) *La dependencia de gestión de los recursos humanos.* Como principal entidad responsable de establecer el marco de política para un lugar de trabajo inclusivo y accesible en el que exista concienciación sobre las necesidades de las personas con discapacidad, esta dependencia debería disponer de procedimientos operativos estándar que comprendan: i) medidas para velar por que se incorporen las consideraciones de accesibilidad en todas las políticas pertinentes (por ejemplo, las políticas de diversidad e inclusión, las políticas de viajes, etc.); ii) medidas para incorporar la accesibilidad en las actividades de formación para el personal, las encuestas de personal y las campañas de sensibilización; y iii) medidas de reparación para los casos en que la organización no sea capaz de atender las solicitudes de ajustes razonables de los participantes;

e) *La dependencia de servicios de TIC.* Como oficina responsable de definir la dirección estratégica de la organización en relación con las TIC y de supervisar los programas, los presupuestos y las decisiones relativas a las TIC, esta dependencia debería disponer de procedimientos operativos estándar que incluyan: i) medidas para asegurar que todas las páginas web de la organización sean plenamente accesibles; y ii) medidas para garantizar que la organización contrate y utilice equipos y servicios de TIC que sean punteros en materia de accesibilidad, en relación con los servicios de conferencias y reuniones;

f) *La oficina de adquisiciones.* Como oficina responsable de asegurar la mejor relación calidad-precio en la obtención o prestación oportunas de bienes, servicios y capacidad, debe disponer de procedimientos operativos estándar que abarquen la forma de proporcionar orientación e información a la dependencia solicitante a fin de garantizar que esta haya tenido en cuenta e incorporado debidamente las consideraciones de accesibilidad en la elaboración de sus términos de referencia e solicitud de propuestas;

g) *La oficina jurídica.* Como entidad encargada de prestar servicios jurídicos generales unificados, los procedimientos operativos estándar de esta oficina deberían abarcar: i) proporcionar orientación e información al organizador sustantivo de la reunión a fin de asegurar que los requisitos de accesibilidad hayan quedado claramente estipulados en el acuerdo con el país anfitrión u otros acuerdos suscritos para conferencias o reuniones concretas; y ii) examinar los proyectos de acuerdo con los donantes en relación con contribuciones para fines específicos a fin de cerciorarse de que se tengan en cuenta las consideraciones de accesibilidad en las actividades organizadas en virtud de ese acuerdo;

h) *La dependencia de servicios de seguridad.* Como primer punto del contacto de las personas que participan en las conferencias o reuniones al llegar a las instalaciones de la organización, y principal responsable de gestionar la seguridad en las grandes conferencias, esta dependencia debe disponer de procedimientos operativos estándar que incluyan lo siguiente: i) sensibilizar al personal de seguridad sobre la forma de interactuar adecuada y correctamente con los participantes con discapacidad que asisten a conferencias y reuniones y atender sus solicitudes; ii) velar por que los procedimientos de evacuación tengan en cuenta las necesidades concretas de las personas con discapacidad; y iii) facilitar la entrada de las personas con discapacidad y sus asistentes, lo que incluye la entrada de transportes accesibles privados;

i) *La dependencia de servicios médicos.* Como entidad encargada de asesorar sobre los ajustes razonables y las exenciones a las normas sobre las condiciones de viaje por razones médicas, esta dependencia debe disponer de procedimientos operativos estándar que abarquen: i) los detalles de los servicios de apoyo concretos que pueden recibir los participantes con discapacidad en los servicios médicos; y ii) el modo en que se determinan las exenciones a las normas para las personas con discapacidad;

j) *La dependencia de información pública.* Como entidad encargada de promover la toma de conciencia y la comprensión, a nivel mundial, de la labor de la organización a través de la radio, la televisión, el material impreso, Internet, las videoconferencias y otras herramientas de difusión, esta dependencia debe disponer de procedimientos operativos estándar que incluyan: i) medidas para divulgar la información sobre las instalaciones y los servicios accesibles de que se disponga en la organización; ii) medidas para la toma de conciencia sobre la importancia de las reuniones y conferencias accesibles mediante campañas de información pertinentes; y iii) medidas para garantizar que las campañas de información públicas sean accesibles y se elaboren en colaboración con las personas con discapacidad.

106. Las entrevistas y las respuestas al cuestionario de la DCI revelan que en las organizaciones que participan en ella no existen prácticamente procedimientos operativos estándar para abordar las cuestiones relacionadas con la discapacidad⁷⁴. Solamente el Departamento de Seguridad de la CESPAP señaló que disponía de procedimientos operativos estándar concretos que abarcaban los controles de seguridad para las personas con discapacidad y procedimientos para las personas que necesitaban asistencia en caso de evacuación. El Inspector lamenta la falta de atención a este elemento crucial de la coordinación interna y opina que la aplicación de la siguiente recomendación fortalecerá la coherencia y la armonización en el modo en que cada entidad cumple sus responsabilidades en materia de accesibilidad.

Recomendación 4

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían encargar a las oficinas competentes para tratar las cuestiones relativas a la accesibilidad que elaboren, para diciembre de 2021, procedimientos operativos estándar en relación con sus responsabilidades operacionales a fin de mejorar la accesibilidad de las conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad.

3. Mejor consideración de los costos relacionados con la accesibilidad

107. Las entrevistas y las respuestas al cuestionario de la DCI indican que ninguna organización participante tiene un presupuesto permanente específico (es decir, que no sea puntual) que cubra todos los aspectos de los costos ligados a la accesibilidad de las conferencias y las reuniones, lo cual comprende la accesibilidad física, las TIC y otros servicios, los recursos humanos y los gastos de viaje de los participantes. En los pocos casos en que existen recursos presupuestarios para hacer frente a los costos de la accesibilidad, se trata casi siempre de conferencias o reuniones concretas que tienen por tema una cuestión relacionada con la discapacidad. Para otras conferencias y reuniones, la mayoría de las organizaciones rara vez disponen de un presupuesto para servicios de accesibilidad y solo se asignan recursos caso por caso, si algún participante con discapacidad presenta una solicitud.

108. Las organizaciones participantes en la DCI no han realizado ninguna estimación que abarque todos los tipos de gastos asociados a la accesibilidad en lo que se refiere a la amplia variedad de reuniones y conferencias que organizan. Solo existen estimaciones de costos para las reuniones relacionadas específicamente con la discapacidad (por ejemplo, algunas reuniones del Consejo de Derechos Humanos)⁷⁵, los proyectos extraordinarios de

⁷⁴ La OMPI ha señalado que tiene algo equivalente a un procedimiento operativo estándar en forma de dos mecanismos simplificados: a) un arquitecto especializado por contrata evalúa y examina la accesibilidad física, propone medidas y actualiza las propuestas o las medidas preexistentes sobre la base de la normativa del nuevo país anfitrión u otros marcos más amplios; y b) el criterio de accesibilidad física se integra sistemáticamente en el marco del plan de renovación de la infraestructura.

⁷⁵ La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra calcula que el costo de hacer accesible una mesa redonda del Consejo de Derechos Humanos es de 12.522 dólares de los Estados Unidos por día. Ello incluye dos reuniones de tres horas y abarca la interpretación en lengua de señas internacional, subtítulo en inglés, la impresión de documentos en braille, un informático y un técnico de sonido,

renovación y construcción (por ejemplo, en la CEPA)⁷⁶ y determinados servicios de accesibilidad⁷⁷.

109. Las organizaciones deben realizar más esfuerzos concertados para mejorar la recopilación de datos sobre los costos vinculados a la accesibilidad (véase el cap. VI, secc. D) y tener activamente en cuenta esos costos en los procesos de elaboración de presupuestos. También deben evaluar la eficacia y pertinencia de los servicios y ajustes proporcionados, en relación con la demanda y el costo. Una buena práctica que otras organizaciones pueden examinar con miras a reproducirla es la del Fondo Fiduciario especial de la UIT para apoyar las actividades relacionadas con la accesibilidad, creado en 2012 para encauzar contribuciones voluntarias destinadas a promover la accesibilidad de las TIC para las personas con discapacidad. El PNUD también está creando un fondo para ajustes relacionados con la discapacidad a fin de que las oficinas de la organización puedan proporcionar ajustes razonables, por ejemplo facilitando equipos especiales de oficina, interpretación en lengua de señas, asistentes personales o acompañantes para las misiones y documentación accesible (por ejemplo, braille y macrotipos).

110. Otro de los aspectos de la financiación en que se hizo mucho hincapié fue que no se tenían debidamente en cuenta los gastos de viaje de las personas con discapacidad. Las personas con discapacidad tienen diversas necesidades particulares que no se tienen adecuadamente en cuenta en las políticas de viaje de las organizaciones, como son: los gastos de viaje de los asistentes personales, las personas de apoyo a la comunicación (por ejemplo, los intérpretes de lengua de señas) y los animales de apoyo; el costo adicional de equipaje en relación con sus dispositivos de apoyo (por ejemplo, las sillas de rueda); el costo del alojamiento en determinados hoteles, (por ejemplo habitaciones contiguas para los acompañantes y la posibilidad de elegir hoteles que respondan a sus necesidades de accesibilidad y se encuentren cerca del lugar de la reunión; y el gasto en transporte accesible para sus desplazamientos al lugar de la reunión y desde este.

111. Esos costes pueden representar una carga financiera considerable para el participante y, si no están cubiertos, pueden imposibilitar en la práctica su participación y considerarse incluso discriminatorios. También se resaltó que los reglamentos relativos a los viajes no incluyen una disposición que prevea la realización de ajustes razonables como excepción a las normas generales que rigen la obtención de condiciones de viaje superiores. En consecuencia, la organización solo admite ese tipo de excepciones por razones de salud sobre la base de la valoración realizada por los servicios médicos. Se señaló que el hecho de hacer frente a las barreras que existen para las personas con discapacidad solamente desde la perspectiva médica, y no desde una perspectiva funcional, podría considerarse discriminatorio y una violación de sus derechos.

112. En vista de las preocupaciones mencionadas, el **Inspector insta encarecidamente a los órganos legislativos de todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que soliciten a los jefes ejecutivos que presenten, para su examen, proyectos de modificación de los reglamentos relativos a los viajes a fin de incorporar una política de ajustes razonables que abarque tanto al participante con discapacidad elegible como el tipo de apoyo que este requiera. Los procedimientos para realizar ajustes razonables deberían incluir una valoración de la discapacidad basada en la funcionalidad, con una evaluación médica solamente cuando sea necesario. Además, los jefes ejecutivos deberían encargar a las oficinas competentes la elaboración de políticas de seguridad que garanticen el acceso de los asistentes personales a las mismas zonas que las personas con discapacidad a las que acompañan.**

pero no comprende los gastos habituales de servicios de reuniones y documentación, los gastos indirectos de personal o el costo de adaptaciones temporales en las salas de conferencias.

⁷⁶ La remodelación del Africa Hall, que permitió mejorar la accesibilidad, se financió internamente mediante la sección 33 del presupuesto ordinario (6 millones de dólares).

⁷⁷ Se estima que los costos del subtítulo a distancia ascienden a 140 dólares por hora; y los costos de interpretación en lengua de señas a 780 dólares por intérprete y día, más las dietas y el billete de avión.

B. Medidas para alentar la participación de las personas con discapacidad

113. Las organizaciones han señalado de forma sistemática que no llevan un registro del número de personas con discapacidad que asisten a conferencias y reuniones, ya que hacerlo vulneraría su intimidad y su dignidad personal y propiciaría sesgos involuntarios y discriminación a causa de un trato diferente. Por lo tanto, el único indicador de que disponen para calcular esa cifra es el hecho de que las personas con discapacidad que asisten a conferencias y reuniones se pongan directamente en contacto con ellas para indicar qué es lo que requieren en materia de accesibilidad.

114. A continuación, las organizaciones utilizan el número de solicitudes recibidas para justificar su decisión de no proporcionar proactivamente servicios de accesibilidad por defecto en todas las conferencias y reuniones. Aducen que el número de solicitudes es muy reducido y no justifica los importantes desembolsos financieros necesarios para prestar servicios que (a veces) son onerosos, y a menudo deben contratarse en el exterior, como en el caso de la interpretación en lengua de señas, la transmisión por la Web, el subtítulo en cerrado y la información en braille.

115. El Inspector considera que esa forma de razonar constituye una interpretación perniciosa, ya que enmascara el hecho —como han señalado debidamente las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad y admitido los expertos en discapacidad en diversas organizaciones— de que el número de solicitudes es bajo precisamente porque los participantes no saben qué servicios de accesibilidad tienen a su disposición, si pueden solicitar o no ajustes razonables y a quién deberían enviar su solicitud. Incluso en los casos en que presentan una solicitud, no existen procedimientos publicados que garanticen a los participantes que sus solicitudes se examinarán adecuadamente, de manera objetiva e imparcial, ni plazos establecidos en los que quepa esperar una respuesta, y tampoco existen medios para impugnar una denegación de la solicitud de ajustes razonables por la organización.

116. A falta de información que les indique si sus requerimientos de accesibilidad se atenderán o no, algunos participantes potenciales pueden verse disuadidos de asistir a las reuniones y conferencias, lo que a su vez reduce el número de solicitudes de ajustes que reciben las organizaciones. En consecuencia, de forma deliberada o no, se genera un círculo vicioso en que la escasa información sobre la accesibilidad de las reuniones y conferencias divulgada por los organizadores disuade a participantes potenciales de asistir a las reuniones y realizar peticiones de accesibilidad; la organización utiliza entonces ese número reducido de solicitudes para justificar su decisión de no ocuparse de la accesibilidad de forma proactiva y prioritaria.

117. A fin de subsanar esta deficiencia de información, en esta sección se exponen algunas medidas concretas que pueden adoptarse para que las personas con discapacidad tengan una idea más clara de si se atenderán o no sus necesidades en materia de accesibilidad. También se indican medidas eficaces en función de su costo para hacer que las conferencias y reuniones sean más accesibles. Si se llevan a cabo, esas medidas pueden alentar la participación de las personas con discapacidad en las reuniones y conferencias.

1. Solicitar y divulgar información relativa a la accesibilidad y averiguar el nivel de satisfacción de los usuarios

118. El cuestionario y las respuestas a la entrevista revelan que solo siete organizaciones (FAO, OIT, UIT, Secretaría de las Naciones Unidas (CEPA, CESPAP, ACNUDH y Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi), UNICEF, OMT y Programa Mundial de Alimentos (PMA)) solicitan proactivamente a los participantes que comuniquen sus necesidades en materia de accesibilidad en notas verbales, invitaciones, notas informativas y formularios de inscripción, que sirven de punto de entrada inicial para las conferencias y las reuniones. Los formularios de inscripción (por correo electrónico o en línea) para las conferencias y reuniones comprenden una pregunta sobre si se requiere algún ajuste y, en caso afirmativo, de qué tipo. A continuación, las solicitudes de ajuste se notifican a todas las partes que participan en la organización de la conferencia. En otras organizaciones

(OMPI), esas disposiciones se limitan habitualmente a las conferencias y reuniones cuyo tema central guarda relación con la discapacidad.

119. Además, solo dos organizaciones (FAO y Secretaría de las Naciones Unidas (el Consejo de Derechos Humanos y el Comité)) señalaron que habían divulgado proactivamente información sobre las instalaciones y los servicios accesibles que estaban disponibles mediante una nota dirigida a todos los participantes inscritos. En consecuencia, la inmensa mayoría de las organizaciones participantes en la DCI no piden ni divulgan información que resulta determinante para las personas con discapacidad a la hora de decidir si participan o no en una reunión. Así lo revela también el hecho de que el 36 % de las personas que respondieron a las encuestas de la DCI señalaron que no habían recibido información sobre accesibilidad en relación con ninguna de las conferencias o reuniones a las que habían asistido.

120. En las entrevistas, esa omisión se atribuyó a la falta de concienciación y capacitación en materia de discapacidad y accesibilidad por parte de los organizadores de la reunión y otras oficinas competentes, a lo que hay que añadir que tampoco tenían claro el mejor modo de averiguar las necesidades de ajustes sin atentar contra la intimidad y la dignidad de la persona. Por ello, las organizaciones solían esperar que fueran los propios participantes quienes solicitaran los ajustes.

121. Si no se averigua qué es lo que requieren los participantes, las entidades no podrán prestarles los servicios pertinentes. La forma más adecuada de hacerlo sería utilizando cauces para que lo indiquen de forma discreta durante los procedimientos de inscripción o acreditación, como punto de entrada, como ya se hace en algunas organizaciones. Análogamente, la información sobre las instalaciones y los servicios accesibles puede divulgarse en los sitios web generales o en los sitios web específicos de las conferencias y los eventos especiales, así como mediante notas informativas.

122. La responsabilidad de averiguar qué es lo que se requiere y de transmitir información sobre accesibilidad debería corresponder, en la práctica, y de hecho lo hace, a la oficina sustantiva que organice la reunión. Sin embargo, las oficinas encargadas de gestionar la reunión (gestión de conferencias, infraestructura, TIC, etc.) deben proporcionar a la oficina organizadora una lista actualizada de instalaciones y servicios accesibles que están disponibles. En esa lista debería desglosarse también el costo habitual de los servicios, a fin de que la entidad organizadora pueda evaluar la viabilidad de atender la solicitud con los recursos existentes.

123. En el caso de reuniones más pequeñas y menos formales, en que el organizador suele carecer de presupuesto o tiene escasos recursos para sufragar los costos de accesibilidad, las medidas de ajuste razonable pueden incluir la elección de una sala que ofrezca accesibilidad física en lo que se refiere a la entrada, los accesos, los ascensores, las mesas y los cuartos de aseo.

124. Deben adoptarse medidas para asegurar que el proceso de inscripción propiamente dicho sea accesible para todas las personas con discapacidad, ya que las organizaciones de personas con discapacidad han señalado que tal no es el caso en muchas reuniones y conferencias. Esto es especialmente cierto para las personas con discapacidad intelectual, que encuentran que los formularios y procesos existentes son inaccesibles, y las personas con discapacidad visual, que acaban dependiendo de terceros para poder realizar el proceso de inscripción. Se lamentó que no se hubiera consultado con el Comité durante la creación de un portal común para la inscripción y la acreditación (portal Indico) para la Secretaría de las Naciones Unidas, que en la actualidad no es accesible para algunas personas con discapacidad.

125. Es importante solicitar comentarios después de las reuniones y conferencias para determinar en qué medida ha logrado la organización atender las necesidades de accesibilidad de los participantes —práctica inexistente en la actualidad en la mayoría de las organizaciones. En lo que respecta a las reuniones y grandes conferencias que se celebran periódicamente, habría que realizar sistemáticamente encuestas de satisfacción que abarquen a todos los participantes y comprendan una pregunta específica sobre accesibilidad.

126. Como buena práctica, el ACNUDH solicita a los participantes su opinión (tanto en persona como de manera remota) sobre la accesibilidad de los períodos de sesiones del Consejo de Derechos Humanos y del Comité utilizando cuestionarios que permiten al interesado indicar que tiene una discapacidad. En sus respuestas, los participantes han valorado positivamente la publicación de versiones en lectura fácil de algunos informes y el servicio de transmisión en directo por la Web. La OMT también ha señalado que utiliza sistemáticamente un cuestionario de evaluación después de cada conferencia y reunión en que los participantes pueden hacer comentarios sobre la accesibilidad de las instalaciones.

127. A fin de subsanar las deficiencias mencionadas, el Inspector indica, en la siguiente recomendación, cuatro medidas concretas que, si se aplicaran, alentarían mucho a las personas con discapacidad a participar en las conferencias y las reuniones al aumentar la transparencia y la rendición de cuentas en lo que se refiere a preguntar activamente a los participantes qué es lo que requieren y la tramitación eficaz de las solicitudes.

Recomendación 5

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían decretar la obligatoriedad de que los organizadores de reuniones y conferencias garanticen, para diciembre de 2021, que:

a) Se apoye plenamente la participación de las personas con discapacidad mediante procesos de inscripción que sean accesibles para personas con distintos tipos de discapacidad;

b) Se incluyan apartados en los formularios de inscripción accesibles para preguntar concretamente qué es lo que se requiere en materia de accesibilidad;

c) Se divulgue información sobre las instalaciones y los servicios accesibles a todos los participantes potenciales por medio de sitios web y notas de información que sean accesibles;

d) Las encuestas de satisfacción realizadas después de las conferencias y las reuniones, en formato accesible, incluyan sistemáticamente preguntas destinadas a evaluar la satisfacción con la accesibilidad de las instalaciones y los servicios.

2. Crear centros de accesibilidad y utilizarlos

128. Otra medida muy importante para fomentar la participación de las personas con discapacidad en las conferencias y reuniones es crear una “ventanilla única” en las instalaciones para que se ocupe de las cuestiones relativas a la accesibilidad, por ejemplo un centro de accesibilidad que preste servicios de TIC y de otra índole cuando las personas con discapacidad los soliciten. En la Secretaría de las Naciones Unidas, se han establecido dos centros, uno en la Sede (Nueva York), en 2013, y otro en la CESPAP (Bangkok), en 2015, con donaciones de la República de Corea. En la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se está estudiando la posibilidad de crear un centro de accesibilidad mediante donaciones.

129. En Nueva York, el centro de accesibilidad facilita: impresiones en braille previa solicitud; tecnologías y dispositivos de apoyo para las personas con deficiencias visuales, auditivas o motoras; ordenadores con dispositivos de apoyo (lupas electrónicas, lectores de pantalla, teclados en braille y otros teclados de apoyo, reproductores portátiles DAISY (Sistema Digital de Información Accesible), audífonos, cascos de conducción ósea, ratones de ordenador especiales, tabletas braille, etc.); cargadores para sillas de ruedas; y asistencia para la utilización de los dispositivos. Durante las entrevistas se señaló que esos dispositivos se utilizaban poco. Los entrevistados con discapacidad subrayaron la necesidad de que el centro estuviera ubicado en un lugar más visible. También recomendaron que se tomaran medidas para que los participantes pudieran solicitar documentación en braille directamente a través del centro de accesibilidad. En la actualidad, esas solicitudes deben enviarse al organizador de la reunión, lo cual ocasiona demoras considerables.

130. En Bangkok, el centro de accesibilidad de la CESPAP proporciona 13 tipos de dispositivos de apoyo para las personas con discapacidad física, auditiva, visual e

intelectual que participan en las conferencias y reuniones. Está situado en un lugar destacado del centro de conferencias y dispone de toda una serie de folletos y prospectos con información sobre la accesibilidad, gracias a lo cual actúa como plataforma de difusión de información y sensibilización acerca de las conferencias accesibles. Sin embargo, debido a la escasez de recursos, no dispone de suficiente personal y los servicios deben solicitarse por conducto de la dependencia de gestión de conferencias. Al igual que sucede en Nueva York, los dispositivos se utilizan muy poco. A ello se suma la observación de que la dependencia de gestión de las instalaciones, que administra el centro, carece de conocimientos y formación sobre la forma de utilizar los dispositivos de apoyo.

131. Tanto la Sede de las Naciones Unidas como la CESPAP deberían realizar más actividades de difusión concertadas, posiblemente a través de disposiciones escritas en los formularios de inscripción para las conferencias y reuniones, a fin de informar de manera sistemática a todos los participantes sobre la existencia de los centros de accesibilidad y los servicios concretos disponibles, de modo que las personas con discapacidad puedan hacerse una idea más clara de si podrán atenderse sus necesidades de accesibilidad. Las dos entidades deberían evaluar también periódicamente la utilización de los centros.

132. A fin de garantizar su sostenibilidad financiera, el Inspector insta al Secretario General a que estudie la posibilidad de asignar recursos financieros específicos a los centros de accesibilidad para sufragar los gastos de personal y equipos. El Inspector celebra también que el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias de la Secretaría de las Naciones Unidas haya creado un fondo fiduciario polivalente que incluye la accesibilidad entre sus objetivos principales. **Todas las organizaciones deberían estudiar si es posible establecer un fondo fiduciario de ese tipo para crear un centro de accesibilidad, siempre que sea viable, y alentar proactivamente a los Estados Miembros y a otras organizaciones interesadas a realizar contribuciones.** Por su parte, cuando los Estados Miembros donen equipos a esos centros deberán incluir también el costo de la formación al personal competente de la entidad receptora para que sepa cómo se utilizan.

133. El Inspector opina que los centros de accesibilidad pueden ser un instrumento importante para que las personas con discapacidad puedan participar eficazmente en las conferencias y reuniones y recomienda a **todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que evalúen la viabilidad de crear un centro de accesibilidad en los principales lugares de destino donde se presten servicios de conferencias.** La creación de esos centros debería guiarse por una evaluación de las necesidades generales de accesibilidad de los participantes con discapacidad. Las organizaciones también deberían tener plenamente en cuenta las enseñanzas extraídas del funcionamiento de los centros de accesibilidad que ya existen.

3. Mayor utilización de los avances tecnológicos

134. Si bien las organizaciones expresaron con frecuencia su preocupación por el elevado costo de los servicios de accesibilidad, varias destacaron también una gama de instrumentos tecnológicos, sobre todo en el ámbito de las comunicaciones, que podrían adquirirse y utilizarse con un costo mínimo o reducido y que facilitarían mucho la posibilidad de que las personas con discapacidad participasen eficazmente en las conferencias y reuniones. Ahora bien, de las entrevistas y las respuestas al cuestionario se desprende que la mayoría de las organizaciones carecía de información sobre muchos de esos progresos y, por ello, todavía no los habían adoptado ni utilizado como práctica habitual para sus conferencias y reuniones. Se trata de una oportunidad perdida que podría rectificarse rápidamente.

135. Un instrumento tecnológico útil que se ha convertido en una práctica habitual en muchas organizaciones es la transmisión de las conferencias y reuniones por la Web. Sin embargo, aunque es útil porque permite que las personas sigan las deliberaciones a distancia, tiene la limitación de que no permite una participación activa. A fin de subsanar esa limitación, el Inspector acoge positivamente la utilización de plataformas que permiten una participación activa bidireccional, como Webex, Adobe Connect y BlueJeans para las grandes conferencias y Google Hangouts Meet y Skype para las reuniones oficiosas con pocos participantes. Las organizaciones pueden adquirir licencias y equipos informáticos (si

fuera preciso) para utilizar esas herramientas a un costo relativamente bajo, y la mayoría de ellas pueden utilizarse sin la necesidad de contratar a personal técnico especializado. En cuanto a los participantes, estas herramientas no entrañan ningún costo, aparte del acceso a una conexión a Internet fiable y un ordenador con micrófono y altavoces.

136. Si bien el hecho de facilitar la participación remota quizás no resuelva todos los obstáculos a la participación de personas con discapacidad⁷⁸, puede contribuir a atenuarlos, en particular en el caso de personas con deficiencias motoras. La importancia de hacer posible la participación remota resulta más evidente si cabe a la vista de los dos elementos siguientes: la realidad de que los servicios y las instalaciones físicas del sistema de las Naciones Unidas distan mucho de ser plenamente accesibles y los costos adicionales e incomodidades particulares que experimentan las personas con discapacidad cuando viajan. Sin embargo, el Inspector advierte de que la participación es un derecho de la persona y que el acceso, incluso a la información, debería ser equitativo y digno. En consecuencia, las organizaciones no deberían considerar la participación remota como una excusa para no garantizar la plena accesibilidad de sus instalaciones y servicios, lo cual debería ser el objetivo primordial de todas las organizaciones.

137. A fin de ayudar a las entidades a organizar reuniones a distancia, la UIT ha elaborado un documento técnico titulado “Guidelines for supporting remote participation in meetings for all” (FSTP-ACC-RemPart), que todas las entidades pueden utilizar como material de referencia. Actualmente, cuatro organizaciones (UIT, Secretaría de las Naciones Unidas (ACNUDH, Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR) y Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra), UNFPA y OMPI) han indicado que utilizan la participación remota para grandes reuniones. La UNISDR ha ido más lejos y utiliza robots de telepresencia dirigidos a distancia. Se trata de dispositivos con ruedas que tienen conexión wifi y llevan tabletas con opciones de sonido y vídeo. Ello permite que los participantes que se encuentran en otros lugares interactúen con cualquier persona presente en la sala de reuniones.

138. En relación con los progresos tecnológicos, las organizaciones también han aprovechado otros servicios de accesibilidad que pueden prestarse desde otros lugares, como el subtítulo a distancia y la interpretación remota en lengua de señas. Además de reducir considerablemente el gasto en viajes y dietas, posibilitan también la utilización de esos servicios en las oficinas sobre el terreno, donde quizás no haya intérpretes de lenguas de señas o subtítulo disponibles a nivel local. La UIT y la Sede de las Naciones Unidas han utilizado la interpretación remota en lengua de señas y el Consejo de Derechos Humanos, la Sede de las Naciones Unidas y la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra han utilizado el subtítulo a distancia. La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra ha suscrito un contrato para la prestación de servicios de subtítulo a distancia en cuatro idiomas (español, francés, inglés y ruso) para un período de cinco años a partir de 2016. Aunque esas entidades han señalado que esa tecnología tiene algunas deficiencias (por ejemplo, el hecho de que la conexión a Internet no sea buena produce desfases en la interpretación y errores en el texto del subtítulo), esperan que esos problemas se resuelvan en un futuro próximo, habida cuenta de lo rápido que progresan las TIC.

139. Otras prácticas útiles de las entidades en relación con el uso de instrumentos tecnológicos incluyen: garantizar el subtítulo y la voz en *off* para la mayoría de los vídeos elaborados (UNICEF); exigir que todos los vídeos lleven subtítulo en cerrado que pueda mostrarse (Consejo de Derechos Humanos); establecer un sistema de documentación en línea que acepte únicamente documentos en Microsoft Word, que es accesible para personas con deficiencias visuales (Consejo de Derechos Humanos); y elaborar acuerdos institucionales a largo plazo en relación con tecnologías de apoyo como los amplificadores de sonido y los programas informáticos de lectura de pantallas (UNICEF y PNUD); los servicios de accesibilidad de tecnología de la información como las evaluaciones de

⁷⁸ Algunos miembros del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad opinaban que la transmisión de las reuniones por la Web y la participación remota ciertamente alentaban la participación y la inclusión, pero planteaban problemas adicionales. En particular, algunos miembros señalaron que no podían participar en igualdad de condiciones con sus homólogos debido a la calidad del sonido, la calidad del subtítulo y la imposibilidad de comunicarse cara a cara con los oradores.

accesibilidad, las soluciones rápidas de accesibilidad y la formación para los desarrolladores de contenidos y los informáticos (PNUD); y el estampado de tarjetas de visita en braille (PNUD).

140. Otras recomendaciones útiles formuladas por las entidades en relación con el uso de herramientas tecnológicas para facilitar la participación de las personas con discapacidad son: consultar con las personas con discapacidad antes de adquirir tecnologías de apoyo a fin de evaluar la demanda y la idoneidad; adquirir bucles magnéticos adaptables; divulgar todos los documentos oficiales y los informes de las reuniones en línea en formato de lectura fácil, y utilizar etiquetas y códigos de respuesta rápida para la accesibilidad con lectores de pantalla (ACNUDH); e invertir en tecnologías a pequeña escala que vinculen los dispositivos tecnológicos personales con las TIC existentes en las instalaciones, por ejemplo conectores para enchufar las tabletas o los *smartphones* personales a los equipos audiovisuales de las instalaciones (Oficina de las Naciones Unidas en Viena/UNODC).

141. El Inspector también considera pertinente resaltar los siguientes tres dispositivos de apoyo que la oficina de TIC del UNICEF ha recomendado para las reuniones o conferencias en que haya participantes con discapacidad:

- OrCam MyEye. Se trata de una cámara inteligente colocada sobre las gafas que reconoce los textos y transmite el mensaje al usuario mediante un pequeño dispositivo de auditivo. Al utilizar tecnología de reconocimiento óptico de caracteres, la cámara puede leer textos impresos sobre cualquier superficie, lo cual mejora mucho la accesibilidad de las reuniones para las personas ciegas. En la actualidad solamente está disponible para la lengua inglesa.
- Alexa de Amazon y Google Assistant. Se trata de asistentes virtuales que pueden ayudar a los participantes con deficiencias visuales a navegar de forma independiente utilizando información útil que se ha incorporado antes.
- Be My Eyes. Esta aplicación conecta a las personas ciegas o con visión reducida con una comunidad de 150.000 voluntarios sin discapacidad visual y representantes de empresas que prestan asistencia visual mediante videollamadas en directo.

142. El Inspector insta a las organizaciones a que reflexionen acerca de las herramientas tecnológicas que ya están disponibles para hacer las conferencias y reuniones más accesibles. En particular, el Inspector opina que la aplicación de la siguiente recomendación contribuirá a divulgar buenas prácticas al aumentar las posibilidades de las personas con discapacidad estén representadas en todas las conferencias y reuniones, si bien hay que tener en cuenta el hecho de que esa participación virtual puede exigir ciertas modificaciones concretas dependiendo de las necesidades de los participantes.

Recomendación 6

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían ofrecer, para diciembre de 2021, la opción de participar a distancia en todas las reuniones y conferencias que organicen, sin perjuicio para los esfuerzos dirigidos a conseguir que la asistencia a las reuniones y conferencias sea accesible para las personas con discapacidad.

VI. Medidas para incorporar proactivamente las necesidades en materia de accesibilidad, dar a conocer las mejores prácticas, crear conciencia y garantizar la rendición de cuentas

143. Siguiendo con el mismo tema del capítulo anterior sobre medidas correctivas para mejorar el acceso de las personas con discapacidad a las conferencias y las reuniones, en el presente capítulo se indican algunas medidas concretas que pueden adoptar todas las organizaciones en cuatro ámbitos distintos, a saber: asegurar que las nuevas obras de construcción y adquisiciones no generen barreras adicionales; dar a conocer las mejores prácticas y las enseñanzas extraídas; mejorar los conocimientos y la sensibilidad del personal; y aumentar la rendición de cuentas.

A. Asegurar que las obras de construcción y las adquisiciones no generen nuevas barreras

144. Las obras de construcción o renovación y las actividades de adquisición deben realizarse atendiendo al principio del diseño universal. A fin de garantizar que no se generen nuevas barreras que impidan el acceso físico de las personas con discapacidad a las instalaciones de la organización y a sus salas de conferencias y reuniones⁷⁹, así como su acceso a servicios de TIC existentes, es necesario poner en práctica una serie de medidas fundamentales de manera sistemática. La primera es evaluar la accesibilidad para determinar cuáles son las barreras que deben eliminarse. Las conclusiones de la evaluación deberán incorporarse en la planificación, el diseño y la realización de actividades de modernización, renovación y construcción de instalaciones y servicios. Análogamente, a fin de asegurar, en la medida de lo posible, que ninguna de las nuevas adquisiciones, en particular en lo que se refiere a las conferencias y las reuniones, genera barreras, es necesario incorporar las consideraciones de accesibilidad en las actividades de adquisición pertinentes. En la aplicación de todas estas medidas, hay que tener en cuenta la opinión de las personas con discapacidad mediante consultas adecuadas en la fase de evaluación, planificación, diseño o aplicación.

1. Evaluar la accesibilidad

145. El propósito de una evaluación de la accesibilidad es determinar en qué medida un espacio o servicio determinado cumple las condiciones de acceso, establecer si es fácil de utilizar por una amplia diversidad de usuarios potenciales, incluidas las personas con discapacidad, y recomendar mejoras si procede. La evaluación puede realizarse en una de las etapas iniciales del diseño y planificación del espacio o el servicio, o después de su finalización, a fin de comprobar si se han cumplido las normas y directrices que aplica la organización.

146. Las evaluaciones de la accesibilidad suelen realizarlas personas con conocimientos técnicos en gestión de edificios e instalaciones, lo cual comprende a arquitectos e ingenieros que conocen bien las cuestiones relativas a la accesibilidad física, así como a personal de TIC especializado en accesibilidad tecnológica. Las respuestas al cuestionario y las entrevistas recopiladas por la DCI indican que seis organizaciones que participan en ella (FAO, Secretaría de las Naciones Unidas, PNUD, ONUDI, UNODC y OMPI), incluidas cuatro entidades de la Secretaría de las Naciones Unidas (CEPA, CESPAP, Sede de las Naciones Unidas y Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra), han evaluado la accesibilidad de la totalidad o parte de sus instalaciones y servicios actuales.

⁷⁹ Los miembros del Comité y las personas que participan en sus reuniones han resaltado que las tendencias modernas de las obras de construcción y renovación, como las paredes de cristal y el uso de iluminación artificial únicamente, dificultan el desplazamiento por los distintos espacios a las personas con discapacidad, en particular las que presentan deficiencias visuales, autismo, albinismo o baja visión.

147. La mejor práctica procede de la CESPAP que, en cumplimiento de un mandato que se le asignó en la resolución 74/7 de la organización, realizó una evaluación *in situ* de la accesibilidad de todas sus instalaciones en Bangkok en 2017-2018. En particular, se examinaron el riesgo sísmico, la sustitución de los activos al término de su ciclo de vida útil y la modernización del espacio de las oficinas. En junio y julio de 2017, se realizó una evaluación *in situ* en la que participaron dos expertos en accesibilidad, uno de ellos en diseño universal centrado en el entorno construido y el otro en servicios de TIC. Además, personas con diversas capacidades y necesidades de accesibilidad que acudían a las instalaciones por distintos motivos (tanto funcionarios como visitantes) estuvieron presentes esos dos días, recorrieron las distintas áreas del entorno construido y realizaron observaciones al respecto.

148. La CEPA, como parte de su proyecto de remodelación de su principal sala de conferencias, conocida como “Africa Hall”, (septiembre de 2017) realizó una evaluación de la accesibilidad por conducto de una empresa externa de consultoría. En la fecha de la entrevista (julio de 2018), esa empresa estaba evaluando la accesibilidad de todas las instalaciones de la CEPA y determinando las mejoras necesarias. Según la CEPA, cuando terminaran la evaluación, los consultores elaborarían un plan de gestión de la accesibilidad en el que se indicarían los protocolos, los procesos, las deficiencias existentes y las metodologías para subsanarlas. La CEPA tiene también la intención de evaluar la accesibilidad de sus cinco oficinas subregionales cuando concluya la evaluación de la sede.

149. Otras iniciativas destacadas son las siguientes:

- La FAO realizó una evaluación de la accesibilidad de todas sus instalaciones que incluyó el establecimiento y la priorización de las medidas necesarias y la estimación de su costo. Una de esas medidas era renovar las instalaciones (por ejemplo, construir rampas y estrados en las salas de conferencias) y eliminar las barreras de tipo institucional y debidas a las actitudes (por ejemplo, designando un coordinador para las cuestiones relativas a la discapacidad).
- Los coordinadores de la sede de la UNODC, con apoyo de representantes de sus oficinas sobre el terreno, realizaron una evaluación de las normas de accesibilidad locales y los acuerdos de coordinación existentes con los equipos de las Naciones Unidas para los países en relación con la accesibilidad.
- La Oficina de Servicios Centrales de Apoyo de la Sede de las Naciones Unidas realizó una encuesta (julio de 2017 a enero de 2018) de usuarios con discapacidad sobre la accesibilidad de las instalaciones de la Sede. En vista de los resultados, la Oficina contratará a una organización del ámbito de la discapacidad para que realice una evaluación profesional de la accesibilidad.

150. El Inspector desea subrayar que las organizaciones de personas con discapacidad han insistido en que debe incluirse a personas con discapacidad en la realización de las evaluaciones de accesibilidad, ya que son quienes mejor pueden señalar las deficiencias en materia de accesibilidad. Ello requiere incluir a personas con distintos tipos de discapacidad, como la discapacidad física, intelectual, psicosocial y cognitiva, a fin de tener en cuenta toda la diversidad de discapacidades en las actividades de evaluación, supervisión y análisis.

151. Dado que la mayoría de las organizaciones participantes en la DCI todavía tienen pendiente la evaluación de la accesibilidad, la aplicación de la siguiente recomendación puede propiciar un mayor control y cumplimiento del compromiso de crear un entorno sin barreras para las personas con discapacidad que asistan a conferencias y reuniones, mediante verificaciones sistemáticas para detectar obstáculos a la accesibilidad en las instalaciones de las organizaciones.

Recomendación 7

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían impartir instrucciones a las dependencias a cargo de las instalaciones y la tecnología de la información y de las comunicaciones a fin de que realicen evaluaciones periódicas de la accesibilidad de las instalaciones y los servicios institucionales para las conferencias y reuniones, y velen por que las organizaciones de personas con discapacidad sean debidamente consultadas en todas las etapas del proceso.

152. El Inspector insta también encarecidamente a los jefes ejecutivos a que se aseguren de que, en las conclusiones de las evaluaciones periódicas de la accesibilidad, se formulen claramente recomendaciones de medidas correctivas, indicando a quién incumbe llevarlas a cabo y proponiendo plazos para su implementación.

2. Incorporar las consideraciones de accesibilidad en los procesos de adquisición

153. Las políticas de adquisiciones son orientaciones duraderas que se aplican y vinculan a los directores, administradores y empleados en cualquier situación relativa a un proceso de adquisición⁸⁰. Si bien es fundamental tener en cuenta el criterio de la accesibilidad en las políticas de adquisiciones para que no se inviertan recursos de tal modo que se generen nuevas barreras en los servicios e instalaciones de conferencias y reuniones para las personas con discapacidad, en la actualidad ninguna organización participante en la DCI cuenta con ese tipo de disposiciones en su política de adquisiciones.

154. La mayoría de las organizaciones reconoce abiertamente que la accesibilidad no se tiene conscientemente en cuenta en los procesos de adquisición (con pocas excepciones), mientras que las oficinas de adquisiciones afirman que no tienen por qué estar pendientes de ello, puesto que la accesibilidad no forma parte de las directrices y políticas de adquisiciones. En consecuencia, si bien corresponde principalmente a la oficina que realiza el pedido asegurarse de que se incluya la accesibilidad entre las condiciones exigidas, si no se exige su cumplimiento ni existe una idea clara de su importancia, se suele hacer caso omiso de la accesibilidad en los procesos de adquisición.

155. Una excepción notable, y buena práctica, procede de la UIT que, en el marco de su plan de accesibilidad, ha introducido normas de adquisición accesible centradas en las TIC. Los criterios de accesibilidad se incorporan a las condiciones técnicas que se elaboran con fines de adquisición y se ha creado un proceso de evaluación para asegurar que las soluciones adquiridas que teóricamente apoyan la accesibilidad realmente lo hagan.

156. Otra buena práctica corresponde a la CESPAD donde, como parte de un proceso en curso para adquirir mobiliario dando prioridad a la ergonomía y la accesibilidad, la Dependencia de Adquisiciones ha solicitado a las empresas preseleccionadas que establezcan zonas de demostración donde un grupo de personas con distintos tipos de discapacidad pueda probar el mobiliario y dar su opinión, que se tendrá en cuenta al tomar la decisión final.

157. El UNICEF ha señalado que elaborará directrices de política sobre la accesibilidad en las adquisiciones, que abarcarán diversas áreas. Actualmente promueve la adquisición de vehículos accesibles y, como buena práctica, ha suscrito un acuerdo a largo plazo con un proveedor que tiene un catálogo de dispositivos de apoyo. El PNUD, en el marco del proceso de adquisiciones para las oficinas en los lugares de destino fuera de la sede, revisa meticulosamente la accesibilidad cuando inspecciona los edificios a fin de asegurar que al menos la planta baja sea totalmente accesible.

158. Casi nunca se consulta a las personas con discapacidad cuando se adquieren nuevos productos y servicios en general, y tecnologías de apoyo en particular, motivo por el cual a veces se compran productos que son incompatibles o innecesarios. Por ejemplo, el

⁸⁰ KB Manage, "Standards and Policies in Procurement", disponible en: www.kbmanage.com/concepts/standards-and-policies-in-procurement.

ACNUDH ha señalado que los bucles magnéticos adquiridos por la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra no se utilizan por que los usuarios no pueden adaptarlos a sus necesidades individuales. Las entidades encargadas de gestionar los centros de accesibilidad en Nueva York y Bangkok admitieron que la mayoría de sus dispositivos de apoyo no se utiliza nunca, o se utiliza muy poco. El Inspector opina que **es indispensable consultar con las personas con discapacidad acerca de los tipos de tecnología y recursos que requieren a fin de responder a las necesidades teniendo en cuenta la eficacia en función del costo, y de orientar la adquisición o contratación de cualquier tipo de dispositivo o servicio de apoyo.**

159. El Inspector acoge también con agrado la sugerencia de la CEPA de que habría que plantear la incorporación de disposiciones sobre accesibilidad en las directrices para las adquisiciones a través de la plataforma de la Red de Adquisiciones del Comité de Alto Nivel sobre Gestión, que reúne a directores de dependencias de adquisiciones de 40 organizaciones dos veces al año. En particular, la accesibilidad puede abordarse en el marco de su Grupo de Trabajo sobre la Armonización de las Prácticas y los Procesos Comerciales de Adquisición de las Naciones Unidas, que ha creado un marco común para armonizar los reglamentos, las normas, las políticas, los procedimientos y las prácticas comerciales en relación con las adquisiciones.

160. Aunque insiste en que en las oficinas que tramitan los pedidos de bienes y servicios para las conferencias y las reuniones deben contribuir también a que se incorporen las consideraciones de accesibilidad en los términos de referencia de los pedidos, el Inspector opina que la aplicación de la siguiente recomendación mejorará el control y el cumplimiento en ese ámbito al incorporar las consideraciones de accesibilidad en las políticas de adquisiciones.

Recomendación 8

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían encargar a las oficinas de adquisiciones la elaboración, para diciembre de 2021, de disposiciones sobre la incorporación de controles y/o requisitos de accesibilidad en las políticas y directrices relativas a las adquisiciones para su examen y aprobación por la autoridad competente.

161. **El Inspector también insta encarecidamente a los jefes ejecutivos a que garanticen que, una vez incorporadas las disposiciones de accesibilidad en las políticas y directrices de adquisiciones, las oficinas de adquisiciones verifiquen que todos los pedidos relacionados con las conferencias y las reuniones cumplan esas disposiciones e informen al respecto.**

3. Ejemplos destacados de inclusión de las consideraciones de accesibilidad en grandes proyectos

162. Si bien las organizaciones reconocen abiertamente que el hecho de tener en cuenta los criterios de accesibilidad en la etapa inicial de cualquier construcción resulta mucho más rentable que realizar rectificaciones *a posteriori*, muchas de ellas tienen instalaciones que se construyeron hace varias décadas, cuando la accesibilidad no era una prioridad. Sin embargo, ya sea para cumplir la legislación nacional en materia de accesibilidad o para ir más lejos y convertirse en organizaciones que respetan la normativa y hacen que sus instalaciones sean verdaderamente accesibles e inclusivas, en los últimos años las organizaciones han procurado, las más de las veces, tener en cuenta las consideraciones de accesibilidad en las obras de construcción y renovación de sus instalaciones y servicios, con algunos ejemplos destacados que se subrayan a continuación.

Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra: Plan Estratégico para la Conservación del Patrimonio 2017-2023

El Plan Estratégico para la Conservación del Patrimonio tiene por objeto renovar completamente los principales edificios del complejo del Palacio de las Naciones, construir un nuevo edificio permanente de oficinas y renovar algunas salas de reuniones y espacios de oficinas. Su marco jurídico incluye la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Declaración Universal de Derechos Humanos y se respetarán, asimismo, cuatro leyes y normas locales (nacionales y municipales) relativas a la accesibilidad. El Plan también se apoyará en las conclusiones de una evaluación de accesibilidad realizada en el Palacio de las Naciones en 2008.

El equipo encargado del proyecto del Plan Estratégico para la Conservación del Patrimonio ha elaborado un plan maestro de accesibilidad colaborando con un grupo de trabajo integrado por personas con discapacidad, entre ellas funcionarios, delegados, miembros de organizaciones que representan a personas con discapacidad y arquitectos voluntarios con discapacidad, que ha brindado asesoramiento y al que se ha consultado periódicamente. El grupo de trabajo validó y verificó los elementos de diseño desde el punto de vista de la accesibilidad y sugirió algunas mejoras para que las personas con discapacidad puedan desplazarse fácilmente por los terrenos y las instalaciones del complejo.

Cuando concluya el proyecto, habrá 42 salas de conferencias accesibles, 18 de ellas con cabinas de interpretación accesibles. Otras importantes mejoras en relación con la accesibilidad son las entradas principales y los cuartos de baño plenamente accesibles; los principales vestíbulos y pasillos plenamente equipados; los ascensores, escaleras, servicios básicos y oficinas accesibles; y zonas de refugio accesibles, también para las personas con discapacidad.

163. **Sede de las Naciones Unidas.** La mejora de la accesibilidad era uno de los principales objetivos de las grandes renovaciones realizadas en las instalaciones en el marco del Plan Maestro de Mejoras de Infraestructura. En el informe del Secretario General sobre la accesibilidad se subrayan todas las medidas concretas que se aplicaron y se señala que los diseños no solo cumplieron o superaron las normas fijadas en los códigos locales de construcción, sino que se incorporaron también las mejores prácticas internacionales y aspiraban a satisfacer los requisitos de accesibilidad reales de los delegados, los funcionarios y los visitantes⁸¹. Algunas mejoras notables son: hacer una sala de reuniones plenamente accesible, y mejoras en otras salas parcialmente accesibles; realizar modificaciones para que los usuarios de sillas de ruedas puedan sentarse en cualquier lugar de la sala; crear estrados accesibles e instalar mesas ajustables.

164. **OIEA, ONUDI, Oficina de las Naciones Unidas en Viena y UNODC.** Estas cuatro organizaciones que comparten las instalaciones en Viena celebran consultas periódicas con el Zero Project, una ONG local que promueve la inclusión de las personas con discapacidad y realiza un examen anual sobre la accesibilidad de las instalaciones a cambio de utilizar las salas de conferencias. Los exámenes del Zero Project han servido para orientar la renovación de las instalaciones y ayudado a que el personal de la organización esté al corriente de los últimos avances en materia de accesibilidad para las personas con discapacidad.

165. **CEPA.** La principal sala de conferencias de la CEPA, el “Africa Hall”, están siendo renovada y uno de los objetivos principales es mejorar la accesibilidad. Se contrató a un estudio de arquitectura que realizó un análisis comparativo de cuatro normas nacionales y una norma de la Organización Internacional de Normalización⁸² que abarca 14 categorías

⁸¹ A/71/344 y Corr.1.

⁸² Australia, AS1428.1 (2009); Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, BS8300 (2010); Estados Unidos de América, Ley de Ciudadanos con Discapacidad (2010); Singapur, Código de Accesibilidad del Entorno Construido (2013); e ISO 21542 (2011).

de accesibilidad⁸³ para el entorno construido. Después seleccionó las normas más exigentes que encontró para que sirvieran de referencia durante las renovaciones⁸⁴. En la actualidad, la CESPAP y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi están basándose en ese análisis para establecer parámetros de referencia en materia de accesibilidad para sus propias renovaciones de salas de conferencias y reuniones.

166. **Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi.** En el marco del examen estratégico de la infraestructura, se está llevando a cabo un proyecto de inversión que abordará los problemas de accesibilidad de la parte occidental del complejo de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. En el informe del Comité de Conferencias de 2018⁸⁵ se expusieron los problemas de accesibilidad del centro de conferencias del complejo y, si se solicita, el Secretario General presentará un informe a la Asamblea General para fines de 2019 con propuestas de medidas en relación con las conclusiones del examen de la accesibilidad de los edificios. Si se aprueban, el 90 % de los problemas de accesibilidad se subsanarán en los cinco años siguientes. Algunas medidas a corto plazo para resolver los problemas de accesibilidad son: un proyecto para mejorar la señalización (digital y física) en todo el complejo; una propuesta para crear una aplicación de telefonía móvil que puede utilizarse a través del Código de Respuesta Rápida con un mapa del complejo en el que se indiquen los accesos, los caminos y las rampas de diseño universal; marcas táctiles en el suelo en los cruces no controlados; mejora de los vados de las aceras; y modernización del mobiliario de las salas de conferencias (en función de los fondos disponibles) a fin de instalar mesas ajustables para usuarios de sillas de ruedas.

167. **OMPI.** Desde 2010 existe un marco oficial para las iniciativas y medidas de accesibilidad física para el personal, los delegados y los visitantes a través del mecanismo de programas y presupuesto. Desde 2012, la OMPI ha encargado varios exámenes de la accesibilidad física de las instalaciones de su sede y ha establecido la accesibilidad física como principal criterio al evaluar posibles proyectos de renovación o modernización de sus oficinas en la sede (por ejemplo, el Plan Maestro de Mejoras de Infraestructura), lo cual ha permitido determinar, priorizar e implementar varias medidas relacionadas con la accesibilidad⁸⁶. Las buenas prácticas mencionadas indican claramente que hay oportunidades suficientes para que las organizaciones incluyan eficazmente la accesibilidad en las obras de construcción y la adquisición de instalaciones y servicios.

B. Mejorar el intercambio de buenas prácticas dentro de los organismos y entre estos

168. Aunque en el presente examen se menciona un número considerable de útiles directrices y buenas prácticas en diversas organizaciones participantes en la DCI en relación con el mejoramiento de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad, las entrevistas revelaron que esas buenas prácticas no se dan a conocer de forma adecuada. Se encontró una tendencia clara a que las oficinas competentes encargadas de distintos aspectos de accesibilidad desconocieran en gran medida no solo las buenas prácticas de otras organizaciones, sino también la labor que se realizaba en otras oficinas y en los distintos lugares de destino de la misma organización. En Ginebra, por

⁸³ Espacio para sillas de ruedas, aparcamiento para vehículos, vía de acceso, espacio de giro de 180°, zona de paso, ancho del marco de la puerta, circulación en la puerta, pendiente de las rampas para escalones, pendiente de la rampa, ancho de la rampa, dimensiones de los cuartos de aseo accesibles, dimensiones de cuartos de aseo móviles, dimensiones del ascensor y requisitos de señalización.

⁸⁴ Conrad Gargett, Africa Hall Refurbishment: Equitable Access Report, septiembre de 2017.

⁸⁵ A/73/32.

⁸⁶ Las mejoras en la accesibilidad física benefician en gran medida a las personas en silla de ruedas y comprenden: lectores de tarjetas de identificación situados a poca altura; rampas con poca pendiente; puertas más anchas y altas; cuartos de aseo y cabinas de interpretación accesibles; servicio médico accesible; salas de reuniones total o parcialmente accesibles; estrados plenamente accesibles; mesas ajustables y sillas que puedan apartarse en las salas de reuniones. Las mejoras que benefician a las personas con deficiencias visuales comprenden escaleras con pasamanos y con marcas claras en las orillas.

ejemplo, donde nueve organizaciones participantes en la DCI⁸⁷ tenían su sede cerca de la Secretaría de las Naciones Unidas (Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y ACNUDH), muchos entrevistados desconocían, o conocían muy poco, la innovadora labor realizada por sus colegas de la UIT, el ACNUDH, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la OMS y la OMPI en relación con la accesibilidad.

169. Esa falta de conocimientos resulta más sorprendente aun si se tiene en cuenta que el equipo encargado del examen localizó nada menos que 8 mecanismos de coordinación interinstitucionales y otros 8 dentro de las instituciones que se ocupaban del tema de la accesibilidad de forma directa o indirecta, dentro del marco de la cuestión más amplia de la discapacidad. En el cuadro del anexo IV figura una descripción detallada de los 16 mecanismos interinstitucionales o dentro de las propias organizaciones (lista no exhaustiva), con indicación de sus integrantes, la función de cada mecanismo y su relación concreta con la cuestión de la accesibilidad.

170. Los datos recopilados mediante las entrevistas y las respuestas a los cuestionarios indican que 20 organizaciones participantes en la DCI⁸⁸ forman actualmente parte de uno o varios de los ocho mecanismos interinstitucionales (equipos de tareas, grupos de trabajo, grupos de apoyo, asociaciones, redes y reuniones anuales) en relación con la accesibilidad a través de temas más amplios como: la inclusión, el empleo o los derechos de las personas con discapacidad; la diversidad; las instalaciones y la gestión de la documentación; los locales comunes; y la obligación de proteger.

171. En cuanto a los 8 mecanismos existentes en las organizaciones (equipos de tareas y comités), 5 se encuentran en la propia Secretaría de las Naciones Unidas; y la UIT, ONU-Mujeres y la OMS cuentan con 1 respectivamente. Cuatro de esos equipos de tareas o grupos de trabajo se dedican específicamente a la accesibilidad, mientras que los otros 4 tratan temas más amplios, como la discapacidad y la inclusión, y los locales comunes. Estos mecanismos internos pueden ser inherentes al lugar de destino (por ejemplo, Addis Abeba, Bangkok y Viena) o abarcar toda la organización.

172. De los 16 mecanismos interinstitucionales y dentro de las organizaciones conocidos, solo 7⁸⁹ disponen de términos de referencia en los que se indiquen sus funciones y responsabilidades, y solo 4⁹⁰ tienen un programa permanente. La periodicidad de las reuniones varía también considerablemente y puede ser mensual (las del Equipo de Tareas del Comité Permanente entre Organismos sobre la Inclusión de las Personas con Discapacidad en la Acción Humanitaria), trimestral (las del Comité de Servicios Comunes y el Grupo de Trabajo Interdepartamental sobre Accesibilidad) o anual (las del Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad). Las respuestas recibidas indican que se preparan actas de las reuniones de todos los mecanismos, con excepción del Grupo de Trabajo Interdepartamental sobre Accesibilidad. En la mayoría de los casos, las actas son documentos internos que solo se distribuyen a los miembros. Solamente el Equipo de Tareas del Comité Permanente entre Organismos publica notas resumidas en su sitio web después de cada reunión.

173. Durante las entrevistas, las personas que participaban en esos mecanismos los describieron como plataformas útiles para intercambiar experiencias e información y para

⁸⁷ ACNUR, CCI, OIT, OMM, OMPI, OMS, ONUSIDA, UIT y UNCTAD.

⁸⁸ ACNUR, FAO, IOMI, OIEA, OIT, OMPI, OMS, OMT, ONUDI, ONU-Hábitat, ONU-Mujeres, ONUSIDA, PMA, PNUD, Secretaría de las Naciones Unidas, UNESCO, UNFPA, UNICEF, UNODC/la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y UNOPS.

⁸⁹ Comité de Servicios Comunes, Equipo de Tareas del Comité Permanente entre Organismos, Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Red Interinstitucional de Administradores de Instalaciones, Grupo de Trabajo Interdepartamental sobre Accesibilidad, Equipo de Tareas sobre Locales Comunes del Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible y Alianza de las Naciones Unidas para Promover los Derechos de las Personas con Discapacidad.

⁹⁰ Grupo de Trabajo de la CEPA sobre Accesibilidad; Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones; el Equipo de Tareas del Comité Permanente entre Organismos; y Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

poner en contacto a profesionales con los que colaborar a fin de encontrar soluciones a problemas de accesibilidad a pequeña escala. Por ejemplo, aunque no se trata de un mecanismo oficial, las organizaciones señalaron que la mesa redonda sobre discapacidad física organizada por la OMPI en 2017 había sido sumamente útil, ya que reunió a más de 30 organizaciones con sede en Ginebra con el fin de reforzar la red local de entidades que gestionan instalaciones y trabajan en la mejora de la accesibilidad. Los participantes debatieron el marco de derechos humanos de la accesibilidad y medios prácticos de mejorar la accesibilidad de las instalaciones.

174. Otras iniciativas consideradas especialmente útiles comprenden la creación de un grupo de trabajo sobre accesibilidad en la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones, que organizó talleres emitidos por la Web sobre la prestación de servicios accesibles y ajustes razonables durante las reuniones y que realizaría un estudio de la situación de los servicios de conferencias accesibles, como los servicios de traducción en directo para el acceso a la comunicación y la interpretación en lengua de señas. Las organizaciones acogieron también positivamente la creación, en 2017, por el Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de un grupo de trabajo para elaborar un plan de acción relativo a la discapacidad para todo el sistema. Cuando se recopilaron esos datos, ya se había preparado un borrador que incluía la accesibilidad como uno de los indicadores.

175. También cabe destacar, en el contexto de la Secretaría de las Naciones Unidas, los esfuerzos del Grupo de Trabajo Interdepartamental sobre Accesibilidad para crear nuevas alianzas, por ejemplo, con la Asociación de Funcionarios de las Naciones Unidas con Discapacidad, Funcionarios con Familiares con Discapacidad y Personas que los Apoyan (UN(dis)ABILITIES) y otros grupos oficiosos que trabajan con personas con discapacidad o para estas. Los organismos también acogieron con satisfacción la organización por la OMPI, en junio de 2017, de una mesa redonda interinstitucional sobre la accesibilidad física, que congregó a 15 organizaciones de las Naciones Unidas con sede en Ginebra y a otras organizaciones internacionales, así como al país anfitrión.

176. Aparte de los aspectos positivos, los participantes lamentaron también una falta general de medidas de seguimiento concretas en lo que se refiere a la elaboración de orientaciones para todo el sistema o para las organizaciones, por ejemplo, orientaciones y normas sobre accesibilidad. El Equipo de Tareas sobre Locales Comunes del Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible constituye una excepción importante, ya que sus directrices sobre este tema incluyen un apartado sobre accesibilidad y seguridad. Otro buen ejemplo sería el equipo de tareas sobre los servicios de secretaría, la accesibilidad de las personas con discapacidad y la utilización de la tecnología de la información, que ha elaborado y aprobado un plan de accesibilidad para afrontar las barreras que experimentan las personas con discapacidad en relación con la labor del Consejo de Derechos Humanos.

177. Otras preocupaciones y dificultades en lo que concierne al funcionamiento de mecanismos interinstitucionales o dentro de los organismos y las recomendaciones de medidas correctivas resaltadas por los entrevistados son las siguientes:

- La aparente falta de liderazgo en el ámbito de la discapacidad en algunas organizaciones, que da lugar a un compromiso dispar respecto de esta cuestión en todo el sistema de las Naciones Unidas. A fin de subsanar ese problema, se sugirió la formalización de un entorno institucional de coordinación de las cuestiones relativas a la discapacidad entre los distintos organismos, copresidido a nivel de un Subsecretario General, y que se designaría para ello a una persona con conocimientos y experiencia en planificación, gestión y coordinación de las cuestiones relativas a la accesibilidad y la discapacidad a tiempo completo.
- Las organizaciones que van por delante en materia de accesibilidad tienden a beneficiarse menos de la colaboración con mecanismos interinstitucionales debido al carácter unidireccional del intercambio de conocimientos.
- Los grupos de trabajo dirigidos por las dependencias de gestión de instalaciones tienden a concentrarse excesivamente en las instalaciones físicas; para que las conversaciones incluyan también algunos aspectos sustantivos de la inclusión de la

discapacidad y la accesibilidad se necesita el liderazgo de las oficinas encargadas de cuestiones sustantivas relacionadas con la discapacidad.

- Los grupos de trabajo y los equipos de tareas son a veces demasiado amplios para resultar funcionales, y mantienen muchas conversaciones entusiastas, pero con resultados imprecisos; podrían resultar más funcionales si se pidiera a un grupo más reducido, de tres o cuatro expertos, que estudiase un tema concreto y presentase recomendaciones a un grupo más amplio.
- Algunos equipos de tareas han estado inactivos durante varios años y deben ser reactivados, como en el caso del Equipo de Tareas de la OMS sobre Discapacidad de y el Grupo de Trabajo sobre el Empleo de Personas con Discapacidad de la Red de Recursos Humanos.

178. Se ha reconocido que hay varios factores que contribuyen a la lentitud en la adopción de medidas, por ejemplo: la diversidad de mandatos y cometidos en los distintos lugares de destino de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas; las distintas definiciones de discapacidad y accesibilidad en las organizaciones; una comprensión e institucionalización mínimas de la accesibilidad en algunas organizaciones; y la escasa capacidad de personal junto con las limitaciones presupuestarias.

179. Sin embargo, habida cuenta del claro potencial de los mecanismos de coordinación interinstitucionales y dentro de las organizaciones, no solo en lo que se refiere al intercambio de conocimientos y buenas prácticas en materia de accesibilidad de las conferencias y las reuniones a nivel de trabajo, sino también para la elaboración de orientaciones concretas sobre cuestiones de accesibilidad para todo el sistema, **el Inspector insta a los jefes ejecutivos de las entidades del sistema de las Naciones Unidas a que pidan a sus representantes en esos mecanismos que:**

- **Elaboren unos términos de referencia claros para todos los mecanismos de coordinación interinstitucionales y dentro de los organismos que se ocupen de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones.**
- **Examinen periódicamente la pertinencia de los términos de referencia existentes.**
- **Velen por que las personas designadas para representarlos en los mecanismos interinstitucionales tengan conocimientos técnicos sobre los aspectos sustantivos y operacionales de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones.**
- **Se aseguren de que se celebren reuniones periódicas y se redacten y distribuyan actas de forma oportuna, señalando cuáles son las entidades competentes para cada medida.**

C. Creación de conciencia entre el personal

180. El hecho de hacer conscientemente que el lugar de trabajo sea inclusivo para las personas con discapacidad puede contribuir en gran medida a asegurar que la forma en que se realiza el trabajo, por ejemplo, mediante conferencias y reuniones, sea también accesible. Para ello, es menester crear conciencia entre el personal en general sobre la importancia de comprender, valorar e incorporar activamente las consideraciones de discapacidad y accesibilidad en la labor cotidiana.

181. Globalmente, la mayoría de las organizaciones participantes en la DCI reconocieron que la sensibilización sobre cuestiones relativas a la discapacidad y la accesibilidad era escasa, tanto entre el personal en general como en las oficinas a las que se habían asignado diversos aspectos de la prestación de servicios para las conferencias y las reuniones. Se subrayó que el personal solía pensar que la accesibilidad se refería casi exclusivamente al entorno construido y que muy pocos funcionarios comprendían o tenían en cuenta las necesidades específicas relacionadas con diversas discapacidades. Así pues, la accesibilidad suele interpretarse como algo complementario y no como un concepto que se ha integrado en las actitudes y las prácticas.

182. A fin de subsanar esa deficiencia, es necesario mejorar los conocimientos, tanto en lo que se refiere a las dimensiones de derechos humanos de la discapacidad y la accesibilidad, tal como se expresa en la Convención, como a las barreras prácticas que pueden generar las instalaciones físicas y los servicios para las personas con distintos tipos de discapacidad que asisten a las conferencias y las reuniones. En particular, es necesario divulgar y comprender mejor algunos conceptos fundamentales como el diseño universal y los ajustes razonables, y el modo en que se aplican en la práctica. Algunas medidas que pueden adoptarse para crear conciencia y mejorar los conocimientos son la incorporación activa de preguntas sobre accesibilidad en las encuestas de personal y una formación obligatoria sobre discapacidad y accesibilidad.

1. Asegurar que las encuestas de personal incluyan preguntas relacionadas con la accesibilidad

183. La incorporación de preguntas relativas a la accesibilidad en las encuestas de personal puede ayudar a las organizaciones, a través de las conclusiones extraídas de estas, a determinar mejor cuáles son las principales barreras actitudinales y los problemas de accesibilidad más importantes en relación con las instalaciones y los servicios para las conferencias y reuniones existentes, a reunir sugerencias de mejoras y a priorizar su respuesta en cuanto a medidas correctivas. Las entrevistas y respuestas al cuestionario de la DCI revelan que solo cinco organizaciones participantes (OIT, CCI, Secretaría de las Naciones Unidas, PNUD y UNICEF), incluidos cuatro departamentos, oficinas y comisiones de la Secretaría de las Naciones Unidas (Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, CESPAP y Oficina de Servicios Centrales de Apoyo) incluyen preguntas relacionadas con la accesibilidad en las encuestas de personal. Si bien son pocas las organizaciones que lo hacen, se guían por varias prácticas dignas de mención que deberían examinarse para reproducirlas en todas las organizaciones cuando realicen ese tipo de encuestas.

184. En la Secretaría de las Naciones Unidas, la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo realizó una encuesta (julio de 2017 a enero de 2018) de personas con discapacidad en la Sede (Nueva York) para orientar la elaboración de propuestas dirigidas a aumentar y mejorar la accesibilidad de las instalaciones y los servicios. Una de las conclusiones principales fue la dificultad para utilizar las puertas, con la recomendación de eliminarlas en la mayor medida posible. En vista de los resultados, la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo está contratando a una organización relacionada con la discapacidad para que realice un examen profesional de la accesibilidad de la Sede de las Naciones Unidas. En la CESPAP, como parte de la evaluación de la accesibilidad, se realizó una encuesta interna relativa a un lugar de trabajo inclusivo y se recibieron 400 respuestas (lo que representa una tasa de respuesta del 25 %) del personal y los inquilinos de las instalaciones de Bangkok. La encuesta reveló que había que mejorar la accesibilidad en relación con los itinerarios, los sistemas informáticos en línea, los espacios exteriores (por ejemplo, mediante rampas en las entradas), la participación en actividades, el centro de accesibilidad y el conocimiento de los procedimientos de evacuación en caso de emergencia.

185. En una encuesta de las oficinas del PNUD sobre la accesibilidad y los ajustes razonables, el 60 % de las oficinas indicaron que eran accesibles para las personas con discapacidad. Sin embargo, en lo que se refiere a la accesibilidad de las TIC, el 70 % de las oficinas encuestadas indicó que su sitio web era inaccesible o que no sabía qué nivel de accesibilidad tenía⁹¹. Los resultados se comunicaron al personal directivo y a las respectivas oficinas, y se les informó del enfoque adoptado por el PNUD en relación con la inclusión

⁹¹ El PNUD sigue las directrices de accesibilidad para los sitios web de las Naciones Unidas (Accessibility Guidelines for United Nations Websites) y el sitio web mundial cumple las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) 2.0, lo cual comprende la navegación con lectores de pantalla. El PNUD imparte formación sobre la gestión de los sitios web de las oficinas sobre el terreno, que incluye aspectos como el diseño digital, a fin de dejar claro que deben seguirse los principios del diseño universal para elaborar contenidos con miras a que el producto final sea accesible. Actualmente está trabajando para garantizar que el sistema eRecruit y el sitio web de empleo del PNUD sean plenamente accesibles.

de las personas con discapacidad. El PNUD formuló preguntas relacionadas con la discapacidad en su encuesta mundial de personal de 2016, cuyos resultados revelaron que los 120 encuestados que señalaron tener alguna discapacidad consideraban su experiencia en el lugar de trabajo de forma más negativa que las personas que no tenían discapacidad. En la OIT se realizó, a principios de 2014, una encuesta de personal sobre la inclusión de la discapacidad. Los resultados revelaron que más del 40 % de los encuestados no consideraban que las salas de reuniones de su respectivo lugar de destino tuvieran accesibilidad física. El análisis de la encuesta llevó a la conclusión de que muchos encuestados, en particular los que trabajaban en oficinas sobre el terreno, consideraban que la accesibilidad física y de la información eran insuficientes.

186. A nivel de todo el sistema, entre abril y mayo de 2018 el Sindicato del Personal de las Naciones Unidas llevó a cabo una encuesta mundial de personal sobre la sensibilización acerca de la discapacidad en el régimen común de las Naciones Unidas. La encuesta se remitió a 80.000 funcionarios y se obtuvieron 3.228 respuestas, lo que indica el escaso interés y compromiso acerca de las cuestiones relativas a la discapacidad. Los resultados revelaron varios aspectos de preocupación que deben atenderse. La mayoría de los encuestados (60 %) no conocía el *boletín* del Secretario General sobre la discapacidad.

187. De las 248 personas que señalaron que tenían una discapacidad, solo una minoría (46 %) habían recibido algún ajuste razonable en el lugar de trabajo; además, una de cada cuatro era objeto de discriminación debido a su discapacidad. Los encuestados con discapacidades invisibles (por ejemplo, discapacidad cognitiva) señalaron que las reacciones de sus colegas iban desde tratarlos con condescendencia hasta ignorarlos totalmente. Muchos encuestados con discapacidad deseaban un cambio de actitud en sus colegas y superiores. Los resultados de la encuesta se transmitieron a la Comisión de Administración Pública Internacional y a los responsables de la gestión de las instalaciones, y el Sindicato de Personal solicitará a los departamentos de recursos humanos que reexaminen la definición de discapacidad.

188. Como buena práctica, el *boletín* del Director Ejecutivo del CCI sobre empleo y accesibilidad para las personas con discapacidad⁹² señala explícitamente que se añadirán preguntas sobre la aplicación de las políticas a las encuestas de participación del personal. ONU-Mujeres señaló que, como parte del proceso en curso para elaborar una política institucional sobre la inclusión de las personas con discapacidad en su plantilla, realizaría una encuesta para detectar las barreras a la participación efectiva del personal con discapacidad en el lugar de trabajo que comprenderían un apartado específico sobre accesibilidad.

189. Las conclusiones mencionadas más arriba indican claramente la utilidad potencial de las encuestas que incluyen consideraciones de discapacidad y accesibilidad para detectar deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones y los servicios de conferencias y reuniones, entre otras cosas. También permiten evaluar las barreras debidas a la actitud que entorpecen la creación de un lugar de trabajo inclusivo, lo cual es a su vez un indicador de la capacidad del personal de prestar eficazmente servicios de conferencias y reuniones a los participantes con discapacidad.

190. En consecuencia, el **Inspector insta encarecidamente a los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que incluyan preguntas sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios para las conferencias y las reuniones y sobre las actitudes hacia las personas con discapacidad en las encuestas mundiales de personal pertinentes. Deberían tenerse en cuenta las conclusiones de las encuestas que proceda cuando se elaboren o revisen las políticas, los procedimientos, las prácticas y las actividades de la organización relativas a la accesibilidad.**

2. Impartir formación al personal en relación con la discapacidad y la accesibilidad

191. Es imprescindible impartir al personal una formación obligatoria para que tome conciencia sobre las necesidades de las personas con distintos tipos de discapacidad que

⁹² ITC/EDB/2017/1.

asisten a las conferencias y las reuniones. Un ejemplo es la institucionalización de cursos obligatorios sobre género, VIH/sida y seguridad, que cabe pensar han contribuido a que el personal sea consciente de la importancia de esas cuestiones. El hecho de que no se hayan integrado de manera eficaz la discapacidad y la accesibilidad en la labor de la mayoría de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas ha dado lugar a que ninguna organización disponga de un módulo de formación que se centre exclusivamente en la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y sea obligatorio para todo el personal.

192. Según las respuestas al cuestionario y las entrevistas, 14 organizaciones participantes en la DCI⁹³ y 5 comisiones, departamentos y oficinas de la Secretaría de las Naciones Unidas⁹⁴ han organizado actividades de formación para el personal que guardan relación con la discapacidad y la accesibilidad. En el anexo V figura una lista no exhaustiva de módulos de formación ofrecidos por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, con indicación (cuando se conoce) del tema, la periodicidad, la modalidad y la entidad que lo imparte. Cabe señalar que el Inspector no descarta que puedan existir otros módulos de formación que traten el tema de la accesibilidad (directa o indirectamente) y que las organizaciones no hayan señalado a la atención del equipo encargado del examen.

193. Los módulos de formación existentes centrados en la discapacidad y la accesibilidad se imparten en línea o de forma presencial. La participación es voluntaria para el personal en general y obligatoria para algunos departamentos o dependencias concretos en unos pocos casos. En muchos casos, la discapacidad y la accesibilidad son solamente componentes reducidos de módulos de formación sobre temas más amplios, como los derechos humanos o la diversidad. En el ACNUR⁹⁵ y ONU-Mujeres⁹⁶, la formación se centra en la labor programática sobre la discapacidad, en lugar de la creación de conciencia entre el personal o el modo de hacer más accesibles las instalaciones y los servicios.

194. Entre las buenas prácticas de formación para concienciar al personal sobre las necesidades de las personas con discapacidad cabe mencionar las siguientes:

- La OIT imparte un módulo de una hora de duración en línea sobre las personas con discapacidad, que indica cómo incluir a esas personas en la labor de la OIT, ya sea en los proyectos, las reuniones o el personal. El coordinador de salud y seguridad en el trabajo de la OIT imparte también formación a los ujieres y al personal que presta servicios en la Conferencia Internacional del Trabajo.
- La CEPA está elaborando dos módulos de formación especializados para crear conciencia sobre la accesibilidad: uno para el personal en general y el otro para las oficinas que se ocupan directamente de cuestiones de accesibilidad (por ejemplo, el personal de gestión de las instalaciones, los servicios de seguridad, la gestión de las conferencias y las TIC).
- El servicio médico de la CESPAP está elaborando un curso sobre discapacidad para el personal directivo basándose en las mejores prácticas, la Declaración de Beijing sobre el Desarrollo Inclusivo de las Personas con Discapacidad y la Estrategia de Incheon. El curso podría adquirir carácter obligatorio para los coordinadores de las cuestiones relativas a la discapacidad y el contenido podría utilizarse en otros lugares de destino.

195. Las buenas prácticas en materia de formación sobre el modo de proporcionar instalaciones y servicios accesibles comprenden las siguientes:

⁹³ ACNUR, CCI, OACI, OIT, OMPI, OMS, OMT, ONU-Hábitat, ONU-Mujeres, PNUD, Secretaría de las Naciones Unidas, UIT, UNFPA y UNICEF.

⁹⁴ Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, División de Gestión de Conferencias, CEPA, CESPAP, ACNUDH y Oficina de Recursos Humanos.

⁹⁵ El ACNUR ha creado un curso en línea sobre cómo trabajar con personas con discapacidad en los desplazamientos forzados.

⁹⁶ ONU-Mujeres, en colaboración con la Alianza Internacional de la Discapacidad, organizó un taller sobre la inclusión y el empoderamiento de las mujeres y niñas con discapacidad (30 de julio de 2018), en el que se trataron las cuestiones de la accesibilidad, los ajustes razonables y la financiación para la inclusión.

- La UIT realiza cursos para las personas que preparan contenidos y documentos y los organizadores de reuniones sobre el modo de asegurarse de que se atiendan las necesidades de servicios accesibles de las personas con discapacidad.
- La OMPI imparte formación sobre la preparación de documentos accesibles para el personal de diseño y edición.

196. Las buenas prácticas en lo que concierne a formación que aborde a la vez la concienciación y el modo de proporcionar instalaciones y servicios accesibles comprenden las siguientes:

- El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias de la Secretaría de las Naciones Unidas organizó un taller de sensibilización sobre la discapacidad para su propio personal y otros departamentos que abarcó el diseño universal, los ajustes razonables y la forma adecuada de interactuar con las personas con discapacidad.
- La División de Desarrollo Social de la CESPAP está elaborando actualmente una formación para los funcionarios y el personal directivo sobre cuestiones relacionadas con la discapacidad y la accesibilidad.
- La OIT y el ACNUDH han impartido formación sobre los ajustes razonables a 100 funcionarios de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, incluido todo el personal de recursos humanos.
- El PNUD dispone de un curso en línea sobre cómo incluir a las personas con discapacidad y trabajar con ellas. En el curso, que se recomienda a todo el personal directivo y está a disposición de todo el personal, se abordan también la accesibilidad y el diseño universal. Asimismo, se ha previsto realizar seminarios web para el personal directivo y los funcionarios sobre cuestiones de accesibilidad. El PNUD está elaborando además notas de orientación que abarcarán la forma adecuada de interactuar con las personas con discapacidad y estrategias para comunicarse y relacionarse con las personas con discapacidad, la creación de descripciones de puestos de trabajo y procesos de contratación y de selección que tengan en cuenta las cuestiones de la discapacidad, consejos para el personal directivo y material y sitios web accesibles.
- La División de las TIC del UNICEF está planificando una sesión de formación para el personal de TIC (incluido el PNUD y el Departamento de Comunicación Global de las Naciones Unidas) para explicar la accesibilidad y el modo de relacionarse con las personas con discapacidad.

197. Las buenas prácticas relativas a la formación y los conocimientos sustantivos en materia de discapacidad comprenden las siguientes:

- El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas ha creado una serie de materiales (en inglés y francés) sobre la Convención que consta de 14 módulos didácticos, incluido uno sobre la accesibilidad, dirigido a los coordinadores gubernamentales y a las organizaciones de personas con discapacidad. También ha elaborado un *boletín* plenamente accesible titulado “Enable”, que se centra en cuestiones relativas a la discapacidad y tiene más de 14.250 abonados.
- La CEPA comenzó a impartir un módulo optativo de formación en línea sobre la Convención en diciembre de 2017 y está considerando la posibilidad de hacerlo obligatorio para todo el personal.
- El Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones impartió, en noviembre de 2017, un curso de aprendizaje a distancia titulado “Enfoque de la discapacidad basado en los derechos humanos”, dirigido a los nuevos delegados.

198. En vista de estas iniciativas, el Inspector considera que ya existe suficiente contenido sobre la discapacidad y la accesibilidad que las entidades del sistema de las Naciones Unidas pueden intercambiar, aprendiendo de las otras, a fin de diseñar una

formación sólida sobre la materia. De hecho, durante las entrevistas, muchas organizaciones parecían ignorar en gran medida los cursos que se estaban impartiendo en otras entidades. Se trata de una oportunidad perdida que debe rectificarse con esfuerzos para coordinar e intercambiar material didáctico e información a través de las plataformas interinstitucionales pertinentes.

199. Las iniciativas de formación sobre discapacidad y accesibilidad que se ofrecen solo una vez⁹⁷ o durante un período muy breve de tiempo⁹⁸ pueden constituir una pérdida de oportunidades para la toma de conciencia; en esos casos, es necesario que existan salvaguardias suficientes para la gestión de los conocimientos a fin de que esos cursos puedan repetirse en el futuro, sin tener que volver a elaborar contenidos desde cero. Las organizaciones también pueden estudiar la posibilidad de crear y consolidar contenidos de formación mediante la colaboración con entidades especializadas en diseñar e impartir formación, como el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones y la Escuela Superior del Personal del sistema de las Naciones Unidas en Turín, Italia.

200. Un aspecto en el que todas las organizaciones entrevistadas estaban prácticamente de acuerdo es que ciertamente una formación sobre discapacidad y accesibilidad sería, sin duda, beneficiosa. La mayoría coincidieron también en que la formación debería ser obligatoria para todo el personal, con una formación amplia de sensibilización para el personal en general y otra formación más larga y detallada para el personal que se relaciona habitualmente con personas con discapacidad o trata cuestiones relativas a la accesibilidad.

201. En vista de las conclusiones y en consonancia con estas opiniones, el **Inspector insta encarecidamente a los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que preparen, a través de las plataformas interinstitucionales pertinentes, un módulo genérico de formación en línea para crear conciencia sobre la discapacidad y la accesibilidad, basándose en los principios de la Convención, que pueda ser utilizado por todas las organizaciones y que debería ser obligatorio para todo el personal.** El Inspector formula, asimismo, la siguiente recomendación que, de ser aplicada, contribuiría a divulgar las buenas prácticas generando conciencia entre el personal que presta servicios de conferencia y reuniones sobre las necesidades de las personas con discapacidad.

Recomendación 9

Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían elaborar y aplicar, a través de los mecanismos interinstitucionales competentes, a más tardar para diciembre de 2021, un módulo de formación especializada obligatorio, común para todo el sistema, sobre la inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad dirigido al personal que presta, directa o indirectamente, servicios de conferencias y reuniones, lo que comprende, entre otros, el personal de gestión de conferencias, gestión de instalaciones y servicios, recursos humanos, adquisiciones, servicios jurídicos, TIC, servicios médicos, información pública y servicios de seguridad.

⁹⁷ Los módulos de formación que se han impartido una única vez incluyen los siguientes: un taller de un día de duración en la UIT sobre el modo de prestar asistencia a las personas con discapacidad e interactuar con ellas; formación por expertos en discapacidad de la Sede de las Naciones Unidas para el personal de seguridad y de gestión de conferencias en la Oficina de las Naciones Unidas de Nairobi sobre accesibilidad (2017); y una sesión de formación para entender mejor la discapacidad realizada por el centro de formación de la CESPAP (2017).

⁹⁸ Un módulo de aprendizaje interactivo sobre accesibilidad realizado por 183 funcionarios de la CEPA (2014, no se ha vuelto a impartir desde entonces).

D. Aumentar la rendición de cuentas

1. Mejorar la recopilación de datos y establecer indicadores clave del desempeño

202. A fin de que una organización evalúe su propio desempeño en lo que se refiere a proporcionar instalaciones y servicios de conferencias y reuniones que sean accesibles para las personas con discapacidad, debe disponer de datos útiles para determinar qué es lo que se ha solicitado y qué es lo que se ha proporcionado, así como los recursos utilizados a tal efecto. En ausencia de esos datos, no será posible evaluar las tendencias con miras a estimar la demanda futura o asignar recursos de forma adecuada para atender la demanda. Ello puede conducir a que, en la mayoría de las organizaciones, persista un enfoque de reacción, que significa que los recursos se reúnen de forma puntual, a partir de distintas partidas presupuestarias y en el último minuto, para atender las solicitudes de los participantes.

203. La mayoría de las organizaciones participantes en la DCI reconocieron que no recopilaban sistemáticamente datos sobre accesibilidad, ni hacían un seguimiento de estos, y tampoco disponían de indicadores del desempeño para medirlos. Ninguna ha establecido una metodología para estimar los gastos extraordinarios. Cuatro organizaciones (OIT, UIT, UNFPA y UNICEF) y la CESPAP tienen indicadores del desempeño y metas relacionados con su labor programática en materia de discapacidad y accesibilidad, pero no sobre la accesibilidad interna.

204. Esas deficiencias resultaron obvias cuando las organizaciones fueron incapaces de proporcionar los datos relacionados con la accesibilidad que se solicitaba en el cuestionario de la DCI (lo cual se verificó en las entrevistas de seguimiento) en las siguientes esferas: a) la capacidad interna, los recursos y los indicadores del desempeño para tratar la discapacidad y la accesibilidad; b) instalaciones físicas y herramientas tecnológicas, *in situ* o en el exterior, para tener acceso a las conferencias y las reuniones; y c) una estimación del costo asociado a mejorar la accesibilidad.

205. Por ejemplo, en relación con la pregunta sobre cuántas personas con discapacidad recibieron servicios en las grandes conferencias y reuniones entre 2012 y 2017, solo la UPU disponía de cifras para las reuniones celebradas en el exterior. Para las reuniones celebradas en sus instalaciones, solo el CCI disponía de cifras, mientras que la OIT, la UPU y el ACNUDH proporcionaron estimaciones. En cuanto a la pregunta de cuántas personas no pudieron recibir ajustes debido a que las instalaciones o los instrumentos para reuniones *in situ* o en el exterior eran insuficientes o inexistentes, ninguna de las organizaciones pudo proporcionar datos. Al responder a la pregunta sobre los gastos extraordinarios estimados en que incurrían las organizaciones para facilitar medidas de accesibilidad a las personas con discapacidad (véase el cap. V, secc. A), las organizaciones carecían de estimaciones generales que abarcaran todas las reuniones y conferencias. La cuestión de cómo recopilar esa información con tacto, respetando la intimidad y confidencialidad de los participantes, se examina en el capítulo V.B.i.

206. A pesar de esas limitaciones, existen algunas buenas prácticas en cuanto al seguimiento y la recopilación de datos sobre aspectos concretos de la accesibilidad. Por ejemplo, la UIT y la División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra llevan un registro del número de reuniones con subtítulo a distancia e interpretación en lengua de señas. El programa y presupuesto de la OMPI para 2010-2011 incluía como indicador del desempeño las mejoras en la accesibilidad física en su campus y, como meta, la instalación de pasamanos (en los lugares donde fuera necesario) y lectores de tarjetas de identificación a la altura apropiada para las personas con discapacidad. El Equipo de Tareas para la Diversidad del ACNUDH ha elaborado indicadores para su estrategia relativa a los ajustes razonables.

207. Como mejor práctica, el marco de resultados del Plan Estratégico del UNICEF para 2018-2021 cuenta con dos indicadores relacionados con la accesibilidad y la inclusión, esto es: el porcentaje de oficinas que cumplen las normas mínimas de accesibilidad, con un nivel de referencia del 25 % y una meta del 50 % para 2021; y el porcentaje del personal que tiene pleno acceso a todos los sistemas de información básicos del UNICEF pertinentes

y está habilitado para utilizar dispositivos móviles, con un nivel de referencia del 83 % y una meta del 100 % para 2021⁹⁹.

208. En lo que se refiere a iniciativas que se estaban planificando, ONU-Mujeres señaló que estaba pensando en elaborar un plan de acción con indicadores y metas para medir la accesibilidad de su estrategia titulada Empoderamiento de las Mujeres y Niñas con Discapacidad. En la Secretaría de las Naciones Unidas, la División de Gestión de Conferencias y el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias señalaron que podían hacer un seguimiento del número de usuarios de las transmisiones web con subtítulos e interpretación en lengua de señas, supervisar la utilización de los servicios ofrecidos por el centro de accesibilidad y llevar datos sobre las solicitudes de ajustes presentadas por adelantado.

209. De cara al futuro, varias organizaciones han indicado que quizás sea útil elaborar una base de datos sobre accesibilidad para reunir e intercambiar información sobre la creación y los usos de las herramientas de accesibilidad. El Inspector está a favor de esa sugerencia e insta a todas las organizaciones a que sigan deliberando al respecto por conducto de los mecanismos sobre discapacidad y accesibilidad que existen dentro de la propia organización y entre las entidades.

210. A fin de subsanar las deficiencias en el seguimiento y la recopilación de datos sobre la accesibilidad de las conferencias y las reuniones, el **Inspector insta encarecidamente a todos los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que encarguen a las oficinas competentes la elaboración de indicadores clave del desempeño sobre la accesibilidad de las conferencias y las reuniones y determinen las modalidades apropiadas para recopilar datos a fin de medir esos indicadores.**

2. Velar por la presentación de informes periódicos sobre la situación de la accesibilidad a los órganos legislativos

211. A fin de promover la rendición de cuentas en las organizaciones para evaluar la situación determinando si se abordan las necesidades de accesibilidad, qué medidas que se han comprometido a adoptar y cuáles han adoptado concretamente y qué medidas han previsto adoptar para subsanar las deficiencias existentes, los órganos legislativos deben desempeñar un papel proactivo y solicitar al respectivo jefe ejecutivo que presente informes periódicos sobre la situación de la accesibilidad en la organización. El Inspector solo encontró un caso en que existía un mandato de ese tipo: la Asamblea General había solicitado al Secretario General que presentara informes sobre los derechos de las personas con discapacidad, las normas sobre ajustes razonables y la situación de las instalaciones y los servicios en el contexto de los esfuerzos para garantizar su plena accesibilidad, así como recomendaciones sobre enfoques coordinados para atender las necesidades de las personas con discapacidad en las conferencias y reuniones de las Naciones Unidas¹⁰⁰.

212. En cumplimiento de esa solicitud, en agosto de 2016 el Secretario General presentó un informe titulado “Hacia la plena realización de unas Naciones Unidas inclusivas y accesibles para las personas con discapacidad”¹⁰¹. El informe es el primer ejemplo de actividad orientada específicamente a hacer balance de la situación en materia de accesibilidad en la Secretaría de las Naciones Unidas. Destaca, en particular, el repaso que se hace en ese informe de las medidas concretas adoptadas por la Sede de las Naciones Unidas para mejorar la accesibilidad de la infraestructura física, las instalaciones y los servicios de conferencias, la información y la documentación. También ofrece un panorama más limitado de las iniciativas de las comisiones regionales, los fondos y programas y los organismos especializados.

213. En el informe del Secretario General se formulan algunas recomendaciones fundamentales y se proponen medidas, que el Inspector celebra. El Inspector insta a todas las organizaciones participantes en la DCI a que reflexionen acerca de esas

⁹⁹ Véase E/ICEF/2017/18.

¹⁰⁰ Véanse las resoluciones 70/170 y 72/162 de la Asamblea General.

¹⁰¹ A/71/344 y Corr.1.

recomendaciones y medidas y las pongan en práctica, a fin de que sus instalaciones y servicios sean más accesibles, lo cual incluye:

- Recurrir a expertos en accesibilidad para que orienten la labor futura en este ámbito.
- Crear conciencia entre el personal acerca de cuestiones relativas a la discapacidad a fin de crear una cultura inclusiva en el lugar de trabajo.
- Elaborar un repertorio de prácticas y políticas en materia de accesibilidad y su coordinación en los distintos lugares de destino a fin de armonizar los procedimientos operativos y de planificación con respecto a la accesibilidad en la prestación de servicios de conferencias, y crear sistemas de medida e indicadores del desempeño para evaluar su utilización y su impacto.
- Elaborar un informe de costos estándares para los servicios accesibles disponibles mediante reembolso en los lugares de destino.
- Poner a prueba la participación a distancia basándose en las buenas prácticas de otras entidades.
- Armonizar las condiciones laborales y la contratación de intérpretes de lengua de señas en los distintos lugares de destino y realizar actividades de difusión para aumentar el número de intérpretes de señas internacionales disponibles.
- Establecer contactos con especialistas externos en ensayo y desarrollo que tengan conocimientos especializados en accesibilidad para mejorar la compatibilidad de los formatos electrónicos con los requisitos de accesibilidad.
- Suscribir acuerdos a largo plazo con empresas de subtítulo que puedan utilizarse en distintos lugares de destino y elaborar normas comunes para los idiomas y el control de la calidad.
- Realizar actividades de concienciación entre los Estados Miembros y otros contribuyentes potenciales sobre el papel de los centros de accesibilidad y las posibilidades de apoyar proyectos de accesibilidad en todos los lugares de destino.
- Asociarse con oficinas de TIC para investigar e implementar soluciones de documentación accesible, reconocimiento vocal y participación a distancia a fin de mejorar la calidad y reducir el costo de los ajustes.
- Asegurar una mayor compatibilidad con DAISY utilizando la norma e.pub, que se basa en XML.
- Promover activamente la aprobación de normas y la aplicación de las directrices de accesibilidad web publicadas por la Iniciativa de Accesibilidad Web del Consorcio World Wide Web.
- Verificar la accesibilidad de todos los sitios web de la organización.

214. El Inspector acoge con satisfacción el mandato asignado por la Asamblea General al Secretario General para que prepare ese informe, que es un importante instrumento de rendición de cuentas y análisis de la situación con miras a determinar la situación en una organización en lo que respecta a la accesibilidad. El Inspector opina que todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían presentar informes periódicos —al menos cada cinco años— a sus órganos legislativos sobre las medidas adoptadas para mejorar la accesibilidad. Se espera que el cumplimiento de la siguiente recomendación aumente la transparencia y la rendición de cuentas en lo que se refiere a las iniciativas de las organizaciones para promover la accesibilidad de sus instalaciones y servicios para las personas con discapacidad.

Recomendación 10

Los órganos legislativos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían incluir en sus programas el examen de informes periódicos sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios de conferencias y reuniones para las personas con discapacidad, en los que se abordará también la marcha de las acciones emprendidas para subsanar las deficiencias en materia de accesibilidad.

215. En lo que se refiere a la Secretaría de las Naciones Unidas, el Inspector insta al Comité de Conferencias a que integre las cuestiones relativas a la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad plenamente en su labor y exhorta al Secretario General a que informe al Comité de Conferencias acerca de las medidas adoptadas y los progresos realizados en el contexto de los informes anuales sobre el plan de conferencias, institucionalizando así la integración de las cuestiones relativas a la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad y haciendo que esto se convierta en una característica permanente de la supervisión de la gestión de conferencias por el sistema legislativo.

3. Asegurar que los órganos de supervisión tengan un papel en el seguimiento y la evaluación de la situación de la accesibilidad

216. Un instrumento importante para la rendición de cuentas es el papel que pueden desempeñar las oficinas de supervisión. Estas pueden ayudar a las organizaciones a evaluar el cumplimiento de las medidas y los mandatos consensuados para mejorar la accesibilidad de las conferencias y las reuniones, y a determinar hasta qué punto su apoyo a las iniciativas en materia de accesibilidad ha sido eficaz. Aunque los órganos de supervisión de las organizaciones participantes en la DCI no han elaborado ningún informe de auditoría que trate específicamente la cuestión de la accesibilidad de las conferencias y reuniones, este tema se ha abordado en el marco de informes más amplios.

217. En particular, la Junta de Auditores de las Naciones Unidas ha subrayado que no existe un marco de garantías para verificar el cumplimiento de la política de accesibilidad de la Secretaría de las Naciones Unidas (ST/SGB/2014/3) y ha destacado la necesidad de hacer un seguimiento de la aplicación de la política y de designar coordinadores para comprobar mejor el cumplimiento de esta¹⁰². En su informe de auditoría sobre la UNODC, la Junta subrayó la necesidad de que todas las entidades de la Secretaría de las Naciones Unidas cumplieran la política de accesibilidad y recomendó que se nombrasen coordinadores para las cuestiones relativas a la discapacidad y accesibilidad y se elaborasen normas de accesibilidad de los locales sobre el terreno¹⁰³. Ha recomendado asimismo al UNFPA que elabore una política de accesibilidad, que probablemente se promulgue en 2019¹⁰⁴.

218. Aunque no se conoce ninguna evaluación de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones, el PNUD publicó una evaluación sobre un desarrollo incluyente para las personas con discapacidad en 2016. Si bien la evaluación se centró sobre todo en la labor programática de la organización en el ámbito de la discapacidad, también examinó el cumplimiento de las directrices de las Naciones Unidas sobre accesibilidad funcional de las instalaciones comunes y observó que un cumplimiento era dispar entre las distintas oficinas nacionales y otros lugares de destino. Se llegó a la conclusión de que, aunque el PNUD había adoptado algunas medidas positivas para crear un entorno de trabajo propicio, todavía no era una organización acogedora para las personas con discapacidad¹⁰⁵.

¹⁰² A/70/5 (Vol. I) y Corr.1; A/72/5 (Vol. I) y Corr.1, párrs. 141 a 154.

¹⁰³ A/72/5/Add.10, párrs. 57, 60, 62 y 63.

¹⁰⁴ Informe de 2017 de la Junta de Auditores de las Naciones Unidas sobre los Estados Financieros del UNFPA.

¹⁰⁵ Oficina Independiente de Evaluación del PNUD, Evaluation of Disability-Inclusive Development at UNDP, 2016.

219. El Inspector encuentra lamentable que la accesibilidad de las conferencias y reuniones no haya recibido la debida atención en la labor de las oficinas de supervisión y las exhorta a examinar periódicamente el riesgo de las organizaciones en relación con esta cuestión, teniendo debidamente en cuenta los mandatos, la independencia y los estatutos de las oficinas de supervisión, y a presentar informes con sus conclusiones a los jefes ejecutivos y los órganos legislativos.

VII. Razones para incorporar el principio de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad

A. Progresos lentos y desiguales en relación con la accesibilidad

220. La principal idea de las conclusiones del presente examen sobre el mejoramiento de la accesibilidad de las conferencias y las reuniones para las personas con discapacidad es que los progresos se han producido no solamente a un ritmo lento, sino que además han sido dispares entre las organizaciones. Los progresos han sido lentos porque, mientras que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas comenzaron a ocuparse de cuestiones relativas a las personas con discapacidad ya en 1982, la mayoría no dispone de una política sobre accesibilidad ni niveles mínimos de accesibilidad para las personas con discapacidad. Al sistema de las Naciones Unidas le ha faltado dinamismo para adaptarse y aprovechar los avances tecnológicos, en particular en ámbitos como la inteligencia artificial y la robótica, que han propiciado una reducción de los costos de los servicios y las instalaciones.

221. El carácter dispar de los progresos se manifiesta en el modo en que el Comité y el Consejo de Derechos Humanos, por un lado, y otras entidades del sistema de las Naciones Unidas, por otro, se han ocupado de las cuestiones relativas a la accesibilidad, la no discriminación y la inclusión. La prioridad atribuida a estas cuestiones por los primeros no resulta sorprendente, teniendo en cuenta el artículo 9 de la Convención, que trata de la accesibilidad, y ha sido calificado de “columna vertebral de la Convención”. Esto contrasta marcadamente con la escasa atención que ha recibido la cuestión en otras entidades (aunque no todas), lo cual obedece quizás a la falta de consideración y comprensión de las dimensiones de derechos humanos de la accesibilidad. En consecuencia, en esas entidades la atención prestada a la discapacidad suele limitarse a las deficiencias motoras, mientras que las formas invisibles de discapacidad, sobre todo la discapacidad intelectual y cognitiva, parecen haberse descuidado de forma notable. Análogamente, no siempre se presta la debida atención a las discapacidades de carácter temporal, como las que se producen a raíz de accidentes o en relación con la edad.

222. Las observaciones que anteceden no deben enturbiar el entusiasmo genuino que han demostrado con este tema algunas organizaciones durante el presente examen. Inspirado por el cuestionario de la DCI, un organismo especializado (FAO) creó un plan de acción en un plazo de tres meses para mejorar la accesibilidad en tres fases: a corto plazo, en los tres meses siguientes y con sujeción a los recursos existentes; a medio plazo, lo que requería conseguir recursos para medidas que podrían adoptarse; y a largo plazo, lo cual implicaría desembolsos financieros importantes y deliberaciones con el Gobierno anfitrión, propietario del edificio, a fin de acometer mejoras estructurales que llevarían dos o tres años.

223. Tras las conversaciones con el equipo de la DCI encargado del proyecto sobre los procesos y los procedimientos existentes, varias organizaciones aceptaron voluntariamente introducir cambios en sus procedimientos de inscripción en conferencias y reuniones a fin de recabar proactivamente información de los participantes potenciales sobre sus requerimientos específicos en materia de accesibilidad. Varias entidades decidieron incluir información sobre la disponibilidad de instalaciones y servicios en la nota informativa para los participantes en las conferencias y las reuniones, mientras que otras decidieron incluir preguntas sobre accesibilidad en sus encuestas mundiales de personal, sin esperar a la publicación oficial del examen de la DCI. Esta proactividad indica que el principal obstáculo a la hora de ocuparse de la accesibilidad es la falta de información y no la falta de voluntad.

224. Otra dificultad pendiente en relación con la accesibilidad es la que se desprende de la respuesta de un organismo especializado a la pregunta de la DCI sobre los marcos legislativos y normativos aplicables en relación con la discapacidad y la accesibilidad. La organización declaró que no estaba vinculada por ninguna resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, solamente por las resoluciones y decisiones de sus propios órganos legislativos.

225. Esa actitud obedece posiblemente a una interpretación inadecuada y la falta de comprensión sobre el mandato y la competencia de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social, en particular las disposiciones del Artículo 62 de la Carta de las Naciones Unidas, que dice claramente que el Consejo Económico y Social puede formular recomendaciones en relación con cuestiones económicas, sociales, culturales, educativas, sanitarias y afines a los organismos especializados.

B. Promoción del diseño universal y de un ecosistema para un acceso sin barreras

226. La ausencia de esfuerzos proactivos por parte de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas puede comprometer su reputación si dan la impresión de que no son capaces de cumplir la promesa de “no dejar a nadie atrás”. El hecho de mantener las prácticas *ad hoc*, en lugar de adoptar una perspectiva de todo el sistema y un enfoque uniforme coordinado que sean adecuados, podría dar lugar a gastos onerosos e imprevistos. Como se ha señalado anteriormente, 5 de los 17 objetivos que figuran en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible destacan la necesidad de prestar especial atención a los derechos de las personas con discapacidad y adoptar medidas de forma concertada a nivel mundial y nacional en ámbitos específicos.

227. En este contexto, es indispensable que las organizaciones trasciendan las normas mínimas nacionales en materia de accesibilidad y elaboren políticas internas amplias en las que se establezcan niveles mínimos de accesibilidad que aspiren a hacer realidad el diseño universal y los ajustes razonables. De hecho, las organizaciones de personas con discapacidad han insistido muchas veces en que el diseño universal es fundamental para algunos, pero útil para todos. Las organizaciones también deberían reconocer que la mayoría de las medidas de diseño universal y ajustes razonables que se están estudiando o aplicando son, básicamente, pasos intermedios para hacer que todas las instalaciones, las conferencias y las reuniones, lo cual incluye la documentación y la información, sean plenamente accesibles y libres de barreras.

228. Ciertamente, el mejor modo de garantizar una inclusión total y equitativa de las personas con discapacidad es crear un ecosistema que garantice la accesibilidad plena y sin barreras. Incluso en los casos en que la infraestructura de la organización se considera vanguardista, los obstáculos presentes en su entorno, como un tráfico congestionado, la escasez de plazas de aparcamiento, los transportes públicos no accesibles y las aceras y calles intransitables pueden impedir a los participantes acceder a las conferencias y reuniones. En realidad, la accesibilidad va más allá de los edificios y las instalaciones y comprende el ecosistema en sentido amplio en el que está situada la organización. Estas dificultades relativas al ecosistema se aplican a las sedes ubicadas tanto en países desarrollados (Londres, Nueva York, Roma, París y Viena) como en países en desarrollo (Addis Abeba, Bangkok y Nairobi), aunque en distinto grado.

229. Si bien el Inspector reconoce plenamente que la modernización de las instalaciones y los servicios en las ciudades donde se celebran conferencias y reuniones escapan al control de las entidades del sistema de las Naciones Unidas, estas pueden, sin lugar a dudas, adoptar medidas para atenuar los problemas relativos a los desplazamientos hasta las instalaciones de la organización. Por ejemplo, las organizaciones pueden organizar con antelación transportes accesibles entre el lugar donde se celebra la reunión y los hoteles, los aeropuertos, las estaciones de autobuses y las estaciones ferroviarias para las personas con discapacidad. Para ello, quizás haya que contratar vehículos accesibles. Las organizaciones también pueden divulgar información sobre ajustes razonables (por ejemplo, hoteles que ofrezcan alojamiento para personas con discapacidad) y transportes (por ejemplo, transportes públicos accesibles para los usuarios de sillas de ruedas).

230. Los Estados Miembros tienen la responsabilidad, cuando designen a personas con discapacidad como delegados para las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas, de cerciorarse de que reciban toda la asistencia que sea menester para facilitar su participación eficaz. Habría que reconocer y mantener la responsabilidad compartida entre los Estados Miembros y las entidades del sistema a ese respecto.

C. Inclusión de la discapacidad y accesibilidad: necesidad de un cambio a fin de incorporarlas en todo el sistema

231. Una medida propuesta durante el examen para dar mayor relevancia a la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad de las conferencias y reuniones fue el establecimiento de una nueva entidad a nivel de todo el sistema para que coordine las actividades de las organizaciones para las personas con discapacidad y las cuestiones relativas a la accesibilidad. Otra sugerencia fue que se designe a una de las entidades existentes como organismo rector a tal efecto. Aunque en el presente examen el Inspector no ha estudiado o analizado detenidamente esas propuestas a fin de llegar a una conclusión sustantiva, en las organizaciones han advertido de que la atribución de la responsabilidad sobre esta cuestión a una dependencia concreta podría tener como consecuencia indeseada que otras eludan la responsabilidad en este ámbito, independientemente de si la cuestión recae o no dentro de su ámbito de competencia o responsabilidad.

232. El Inspector opina que, aunque debería haber una persona o dependencia responsable de la accesibilidad en cada organización para coordinar las medidas en las dependencias competentes, la accesibilidad no debería depender únicamente de una persona o dependencia, sino incumbir a la organización en su conjunto y a cada dependencia y funcionario que formen parte de ella. En consecuencia, el Inspector preconiza la necesidad de una respuesta coherente en todo el sistema al desafío de la accesibilidad.

233. Esto resulta especialmente importante si se tiene en cuenta que no se presta atención de forma sistemática al tema de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad en la Secretaría de las Naciones Unidas ni en ninguno de sus órganos legislativos, y que no se aprueban resoluciones sobre esta cuestión de forma periódica. Las deliberaciones sobre la accesibilidad se limitan, sobre todo, a los períodos de sesiones de la Conferencia de Estados Partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y del Consejo de Derechos Humanos, así como a los actos relacionados con la discapacidad, como el Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 de diciembre), el Día Mundial del Síndrome de Down (21 de marzo) y el Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo (2 de abril). Esto ha llevado a que muchos encuestados perciban el tema de la discapacidad y la accesibilidad como un “huérfano institucional”, en vista de la indiferencia relativa de los Estados Miembros y los progresos limitados o desiguales conseguidos por las entidades del sistema de las Naciones Unidas.

234. Por consiguiente, muchos encuestados, en particular los del ACNUDH y el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, pero también los de otros ámbitos como recursos humanos y las oficinas jurídicas, han subrayado la necesidad imperativa de “incorporar” el principio de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad en toda la labor de todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Si se hace que la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad sean una cuestión transversal, se podrá obtener un mayor nivel de apoyo institucional, facilitar su inclusión en el presupuesto ordinario o básico y promover la elaboración de programas obligatorios de toma de conciencia al respecto. La incorporación de estas cuestiones también propiciará un mayor conocimiento de los distintos tipos de discapacidad y del modo de abordarlos, en particular en lo que se refiere a las discapacidades invisibles, como las discapacidad intelectual o cognitiva.

235. La incorporación de esas cuestiones solo puede conseguirse mediante compromisos a nivel político. Se observó que los encuestados de las organizaciones y los Estados Miembros coincidían, en general, en que, dado que este tema es relativamente “apolítico”, su incorporación podría contribuir a obtener el apoyo y la adhesión de los Estados Miembros, que podrían movilizar un mayor respaldo político e institucional y más recursos específicos para mejorar la accesibilidad.

236. A fin de promover esa incorporación, los organismos deberían aprovechar las actividades relacionadas con la discapacidad, como la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, para hacer balance de los progresos alcanzados internamente en la promoción de la accesibilidad y comprometerse abiertamente a la adopción de medidas correctivas en el futuro. Las organizaciones también deberían

intensificar la interacción con entidades del sector privado y organizaciones de la sociedad civil para buscar oportunidades de colaboración a fin de promover la accesibilidad y aprovecharlas de forma enérgica. Convendría colaborar, en particular, con las organizaciones de la sociedad civil que son activas en el ámbito de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad. Análogamente, las empresas del sector privado que trabajan en el campo de la tecnología de apoyo y utilizan los avances en la robótica, la inteligencia artificial y otros ámbitos de vanguardia para la mejora de la accesibilidad podrían ofrecer oportunidades interesantes de colaboración.

237. Por último, pero no por ello menos importante, cabe destacar el hecho de que, en las entidades con estructura jerárquica como las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, el principal agente de cambios actitudinales y priorización de cualquier tema es el personal directivo de la organización. Esto también se aplica a la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad. En los casos en que el jefe ejecutivo ha tomado la iniciativa y mostrado compromiso con la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad, la entidad ya ha hecho grandes avances. Por ejemplo, como resultado de la prioridad atribuida por el personal directivo de la OMPI a la accesibilidad, el acceso para las personas con discapacidad se convirtió en uno de los 16 indicadores de resultados del Programa de Alineación Estratégica de la OMPI (2009). Desde entonces, la accesibilidad se ha tenido debidamente en cuenta en las amplias obras de construcción en las instalaciones de la OMPI. Es encomiable la rapidez y el liderazgo que ha mostrado la OMPI con respecto a la conclusión con éxito de la negociación y aprobación del 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 (2013).

238. Lo contrario también puede ser cierto cuando se suprimen recursos existentes para los esfuerzos de inclusión de la discapacidad y la accesibilidad porque el tema ya no figura bajo el radar del personal directivo de la organización. Por ejemplo, una entidad señaló que el puesto de asesor en materia de discapacidad se había suprimido cuando cesó la financiación complementaria al cabo de cuatro años. No se había hecho nada por financiar el puesto a través de recursos básicos o mediante contactos con algún contribuyente para mantener el puesto, aunque su costo estimado anual ascendía solamente a 200.000 dólares.

239. El Inspector opina que los jefes ejecutivos deben desempeñar el papel que les corresponde y garantizar que la cuestión de la accesibilidad interna tenga prioridad en la labor de la organización, por un lado, y que esa prioridad se mantenga, por otro. Una de las maneras de conseguirlo sería incluir sistemáticamente los temas relativos a la discapacidad y la accesibilidad en el marco estratégico o plan a medio plazo de la organización. Ello se vería facilitado en gran medida por un compromiso en todo el sistema con respecto a la accesibilidad, la no discriminación y la inclusión dimanante del nivel más elevado de la organización.

240. En este contexto, a fin de aumentar la coherencia y la armonización en la labor de las entidades del sistema de las Naciones Unidas en el ámbito de la accesibilidad, el **Inspector insta encarecidamente a los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que aprueben, en el marco de la Junta de los Jefes Ejecutivos, una posición común sobre la priorización de la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad de las conferencias y reuniones en su labor operacional y programática.**

D. Observaciones finales

241. Como se ha reiterado en numerosas ocasiones, las medidas aplicadas a través de los ajustes razonables y el diseño universal son solo pasos intermedios en el largo viaje de las entidades del sistema de las Naciones Unidas hacia una accesibilidad plena y sin barreras. Dicho de otro modo, no cabe la complacencia. En este contexto, el Inspector desea concluir subrayando unas cuantas reflexiones para que los distintos interesados las examinen con mayor detenimiento:

- Las organizaciones de personas con discapacidad que conocen bien las cuestiones relativas a la accesibilidad deberían mirar más allá del Comité y del Consejo de

Derechos Humanos y promover y exigir activamente que se preste mayor atención a este tema en la Asamblea General, el Consejo Económico y Social, el foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible y los órganos legislativos de otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas.

- Como se ha subrayado a lo largo del presente informe, el principio de “nada sobre nosotros sin nosotros” deber integrarse plenamente en la labor de todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en lo que se refiere a las personas con discapacidad. Es decir, debe consultarse con las organizaciones de personas con discapacidad, en todas las etapas pertinentes, y deben adoptarse medidas para posibilitar su participación plena y efectiva en todas las conferencias y reuniones, así como en las decisiones y la aplicación de medidas encaminadas a aumentar la accesibilidad.
- Todas las recomendaciones que figuran en el presente informe, menos una, están dirigidas a los jefes ejecutivos en reconocimiento del papel fundamental que pueden y deben desempeñar en el ámbito de la accesibilidad.
- Los Estados Miembros y las organizaciones de la sociedad civil que se ocupen de cuestiones relativas a la discapacidad deberían trabajar con la OMPI para examinar el modo de ampliar las excepciones y limitaciones a los tratados sobre derechos de autor a la discapacidad en sentido amplio, y no solo a la discapacidad visual, y el modo en que las excepciones y las limitaciones pueden emplearse para mejorar la accesibilidad de la documentación y los servicios para las personas con otros tipos de discapacidad.
- Las dependencias de las organizaciones que se ocupan de estudiar los avances tecnológicos para mejorar la accesibilidad deberían crear una comunidad de intercambio de prácticas sobre adaptaciones tecnológicas.
- Cada entidad, dentro de su mandato y esfera de competencia, debería examinar qué otras medidas puede adoptar para mejorar la accesibilidad, tanto por sí misma como en cooperación con otras entidades, y debería elaborar programas concretos y llevarlos a cabo de forma proactiva.

242. Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas pueden y deben hacer mucho más, individual y colectivamente, para mejorar la accesibilidad: se lo debemos a las personas con discapacidad en nuestra búsqueda de una mayor inclusión, si queremos predicar con el ejemplo a fin de hacer realidad la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Anexo I

Documentos orientativos sobre la accesibilidad y la incorporación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Documentos de orientación que abarcan ámbitos concretos de la accesibilidad

- Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, observación general núm. 2 (2014) sobre la accesibilidad.
- *Accessibility Guidelines for United Nations Websites*, directrices preparadas por el Departamento de Comunicación Global de la Secretaría de las Naciones Unidas¹. Brindan orientación sobre la creación de sitios web accesibles, lo que incluye el contenido, el diseño y la tecnología.
- *Guidelines for Supporting Remote Participation in Meetings for All* (documento técnico del ITU-T)². Indica los requisitos que deben cumplirse para que las reuniones sean accesibles para las personas que participan desde otros lugares (participación remota), incluidos los participantes con discapacidad y las personas que utilizan tecnología de apoyo.
- *Guidelines for Accessible Meetings* (documento técnico del ITU-T). Indica el modo de organizar reuniones accesibles³.
- *Guidelines for Accessible Publishing at WHO*. Proporciona orientación sobre el modo de hacer que el material impreso sea más accesible para las personas con deficiencias visuales, en particular sobre: fuentes (tipo, tamaño y peso), diseño y maqueta (alineación, guiones y espaciado, márgenes y separación entre columnas, posicionamiento del texto, contraste y combinaciones de colores), las imágenes (colocación de la imagen, descripción de la imagen, cuadros, diagramas y gráficos) e impresión. También incluye una lista para un diseño e impresión accesibles.
- *Ask It Right: A Guide for Interviewing People with Disabilities (WHO)*. Comprende sugerencias sobre el modo de tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y actuar con la debida cortesía, así como consejos para entrevistar a personas con distintos tipos de discapacidad (motora, auditiva, del habla, visual e intelectual).
- *Fomentando la diversidad y la inclusión mediante ajustes en el lugar de trabajo: una guía práctica* (OIT, 2016). Explica el concepto de ajustes razonables y ofrece orientación práctica paso a paso acerca de cómo y cuándo deben proporcionarse ajustes razonables en el lugar de trabajo.
- *Telecommunications Accessibility Checklist* (documento técnico del ITU-T). Sirve para garantizar que las personas con discapacidad puedan usar determinados servicios y características. Esta lista de control debería aplicarse a cada elemento de un proyecto antes, durante y después de su realización⁴.
- 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 (OMPI). Crea un conjunto de limitaciones y excepciones a las normas sobre derecho de autor para permitir la reproducción, la distribución y la puesta a disposición de obras publicadas, en formatos accesibles para esas personas.

¹ Puede consultarse en: www.un.org/en/webaccessibility/index.shtml.

² Puede consultarse en: www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-ACC-PDF-E.pdf.

³ Puede consultarse en: www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-AM-PDF-E.pdf.

⁴ Puede consultarse en: www.itu.int/pub/T-TUT-FSTP-2006-TACL/en.

- *UNICEF Information Technology Services and Systems User Guide on How to Produce Accessible Web and Multimedia Content*. En este documento se destacan, entre otras cosas, los principios del diseño accesible y se explica cómo conseguir que los sitios web sean accesibles en los dispositivos móviles.
- *UNICEF Information Technology Services and Systems Guideline Document for Standardization of Assistive Technology Products*. Se enumeran distintos tipos de tecnologías, en particular por perfil de discapacidad, sus especificaciones técnicas y los criterios de evaluación para su adquisición.
- *Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities* (PNUD).
- *Guidance for Accessible Meetings and Events* (ACNUR).
- *Inclusion of Persons with Disabilities in Participatory Assessments* (ACNUR).

Documentos de orientación sobre la incorporación de la Convención y la agenda de discapacidad en la labor programática

- *Guidance Note: Applying the Convention on the Rights of Persons with Disabilities in UNDP Programming* (2012)⁵. Indica por qué debe incorporarse la Convención a la programación del PNUD, cómo aplicarla y quién debe participar en su aplicación.
- *Business as Unusual: Making Workplaces Inclusive of People with Disabilities* (OIT, 2014)⁶. Explica las razones por las que debe contratarse a personas con discapacidad y presenta buenas prácticas existentes en los sectores público y privado en relación con la inclusión de la discapacidad en el lugar de trabajo.
- *Including the Rights of Persons with Disabilities in United Nations Programming at Country Level: A Guidance Note for United Nations Country Teams and Implementing Partners* (PNUD, 2011)⁷. Sugiere el modo de incorporar los derechos de las personas con discapacidad en los ámbitos de: la cooperación del sistema de las Naciones Unidas a nivel de los países; los análisis relativos a países (con anterioridad a la elaboración del Marco de Asistencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo); la planificación estratégica (elaboración del Marco y su matriz de resultados); y seguimiento y evaluación.
- *Promoting the Rights of Persons with Disabilities: Disability Toolkit* (OOPS, 2013)⁸ y *Disability Inclusion Guidelines* (OOPS, 2017)⁹. Ofrecen asesoramiento sobre el modo de incluir la perspectiva de la discapacidad en los programas y servicios del OOPS.
- *Charter on Inclusion of Persons with Disabilities in Humanitarian Action*¹⁰. Contiene compromisos orientados a garantizar la participación de las personas con discapacidad en la elaboración, la planificación y la implementación de los programas humanitarios.
- *Women and Young Persons with Disabilities: Guidelines for Providing Rights-Based and Gender-Responsive Services to Address Gender-Based Violence and Sexual and Reproductive Health and Rights* (UNFPA, 2018).

⁵ Puede consultarse en: www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Inclusive%20development/DisabilityGuidance_Web41pgs.pdf.

⁶ Puede consultarse en: www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_316815.pdf.

⁷ Puede consultarse en: www.un.org/disabilities/documents/iasg/undg_guidance_note_final.pdf.

⁸ Puede consultarse en: www.unrwa.org/userfiles/file/disability%20/DISABILITY%20TOOLKIT%20English.pdf.

⁹ Puede consultarse en: www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/disability_inclusion_guidelines.pdf.

¹⁰ Puede consultarse en: <http://humanitariandisabilitycharter.org/>.

Anexo II

Lista no exhaustiva de normas internacionales en materia de accesibilidad

DE	Nombre de la norma o directriz	Entidad	Descripción de la norma o práctica y aspectos relacionados con la accesibilidad
EC	Building construction – Accessibility and usability of the built environment (ISO 21542:2011)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especifica una serie de requisitos y recomendaciones para los elementos de construcción, montaje, componentes y accesorios de los que se compone el entorno construido. ▪ Los requisitos se refieren a aspectos de la construcción de los edificios: los accesos, la circulación, la salida en circunstancias normales y la evacuación en casos de emergencia. ▪ También trata aspectos de la gestión de la accesibilidad de los edificios¹.
EC/TIC	Information technology – Accessibility considerations for people with disabilities (ISO/IEC TR 29138:2009)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determina diversas necesidades de los usuarios con discapacidad para que las personas que elaboran las normas las tengan en cuenta al prepararlas o revisarlas. ▪ Estas necesidades de los usuarios son también útiles para las personas que desarrollan productos y servicios de tecnología de la información y para los promotores de la accesibilidad².
EC/TIC	Information technology – Office equipment accessibility guidelines for elderly persons and persons with disabilities (ISO/IEC 10779:2009)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contiene directrices de accesibilidad que deben tenerse en cuenta en la planificación, el desarrollo y el diseño de fotocopiadoras, impresoras y dispositivos polivalentes. El propósito de las directrices es mejorar la accesibilidad sobre todo para las personas de edad, las personas con discapacidad y las personas con discapacidad temporal que utilicen esos equipos de oficinas³.
EC	Accessible design – Application of braille on signage, equipment and appliances (ISO 17049:2013)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especifica los requisitos fundamentales del braille utilizado en la señalización, los equipos y los electrodomésticos, lo que incluye parámetros sobre el tamaño del braille, las características del material utilizado y las directrices para su aplicación en la práctica⁴.
EC	Assistive products for blind and vision-impaired persons – Tactile walking surface indicators (ISO 23599:2012)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contiene especificaciones para los indicadores de superficie táctiles y recomendaciones para su instalación a fin de facilitar la movilidad independiente y en condiciones seguras de las personas con deficiencias visuales⁵.

¹ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/50498.html.

² Puede consultarse en: www.iso.org/standard/45161.html.

³ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/46086.html.

⁴ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/58086.html.

⁵ Puede consultarse en: www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:23599:ed-1:v1:en.

DE	Nombre de la norma o directriz	Entidad	Descripción de la norma o práctica y aspectos relacionados con la accesibilidad
EC/ TIC	Assistive products for persons with vision impairments and persons with vision and hearing impairments – Acoustic and tactile signals for pedestrian traffic lights (ISO 23600:2007)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indica los requisitos de señales acústicas y táctiles para peatones, a fin de facilitar la movilidad independiente y en condiciones seguras de las personas con deficiencias visuales y las personas deficiencias visuales y auditivas. ▪ Se aplica al diseño, la instalación y el funcionamiento de las señales acústicas y táctiles de los semáforos para peatones⁶.
TIC	Information technology – Interoperability with assistive technology – Part 3: IAccessible2 accessibility application programming interface (ISO/IEC TR 13066-3:2012)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especifica los servicios prestados en la plataforma Microsoft Windows para que las tecnologías de apoyo puedan interactuar con otros tipos de programas informáticos. Define un conjunto de interfaces de programación de aplicaciones para permitir que las aplicaciones informáticas admitan tecnologías accesibles en la plataforma de Microsoft Windows⁷.
TIC	Information technology – W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 (ISO/IEC 40500:2012)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abarca una amplia gama de recomendaciones para que el contenido web sea más accesible. Si se siguen esas directrices, se conseguirá que el contenido sea accesible para personas con una amplia variedad de discapacidades, como la ceguera y la visión reducida, la sordera y la pérdida de audición, las discapacidades relacionadas con el aprendizaje, las limitaciones cognitivas, las limitaciones motoras, las discapacidades del habla, la fotosensibilidad y una combinación de estas deficiencias⁸.
TIC	Ergonomics of human-system interaction – Part 171: Guidance on software accessibility (ISO 9241-171:2008)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona orientación y especificaciones sobre ergonomía para el diseño de programas informáticos accesibles destinados al uso en el trabajo, el hogar, la enseñanza y los lugares públicos. ▪ Abarca cuestiones relacionadas con el diseño de programas informáticos accesibles para personas con la gama más amplia de tipos de discapacidad física, sensorial y cognitiva, incluidas las personas con discapacidad temporal y las personas de edad⁹.
TIC	Information technology – User interfaces – Accessible user interface for accessibility settings (ISO/IEC 24786:2009)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especifica los requisitos y las recomendaciones para que las configuraciones de accesibilidad sean accesibles. Esto hará que las tecnologías de la información sean más accesibles al permitir que las personas con discapacidad puedan ajustar la configuración ellas mismas. También indica el modo de acceder a la configuración de accesibilidad y gestionarla, y el modo de activar directamente algunas funciones de accesibilidad específicas¹⁰.

⁶ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/41683.html.

⁷ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/53998.html.

⁸ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/58625.html.

⁹ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/39080.html.

¹⁰ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/41556.html.

DE	Nombre de la norma o directriz	Entidad	Descripción de la norma o práctica y aspectos relacionados con la accesibilidad
TIC	Information technology – Individualized adaptability and accessibility in e-learning, education and training – Part 1: Framework and reference model (ISO/IEC 24751-1:2008)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> Se pretende responder a las necesidades de los estudiantes con discapacidad y de toda persona en un contexto de deficiencia. Presenta un marco común para describir y especificar las necesidades y preferencias del estudiante, por una parte, y la correspondiente descripción de los recursos de aprendizaje digital, por otra, de manera que las herramientas de la interfaz del usuario y los recursos de aprendizaje digital se correspondan con las necesidades y preferencias individuales del estudiante¹¹.
TIC	Web Accessibility Initiative	WAI	<ul style="list-style-type: none"> Esta iniciativa presenta estrategias, normas y material de apoyo para hacer que la Web sea más accesible para las personas con discapacidad¹².
TIC	Multimedia telecommunication relay services (ITU-T F.930)	ITU-T	<ul style="list-style-type: none"> Los servicios de enlace de accesibilidad para telecomunicaciones permiten a las personas con discapacidad auditiva o del habla efectuar llamadas telefónicas, cuando no puedan entablar comunicaciones vocales por otros medios. Esta recomendación contiene una descripción funcional de los cuatro tipos de servicios de enlace de accesibilidad utilizados hoy en día: enlace de texto, enlace de vídeo, enlace de subtítulo de servicio telefónico y enlace habla-habla. Asimismo, se describen los requisitos funcionales específicos de los servicios de enlace de accesibilidad para los equipos, el establecimiento de llamada, la percepción de la llamada, las comunicaciones de emergencia y la lectura de mensajes¹³.
TIC	Audio-based network navigation system for persons with vision impairment (ITU-T F.921)	ITU-T	<ul style="list-style-type: none"> En esta recomendación se explica cómo pueden diseñarse sistemas de navegación de red basados en audio para que sean inclusivos y satisfagan las necesidades de personas con deficiencias visuales. Se explica cómo adaptar la experiencia del usuario en sistemas de navegación de red basados en audio y velar por la interoperabilidad de esos sistemas¹⁴.
TIC	Accessibility profiles for IPTV systems (ITU-T H.702)	ITU-T	<ul style="list-style-type: none"> La recomendación define tres perfiles de accesibilidad para los sistemas de televisión por protocolo de Internet, con niveles crecientes de apoyo. La información accesible se refiere, por ejemplo, a los subtítulos y las secuencias en lenguas de señas y audiodescripción que se envían por separado del contenido en vídeo a las terminales de televisión por protocolo de Internet. Al definir esos perfiles, las personas con discapacidad pueden elegir con más facilidad las terminales que disponen de las funciones que requieren¹⁵.

¹¹ Puede consultarse en: www.iso.org/standard/41521.html.

¹² Puede consultarse en: www.w3.org/WAI/.

¹³ Puede consultarse en: www.itu.int/itu-t/recommendations/rec.aspx?rec=13571&lang=en.

¹⁴ Puede consultarse en: www.itu.int/itu-t/recommendations/rec.aspx?rec=13185.

¹⁵ Puede consultarse en: www.itu.int/rec/T-REC-H.702-201511-I/en.

DE	Nombre de la norma o directriz	Entidad	Descripción de la norma o práctica y aspectos relacionados con la accesibilidad
TIC	Servicios multimedios convencionales (ITU-T F.703)	ITU-T	<ul style="list-style-type: none"> Esta especificación indica los requisitos de la “comunicación total”, que es el principio clave del diseño inclusivo utilizando servicios multimedios conversacionales. Establece los principios de combinar simultáneamente los servicios de vídeo, voz y texto en las telecomunicaciones para que personas que se encuentran en dos o más lugares puedan: a) verse; b) oírse; y c) interactuar mediante texto (texto en tiempo real) o elegir comunicarse mediante cualquier combinación de esos tres modos, y hacerlo en tiempo real.
TIC	Directrices sobre la posibilidad de acceso a las telecomunicaciones en favor de las personas de edad y las personas con discapacidades (ITU-T F.790)	ITU-T	<ul style="list-style-type: none"> Esta recomendación tiene por objeto proporcionar directrices generales en lo que concierne a la normalización, la planificación, el desarrollo, el diseño y la distribución de toda clase de equipo de telecomunicaciones, soporte lógico y servicios de telecomunicación afines, para garantizar que personas con todo tipo de discapacidad puedan acceder a ellos. En la recomendación indican el modo de entender el concepto de accesibilidad y las formas en que esta puede incorporarse a los productos y servicios¹⁶.
TIC	Accessibility terms and definitions (ITU-T F.791)	ITU-T	<ul style="list-style-type: none"> Las personas que redactan normas pueden incorporar la accesibilidad a estas y preparar normas específicas sobre la accesibilidad. A fin de diseñar productos y servicios que sean plenamente satisfactorios debe utilizarse un lenguaje común. En este documento se proporcionan definiciones que facilitarán la aplicación de características y normas de accesibilidad para todos al sector de la industria, al utilizar el mismo lenguaje y vocabulario. También es importante que los Gobiernos, los organismos públicos, las ONG, y las Naciones Unidas y sus respectivos organismos utilicen de forma habitual un lenguaje “normalizado”.
TIC	Digital Accessible Information System (DAISY) standard	DAISY Consortium	<ul style="list-style-type: none"> DAISY es un sistema para crear audiolibros digitales para las personas que quieran escucharlos y desplazarse por el material escrito presentado en formato sonoro. Muchos de los usuarios tienen discapacidades relacionadas con el material impreso, como la ceguera, las deficiencias visuales, dislexia u otras deficiencias. Mediante DAISY, se presenta un formato de audiolibro que permite desplazarse por el texto gracias a una estructura secuencial y jerárquica formada por texto marcado y texto sincronizado con el sonido.

Abreviaciones: EC, entorno construido; DA, dimensión examinada; ISO, Organización Internacional de Normalización; ITU-T, Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT.

¹⁶ Puede consultarse en: www.itu.int/rec/T-REC-F.790/en.

Anexo III

Instalaciones y servicios de conferencias y nivel de idoneidad

Entidad	CCI	ONU/ UNODC	ACNUR	PNUD	UNFPA	UNICEF	FAO	OIEA	OACI	OMI	UNESCO	ONUDI	UPU	ONUSIDA	OMS	OMPI																
Edificios y servicios en las instalaciones de la organización																																
Accesos, entradas/salidas, itinerarios y pasillos	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	2
Iluminación	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	2
Ascensores, escaleras mecánicas	Sí	2	Sí	1	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	1	Sí	2	Sí	1	Sí	2	Sí	2
Salas de reunión	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	1	Sí	2	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	3	Sí	1	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2
Calefacción/ventilación/aire acondicionado	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	No	..	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	0	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	2
Enchufes	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	1	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	2
Cuartos de aseo	Sí	3	Sí	1	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	1	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	1
Acceso para vehículos, garajes	Sí	2	Sí	2	Sí	2	No	..	No	..	No	..	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	1
Instalaciones/planes de evacuación	Sí	1	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2
Servicios de restauración	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	1	Sí	2	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2
Servicios de comercio al por menor	No	..	Sí	1	No	..	No	..	No	..	No	..	Sí	1	Sí	1	Sí	3	No	..	Sí	1	No	..	Sí	1	Sí	2	No	..
Servicios para reuniones y conferencias																																
Espacio de asiento accesible	Sí	3	Sí	1	No	..	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	0	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	1	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	2
Subtitulado	No	..	Sí	0	No	..	Sí	3	No	..	Sí	3	No	No	..	No	..	No	..	Sí	0	No	..	No	..	Sí	2	No	2
Braille	No	..	No	..	No	..	Sí	3	No	..	Sí	3	No	No	..	No	..	No	..	No	..	No	..	No	..	Sí	1	No	..
Interpretación en lengua de señas	No	..	Sí	0	No	..	Sí	3	Sí	3	No	No	..	No	..	No	..	Sí	0	No	..	No	..	Sí	2	No	..
Votaciones	No	..	Sí	2	No	..	No	Sí	3	Sí	1	Sí	3	Sí	3	No	..	Sí	2	Sí	2	No	..	Sí	2	No	..
Formato accesible para la documentación electrónica	No	..	No	..	Sí	3	Sí	3	No	Sí	2	No	..	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	2
Sillas de ruedas auxiliares para los participantes con discapacidad	No	..	No	..	No	..	No	No	..	No	..	Sí	0	No	..	No	..	Sí	3	No	..	Sí	3	Sí	2	Sí	2
Dispositivos de accesibilidad en préstamo para los participantes	No	..	Sí	1	No	..	Sí	3	No	..	No	No	..	No	..	No	No	..	Sí	2	Sí	2	Sí	1
Servicios de tecnología de la información para las reuniones y conferencias																																
Solicitudes	No	..	No	..	No	..	No	Sí	3	No	No	..	Sí	2	No	Sí	2	Sí	1	Sí	2	Sí	2
Información en braille	No	..	No	..	No	..	Sí	3	Sí	3	No	No	..	No	..	No	No	..	No	..	Sí	1	No	..
Teléfonos fijos	No	..	Sí	2	Sí	2	Sí	2	Sí	3	No	No	..	Sí	2	No	..	Sí	2	No	..	Sí	2	Sí	2	No	..

Entidad	CCI		ONU/UNODC		ACNUR		PNUD		UNFPA		UNICEF		FAO		OIEA		OACI		OMI		UNESCO		ONUDI		UPU		ONUSIDA		OMS		OMPI	
	No	..	Sí	2	No	..	Sí	3	Sí	3	No	..	Sí	1	No	..	Sí	1	No	..	Sí	2	No	..	Sí	1	Sí	2	No	..
Señalización	No	..	Sí	2	No	..	Sí	3	Sí	3	No	..	Sí	1	No	..	Sí	1	No	..	Sí	2	No	..	Sí	1	Sí	2	No	..
Videoconferencias	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	1	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	.2
Wifi	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	3	Sí	3	Sí	3	Sí	2	Sí	2	Sí	3	Sí	2	Sí	2

Fuente: Respuestas de las organizaciones al cuestionario de la DCI sobre discapacidad y accesibilidad.

Nota explicativa: (..), no ha respondido; 3, plenamente satisfactorio; 2, bastante satisfactorio; 1, parcialmente satisfactorio; 0, insatisfactorio.

Anexo IV

Mecanismos de coordinación que se ocupan de la accesibilidad

I. Mecanismos de coordinación interinstitucionales
Equipo Interdisciplinario de Tareas sobre la Obligación de Proteger establecido por el Comité de Alto Nivel sobre Gestión
<p>Miembros: Participantes de las representaciones de los organismos y las redes técnicas del sistema de las Naciones Unidas, incluidos representantes de las dependencias de recursos humanos, finanzas y seguridad, consejeros del personal, directores médicos y gestión de las instalaciones.</p> <p>Naturaleza de su labor: Establecido por el Comité de Alto Nivel sobre Gestión en 2016, el objetivo del equipo de tareas es ofrecer orientación y reforzar la acción en las áreas funcionales de los servicios psicosociales, sanitarios y médicos, la administración de los recursos humanos y la seguridad durante la etapa de preparación, la ocupación del cargo y después de la asignación o el despliegue. Los organismos entrevistados señalaron que se habían abordado las cuestiones de la discapacidad y la accesibilidad en el contexto de la labor del equipo de tareas.</p>
Grupo de Trabajo sobre el Empleo de Personas con Discapacidad de la Red de Recursos Humanos
<p>Miembros: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas, ACNUR y UNICEF.</p> <p>Naturaleza de su labor: El grupo de trabajo se ha reunido para intercambiar buenas prácticas y examinar problemas relativos a la aplicación de las políticas internas para el empleo de personas con discapacidad (incluida la accesibilidad del lugar de trabajo) en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, e informar de esa labor al Comité de Alto Nivel sobre Gestión. El grupo de trabajo no está activo en la actualidad.</p>
Red Interinstitucional de Administradores de Instalaciones
<p>Miembros: Secretaría de las Naciones Unidas (Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, División de Edificios y Servicios Comerciales y Oficina de Servicios Centrales de Apoyo), UNFPA, ACNUR, UNICEF, ONUDI y OMPI.</p> <p>Naturaleza de su labor: El objetivo de la Red es intercambiar buenas prácticas y experiencias en varios ámbitos de la gestión de las instalaciones, lo que incluye la accesibilidad de los edificios y las salas de conferencias. En 2011 realizó un análisis para comparar las mejores prácticas en la gestión de edificios e instalaciones y examinó 400 criterios para cada organización, por ejemplo, el espacio, los equipos técnicos y la administración del presupuesto. Las reuniones anuales incluyeron presentaciones sobre: a) los aspectos del diseño universal en los proyectos de construcción; y b) una comparación realizada por la CEPA de los códigos nacionales de accesibilidad, teniendo en cuenta numerosas características arquitectónicas, para determinar niveles de referencia que podrían utilizarse para la renovación de instalaciones de conferencias.</p>
Equipo de Tareas del Comité Permanente entre Organismos sobre la Inclusión de las Personas con Discapacidad en la Acción Humanitaria
<p>Miembros: Organizaciones de personas con discapacidad; ONG; organismos del sistema de las Naciones Unidas (incluidos el ACNUR, el UNICEF, el PMA y la OMS); Comité Internacional de la Cruz Roja; Organización Internacional para las Migraciones; Gobiernos; Dirección General de Protección Civil y Operaciones de Ayuda Humanitaria Europeas; secretaría del Comité Permanente entre Organismos; y Grupo de Referencia sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes del Comité Permanente entre Organismos. Presidencia: UNICEF, Alianza Internacional de la Discapacidad y Handicap International.</p>

<p>Naturaleza de su labor: El objetivo del equipo de tareas (con un calendario establecido, de enero de 2017 a diciembre de 2018) es la elaboración y aprobación de directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la inclusión de las personas con discapacidad en la acción humanitaria. Las directrices ayudarán a los agentes humanitarios, los gobiernos y las comunidades afectadas a coordinar, planificar, ejecutar, supervisar y evaluar actividades esenciales que fomentan la eficacia y la eficiencia de la acción humanitaria, lo que propicia una participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad y un cambio en las prácticas en todos los sectores y todas las etapas de la acción humanitaria.</p>
<p>Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (mundial)</p>
<p>Miembros: Secretaría de las Naciones Unidas (Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión; Departamento de Comunicación Global; Departamento de Operaciones de Paz; Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitario; Oficina de Servicios Centrales de Apoyo; ACNUDH y UNISDR); comisiones regionales (CEPA, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CESPAP, Comisión Económica y Social para Asia Occidental y Oficina de las Comisiones Regionales en Nueva York); y fondos y programas (ONUSIDA, PNUD, UNFPA, ACNUR, ONU-Hábitat, UNICEF, Servicio de Actividades relativas a las Minas, ONU-Mujeres, Voluntarios de las Naciones Unidas y Dependencia de Apoyo a la Aplicación de la Convención sobre la Prohibición de las Minas Antipersonal); organismos especializados (OIT, UIT, UNESCO, ONUDI, OMT, OMS y OMPI). Observadores: Banco Mundial, Asociación Internacional de Fomento y Consorcio Internacional de Discapacidad y Desarrollo. Secretaría: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas y ACNUDH. Presidencia por turnos: ONU-Mujeres.</p>
<p>Naturaleza de su labor: Establecido por la JJE en 2006, el Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad tiene por misión promover y aumentar el nivel y la eficacia de la participación del sistema de las Naciones Unidas en las cuestiones relativas a la discapacidad y la aplicación efectiva de la Convención. Ha colaborado con el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible en la elaboración de una nota de orientación sobre la integración de los derechos de las personas con discapacidad en los programas de las Naciones Unidas en los países. También ha preparado una recopilación de material informativo y herramientas que comprenden directrices, instrumentos de referencia y otros tipos de material sobre la discapacidad utilizados por sus miembros. En la actualidad, cuenta con un grupo de trabajo que está elaborando un plan de acción para todo el sistema para febrero de 2019 a fin de fortalecer la labor del sistema de las Naciones Unidas acerca de los derechos de las personas con discapacidad. Creado en 2017, el propósito del grupo de trabajo es detectar las dificultades para la aplicación de la Convención e incorporar la discapacidad en el sistema de las Naciones Unidas mediante la elaboración de normas y directrices claras y consolidadas en relación con la discapacidad para todo el sistema. El grupo de trabajo recibe orientación de expertos en discapacidad de todo el sistema de las Naciones Unidas, algunos de ellos con discapacidad.</p>
<p>Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones (mundial)</p>
<p>Miembros: 80 organizaciones internacionales y del sistema de las Naciones Unidas. Presidencia: Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias de la Secretaría de las Naciones Unidas.</p>
<p>Naturaleza de su labor: Creada en 1967, la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones es un foro/red internacional que organiza reuniones anuales de proveedores de servicios de conferencias e idiomas para intercambiar mejores prácticas en esos servicios, incluidas las publicaciones. Ha establecido un equipo de tareas sobre accesibilidad para que realice un estudio sobre los servicios y los recursos en las organizaciones participantes en relación con los métodos para prestar servicios de conferencias para participantes con discapacidad, analizar las buenas prácticas y formular directrices para la cooperación futura en este ámbito. También organiza talleres sobre servicios accesibles.</p>
<p>Equipo de Tareas sobre Locales Comunes del Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible</p>
<p>Miembros: PNUD, UNFPA, ACNUR, UNICEF, Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) y PMA.</p>

Naturaleza de su labor: Copresidido por el PMA y el ACNUR, el equipo de tareas proporciona orientación y herramientas a los organismos de las Naciones Unidas y sus equipos en los países en relación con proyectos de renovación, construcción o reubicación en los locales de las Naciones Unidas o instalaciones comunes. También realiza análisis y recomienda soluciones para mejorar la eficacia e incrementar el número de locales de las Naciones Unidas e instalaciones comunes del sistema en todo el mundo. Ha preparado normas y directrices internacionales para el diseño de locales comunes de las Naciones Unidas que comprenden una sección sobre la accesibilidad y la seguridad. También presta asistencia técnica a los equipos en los países previa solicitud, entre otras cosas sobre la accesibilidad de las ubicaciones, oficinas e instalaciones de conferencias propuestas.

Alianza de las Naciones Unidas para Promover los Derechos de las Personas con Discapacidad

Miembros: OIT, Secretaría de las Naciones Unidas (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales y ACNUDH), PNUD, UNICEF y OMS.

Establecida como fondo fiduciario de donantes múltiples en 2011¹, el objetivo de la Alianza es fomentar la capacidad de los interesados nacionales, en especial de los Gobiernos y las organizaciones de personas con discapacidad, para aplicar eficazmente la Convención mediante la creación de coaliciones y el fortalecimiento de la capacidad a nivel nacionales. No proporciona recursos para prácticas internas.

II. Mecanismos de coordinación dentro de los organismos

Comité de Servicios Comunes (Viena)

Miembros: OIEA, ONUDI, Oficina de las Naciones Unidas en Viena y UNODC.

Naturaleza de su labor: El Comité de Servicios Comunes se encarga de administrar todas las cuestiones relativas a la ocupación conjunta del Centro Internacional de Viena. Ofrece asesoramiento sobre las políticas y la coordinación acerca de la gestión general de los siguientes servicios comunes: seguridad, servicios médicos, economato, gestión de edificios y servicios de restauración. También brinda asesoramiento normativo y facilita la coordinación en relación con: las actividades artísticas y las exhibiciones, la guardería, el garaje y el nuevo edificio de conferencias (edificio M).

Equipo de tareas del Consejo de Derechos Humanos sobre los servicios de secretaría, la accesibilidad de las personas con discapacidad y la utilización de la tecnología de la información

Miembros: Mesa del Consejo de Derechos Humanos, ACNUDH y Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra (también pueden hacer contribuciones los representantes de los Estados Miembros y otros interesados).

Naturaleza de su labor: Establecido en julio de 2011, el equipo de tareas tiene como mandato estudiar cuestiones relacionadas con el mejoramiento de los servicios de secretaría para el Consejo y sus mecanismos, la accesibilidad de la labor del Consejo para las personas con discapacidad y la viabilidad de la utilización de las TIC. Se reúne periódicamente con los Estados, las instituciones nacionales de derechos humanos, las ONG y otros interesados para que le orienten en su labor. En diciembre de 2017, el equipo de tareas aprobó un plan de accesibilidad² que establece áreas prioritarias y medidas conexas para eliminar las barreras existentes que impiden la participación y el acceso de las personas con discapacidad a la labor del Consejo y sus mecanismos. El plan también sirve para determinar los recursos necesarios, de ser posible, los plazos y la entidad responsable. El equipo de tareas supervisará la implementación del plan junto con personas con discapacidad.

¹ Los fondos fiduciarios de donantes múltiples son instrumentos de financiación creados por dos o más organismos de las Naciones Unidas para promover la labor en relación con un tema o país determinado. Esos fondos permiten a los Estados realizar contribuciones para financiar áreas específicas además de las contribuciones que ya realizan al presupuesto de las Naciones Unidas.

² Puede consultarse en: www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/APlan_15.12.2017_ADOPTED.DOCX.

Grupo de Trabajo Interdepartamental sobre Accesibilidad (mundial)
<p>Miembros: Secretaría de las Naciones Unidas (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales; Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias; Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión (Oficina de Recursos Humanos, plan maestro de mejoras de infraestructura y Servicio de Administración de Locales); Departamento de Comunicación Global; Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y ACNUDH). Invitados: UNICEF y ONU-Mujeres.</p>
<p>Naturaleza de su labor: Establecido en 2006 y copresidido por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales y el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, el Grupo de Trabajo Interdepartamental sobre Accesibilidad es una red consultiva voluntaria (sin mandato oficial) de coordinadores de cuestiones de discapacidad y accesibilidad de toda la Secretaría. Según sus términos de referencia, su objetivo es elaborar una política de accesibilidad para toda la Secretaría que posibilite la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la labor de la organización. Ello incluye las reuniones, las conferencias y los servicios en todos los locales de las Naciones Unidas mediante servicios de interpretación y documentación accesible, así como políticas inclusivas de empleo y retención de personas con discapacidad y condiciones accesibles de trabajo para el personal con discapacidad. El grupo de trabajo ha realizado una encuesta para obtener información sobre las barreras que influyen en la accesibilidad de la Sede de las Naciones Unidas.</p>
Grupo Especial de Coordinación Intersectorial de la UIT (mundial)
<p>Miembros: Tres oficinas y la Secretaría General de la UIT.</p>
<p>Naturaleza de su labor: Este grupo especial fue creado en 2015 para aumentar la coordinación y la colaboración de las oficinas competentes a fin de evitar la duplicación de esfuerzos y optimizar la utilización de recursos. Ha deliberado acerca de propuestas de proyectos de financiación mediante el Fondo de Accesibilidad de la UIT y ha examinado también la implementación del Fondo. Alienta la creación de conciencia acerca de la accesibilidad en todos los aspectos de la labor de la UIT, que traslada a los procesos de adquisiciones.</p>
Grupo de Trabajo de la CESPAP sobre la Accesibilidad
<p>Miembros: Divisiones y dependencias de la CESPAP (dependencias de administración, gestión de conferencias, seguridad, gestión de instalaciones y desarrollo social; división de medio ambiente; proyecto de mitigación sísmica y centro médico).</p>
<p>Naturaleza de su labor: Creado en 2016 en respuesta a la resolución 70/170 de la Asamblea General, el grupo de trabajo proporciona información técnica sobre los procedimientos institucionales vigentes en varios ámbitos de accesibilidad específicos (el entorno construido, las TIC y los servicios) y apoya la formulación e implementación de la Iniciativa Accesibilidad e Inclusión, que surgió a raíz de una evaluación general de la accesibilidad realizada anteriormente.</p>
Equipo de Tareas de la CEPA sobre Accesibilidad (Addis Abeba)
<p>Miembros: Departamentos y oficinas de la CEPA (Sección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones; centro de salud; departamentos de gestión de conferencias, recursos humanos, gestión de las instalaciones y seguridad; y sindicato) y cuatro organismos cuyas oficinas se encuentran en las instalaciones de la CEPA (UNESCO, UNICEF, UNFPA y PNUD).</p>
<p>Naturaleza de su labor: Establecido en 2016 por el Secretario Ejecutivo de la CEPA en respuesta a la resolución 70/170 de la Asamblea General, el equipo de tareas se ocupa básicamente de tres ámbitos: evaluación de la accesibilidad del entorno físico y los medios de comunicación electrónicos; sensibilización sobre la discapacidad y la accesibilidad; y supervisión y seguimiento. Documenta las dificultades en materia de accesibilidad en los locales de la CEPA y en relación con el envío de material y servicios relacionados con la accesibilidad a Etiopía. El equipo de tareas está presidido por el jefe del departamento de gestión de las instalaciones y se reúne una vez al mes. Actualmente está preparando sus términos de referencia y otros documentos, como los enfoques a corto y largo plazo.</p>

Equipo Interno de Tareas de ONU-Mujeres sobre Discapacidad e Inclusión (mundial)

Miembros: Los coordinadores de varias dependencias en la sede y las oficinas nacionales y regionales de ONU-Mujeres.

Naturaleza de su labor: No se facilitó información, salvo que fue creado en 2017 y que se había previsto organizar un taller a finales de diciembre de 2019 en el que se abordaría la accesibilidad, entre otras cosas.

Equipo de Tareas de la OMS sobre Discapacidad (mundial)

Miembros: Representantes de oficinas regionales y varios grupos de la sede de la OMS (activo de 2008 a 2011).

Naturaleza de su labor: El equipo de tareas se estableció para apoyar la aplicación de la Convención. Su objetivo era asegurar que los programas y los proyectos de la OMS se diseñaran y ejecutaran teniendo en cuenta a las personas con discapacidad. Sus responsabilidades comprendían: establecer una lista de actividades e iniciativas, incluidas las resoluciones aprobadas por la Asamblea Mundial de la Salud y los comités regionales de la OMS, detectar lagunas y oportunidades; organizar seminarios y módulos de formación para el personal a fin de mejorar la sensibilización y comprensión acerca de las cuestiones relativas a la discapacidad; y atender las necesidades del personal y los visitantes con discapacidad, sobre todo en lo que atañe al acceso a la información, el empleo y los edificios de la OMS. El equipo de tareas formuló recomendaciones al Director General de la OMS acerca de la futura política de discapacidad para toda la Organización.

Anexo V

Lista no exhaustiva de módulos de formación relacionados con la discapacidad y la accesibilidad

Formación	Modalidad	Frecuencia	Tema central	Organización
Disability awareness workshop	Taller	Recurrente (a demanda)	Discapacidad/ accesibilidad	DAGGC (Nueva York)/DGC (Ginebra)
Diversity Learning Programme (2017)	Presencial	Una vez	Diversidad/ Derechos humanos	Oficina de Recursos Humanos (Nueva York)
Online course on the inclusion of persons with disabilities (en preparación)	En línea/ aprendizaje electrónico	Se desconoce	Discapacidad/ accesibilidad	
Disability Sensitivity (2009)	Se desconoce	Se desconoce	Se desconoce	ACNUDH (Ginebra, Nueva York)
Reasonable Accommodation Training	Presencial	Una vez	Discapacidad/ accesibilidad	
Training on the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol	Presencial	Recurrente	Discapacidad/ accesibilidad	
Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol - LMS-2967 (2017)	En línea/ aprendizaje electrónico	Una vez	Discapacidad/ accesibilidad	CEPA (Addis Abeba)
UN for All	Presencial	Recurrente	Diversidad/ Derechos humanos	CCI
Disability Inclusion Training	Presencial	Recurrente	Discapacidad/ accesibilidad	ACNUR
Working with persons with disabilities in forced displacement (en preparación)	En línea/ aprendizaje electrónico	Una vez	Discapacidad/ accesibilidad	
UN for All	Presencial	Recurrente	Diversidad/ Derechos humanos	ONU-Mujeres, UNFPA
Persons with Disability, Ability, Capability, Employability (en preparación)	En línea/ aprendizaje electrónico	Recurrente	Discapacidad/ accesibilidad	PNUD, UNFPA
Virtual training sessions on working with persons with disabilities (dos horas) for offices participating in the UNDP-UNV Talent Programme for Young Professionals with Disabilities training	En línea	Una vez	Discapacidad/ accesibilidad	PNUD
UN for All	Presencial	Recurrente	Diversidad/ Derechos humanos	UNFPA
Inclusive and Sustainable Operations Awareness Program (en preparación)	Se desconoce	Se desconoce	Diversidad/ Derechos humanos	UNICEF

Formación	Modalidad	Frecuencia	Tema central	Organización
Human Rights Training for Staff	Presencial	Recurrente	Diversidad/ Derechos humanos	ONU-Hábitat
Training for Security Staff	Se desconoce	Se desconoce	Se desconoce	OACI
Training for Meetings Staff (en preparación)	Se desconoce	Se desconoce	Se desconoce	
Online Training on Persons with Disabilities	En línea/ aprendizaje electrónico	Recurrente	Discapacidad/ accesibilidad	OIT
Awareness training for ushers, guards and staff	Presencial	Recurrente	Discapacidad/ accesibilidad	
Adding Disability Perspective in ITU's work	Se desconoce	Se desconoce	Discapacidad/ accesibilidad	UIT
Information and Sensitization Training Session for Staff	Presencial	Una vez	Se desconoce	OMT
Training on Accessible Document Publishing	Presencial	Una vez	Discapacidad/ accesibilidad	OMPI

Abreviaciones: DGC, División de Gestión de Conferencias; DAGGC, Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencia. Para los demás acrónimos, véase la lista de siglas y abreviaturas.

Anexo VI

**Panorama general de las medidas que deben adoptar las organizaciones participantes sobre la base de las recomendaciones de la Dependencia Común de Inspección
JIU/REP/2018/6**

Informe	Efecto previsto	Naciones Unidas y sus fondos y programas															Organismos especializados y OIEA													
		JJE	Naciones Unidas ^a	ONUSIDA	UNCTAD	CCI	PNUD	PNUMA	UNFPA	ONU-Hábitat	ACNUR	UNICEF	UNODC	UNOPS	OOPS	ONU-Mujeres	PMA	FAO	OIEA	OACI	OIT	OMI	UIT	UNESCO	ONUDI	OMT	UPU	OMS	OMPI	OMM
Para la adopción de medidas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A título informativo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendación 1	f		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 2	e		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 3	c		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 4	d		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 5	a		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 6	b, i		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 7	e, i		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 8	e, i		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 9	b, i		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Recomendación 10	a		L	L			L		L			L		L		L		L		L		L		L		L		L		L

Nota explicativa: L: Recomendación para la adopción de decisiones por el órgano legislativo o rector.

E: Recomendación para la adopción de medidas por el jefe ejecutivo.

: Recomendación que no requiere ninguna medida en esta organización.

Efecto previsto: a: aumento de la transparencia y rendición de cuentas; b: divulgación de buenas/mejores prácticas; c: aumento de la coordinación y la cooperación; d: aumento de la coherencia y la armonización; e: aumento del control y el cumplimiento; f: aumento de la eficacia; g: ahorro económico considerable; h: aumento de la eficiencia; i: otros.

^a Según la lista que figura en el documento ST/SGB/2015/3.