



DEFENSORÍA DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

DPI

GOBIERNO DE PUERTO RICO

21 de octubre de 2025

Hon. Víctor Parés- Otero
Presidente
Comisión de Gobierno
Cámara de Representantes
San Juan, Puerto Rico

Estimado representante Parés-Otero:

La Defensoría de las Personas con Impedimentos comparece ante esta honorable Comisión para expresar nuestra posición respecto al P. de la C. 622. El acápite lee como sigue:

“LEY

Para crear la “Ley de Transparencia y Derecho a la Interacción Humana en Servicios Públicos Asistidos por Inteligencia Artificial”, a los fines de requerir que las agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico que informen a los ciudadanos cuando estén interactuando con sistemas automatizados o inteligencia artificial y garantizar el derecho a solicitar la intervención de un ser humano en la prestación de servicios públicos; y para otros fines relacionados.”

Ciertamente, podemos concurrir con la Asamblea Legislativa, que “...los sistemas automatizados de respuesta, los asistentes virtuales, los algoritmos de procesamiento de solicitudes y la toma de decisiones asistida por IA están siendo cada vez más utilizadas por agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico con el objetivo de aumentar la eficiencia, reducir costos y ampliar el acceso a servicios.”

Continúa la exposición de motivos estableciendo que “...esta transformación digital plantea retos importantes en materia de transparencia, derechos ciudadanos y confianza pública. El uso de sistemas automatizados sin el conocimiento del ciudadano

Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella, Minillas, Torre Sur, Piso 2, Oficina 204, Santurce, PR 00912

Apartado 41309, San Juan, Puerto Rico 00940-1309

Teléfono: 787-725-2333 – correo electrónico: dpi@dpi.pr.gov



DEFENSORÍA DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

DPI

GOBIERNO DE PUERTO RICO

y sin la opción de interactuar con un ser humano, puede generar frustración, desinformación y una sensación de deshumanización en la prestación de servicios públicos. Además, puede afectar de manera desproporcionada a poblaciones vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidades, y ciudadanos con bajo acceso a la tecnología o limitada alfabetización digital.”

Por lo regular, nuestra Oficina no comenta sobre legislación que atienda situaciones puramente tecnológicas. Entendemos que otras agencias como el *Puerto Rico Innovation and Technology Service*, (en adelante, PRITS) puedan arrojar luz sobre la presente medida, mediante su particular peritaje o *expertise* con datos relevantes al tema. No obstante, nos vemos obligados en esta instancia a así hacerlo, con la intención de asistir a la Honorable Asamblea Legislativa, como parte de nuestro deber de asesorar a la Rama Legislativa en cuanto a los asuntos que afecten las personas con impedimentos, sector de la comunidad de nuestro país que nos honramos en proteger y asistir en la defensa de sus derechos.

Conforme a nuestra ley orgánica (Ley 158-2015, según enmendada) nuestra misión incluye: Fiscalizar y promover la defensa de los derechos de las personas con impedimentos, velar por la erradicación del discrimen por razón de impedimento, tomar acciones contra el abuso, negligencia y negación de derechos, y atender, investigar y procesar querellas relacionadas con violaciones de derechos. La atención de público mediante las tecnologías de inteligencia artificial converge con nuestros deberes estatutarios, particularmente en la protección del derecho de acceso igual a la información de poblaciones de personas con impedimentos.

En cuanto a la sustancia de la presente medida, tenemos a bien señalar que existe legislación que guarda relación con el presente Proyecto, a saber, la Ley para Garantizar el Acceso de Información a las Personas con Impedimentos, Ley 229-2003, según enmendada, la cual opera como predicado de la Ley de Gobierno Electrónico, Ley 151-



DEFENSORÍA DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

DPI

GOBIERNO DE PUERTO RICO

2004, según enmendada. En particular, la Ley 229-2003, dispone sobre formatos accesibles para personas con impedimentos, para aquella información de interés público que generen (y nosotros añadimos que reciben de las personas con impedimentos) las entidades gubernamentales. Sobre esto último es ilustrativo su artículo 3, el cual reza de la siguiente forma:

“Las personas con impedimentos tienen el derecho de tener acceso pleno a la información y hacer uso de los servicios que ofrece el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, a través de las páginas electrónicas de las entidades del Estado. El Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico adopta una política pública dirigida a garantizar que todas las agencias, corporaciones públicas e instrumentalidades públicas del Estado deberán cumplir con los propósitos expuestos en esta Ley.”

También es importante recalcar el contenido de su Artículo 6, (Guías de Accesibilidad para las Personas con Impedimento, logo de validación y publicación de información en la página electrónica de la PRITS), el cual atiende los estándares de accesibilidad y formatos, y su Artículo 8, (Querella por Incumplimiento) y Artículo 10 (Penalidades). Estos últimos, atienden el asunto de las quejas y penalidades. De hecho, nuestra Agencia es quien ostenta la jurisdicción para velar por el cumplimiento con los estándares y mandatos de la Ley 229, conforme a los últimos artículos citados.

Entendemos, por tanto, que la medida como se propone facilita el acceso a personas con impedimentos a la información recibida con el beneficio de la tecnología de inteligencia artificial, y provee alternativas para aquellas personas que se les dificulte su uso por razón de su impedimento.

Nuestras recomendaciones son las siguientes: En adición a la alternativa de la interacción con una persona cuando sea necesario o indicado conforme a las potencialidades del usuario con impedimentos, es necesario el cumplimiento de la



DEFENSORÍA DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

DPI

GOBIERNO DE PUERTO RICO

aplicación de inteligencia artificial con los estándares WCAG 2.1 AA¹, compatibilidad con tecnologías de asistencia existentes en el mercado, interfaces adaptables para diferentes impedimentos, opciones de audio y de lenguaje de señas, texto agrandado y de alto contraste. Sería ventajoso que la presente legislación incluya la recolección de datos pertinentes de cuantas personas interactúan con la persona en vivo, *vis a vis* la aplicación de inteligencia artificial, tiempo de respuesta promedio, satisfacción de usuarios, y asuntos atendidos exitosamente.

En cuanto a la parte técnica del Proyecto, estamos dispuestos a proveer asesoría y capacitación sobre las necesidades, potencialidades y asistencias adecuadas a la población de personas con impedimentos, según se nos solicite.

Endosamos por tanto el mandato de política pública que contiene la medida en cuanto a la creación de alternativas a la aplicación electrónica de inteligencia artificial que faciliten el igual acceso a personas con impedimentos, conforme a la legislación antes citada.

En este sentido, es nuestra política como agencia fiscalizadora de los derechos de las personas con impedimentos, el apoyar aquella legislación que se proponga para mejorar las condiciones de los integrantes de esta comunidad, ya sean personas con impedimentos, personas de edad avanzada, etc. pues todos sufren del denominador común de la falta de oportunidades, y el discrimen, por lo que resulta lógico y razonable que se les proteja en igual medida.

La Defensoría de las Personas con Impedimentos agradece y aplaude, el hecho de que el legislador haya propuesto esta legislación en favor a las personas con impedimentos.

¹Refiérase a la explicación de estándares disponible en <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella, Minillas, Torre Sur, Piso 2, Oficina 204, Santurce, PR 00912

Apartado 41309, San Juan, Puerto Rico 00940-1309

Teléfono: 787-725-2333 – correo electrónico: dpi@dpi.pr.gov



DEFENSORÍA DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

DPI

GOBIERNO DE PUERTO RICO

Siendo la Defensoría de las Personas con Impedimentos una agencia protectora de los derechos de personas afectadas por discriminación por razón de impedimento se nos hace fácil simpatizar con la posición asumida por el legislador en el presente Proyecto. Nuestra Oficina, por tanto, endosa la presente medida con nuestras recomendaciones. Proyectos como el presente muestran el compromiso de los Honorables Legisladores con la comunidad de personas con impedimentos y de edad avanzada.

Se le agradece siempre a la Asamblea Legislativa, la oportunidad de contribuir en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida de los grupos protegidos en nuestro país.

Cordialmente,

Lcdo. José A. Montalvo Vera

Abogado Principal

Defensoría de las Personas con Impedimentos

cc: comgobierno@camara.pr.gov jrosado@camara.pr.gov