



Primer Informe Trimestral
de consultas ciudadanas
ingresadas al Dpto.
Defensoría de la Inclusión
entre Septiembre y
Noviembre de 2019

Departamento
Defensoría de la Inclusión

Alicia Ortega Moreno

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ALGUNOS DATOS RELEVANTES	4
III. CONSULTAS Y RESPUESTAS RELEVANTES	4
1. Accesibilidad:	5
Consulta 1	5
Consulta 2	7
2. Agresión contra persona con discapacidad:	8
Consulta	8
3. Apoyo para crédito hipotecario:	8
Consulta	8
4. Discriminación laboral	9
Consulta	9
5. Importación ayudas técnicas	10
Consulta	10
6. Inclusión laboral	10
Consulta	10
7. Vulneración de derechos	11
Consulta	11
IV. ANÁLISIS FINAL	12

I. INTRODUCCIÓN

En el Departamento Defensoría de la Inclusión o “el Departamento”, se reciben a diario, consultas provenientes del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), en las que las personas representan sus dudas y problemas ante el Servicio Nacional de la Discapacidad.

En particular, las consultas derivadas al Departamento Defensoría de la Inclusión, hacen referencia a conflictos y/o dudas de orden jurídico y normativo y muchas de las veces, relacionado a acceso a la justicia.

Desde el Departamento Defensoría de la Inclusión, se busca dar pronta respuesta a las consultas, como asimismo, identificar los conflictos jurídicos relevantes que requieran de atención especializada de abogados. En este último caso, la consulta es derivada al Programa Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad, activándose la asesoría experta a lo largo de Chile, dependiendo del origen de la consulta.

En caso de no requerir abogado, desde el Departamento Defensoría de la Inclusión, se procura entregar de la manera más completa posible, una respuesta eficiente al requerimiento.

Si esta consulta a su vez necesitare de un trabajo coordinado o articulado con otros servicios, desde el Departamento se realiza un trabajo de activación de la red de apoyo, ya sea interna o externa, a fin de otorgar los servicios y prestaciones que sean indispensables, como por ejemplo coordinación con alguna municipalidad u oficina de discapacidad, con las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin) o con las propias Direcciones Regionales de Senadis, entre otras acciones posibles.

En el Departamento se mantiene un registro de los ingresos, que incorpora el número de identificación de la consulta, la fecha, la materia, un resumen, la fecha de respuesta y las acciones que se realizan, como envíos de oficio o derivaciones al programa.

En esta oportunidad, para este Primer Informe Trimestral se han considerado las consultas ingresadas desde septiembre de 2019 a noviembre de 2019, a modo de entregar un panorama general de las consultas y sus respuestas, como asimismo, algunos datos específicos de las mismas.

II. ALGUNOS DATOS RELEVANTES

Desde septiembre a noviembre de 2019 se han identificado 19 consultas ingresadas al Departamento, lo que constituye el 19,4% del total de ingresos que se registran en el departamento durante el año 2019 (98 en total).

Del total de 19 consultas, que se consideran en el presente informe, ellos se distribuyen en siguientes materias:

Materia	Cantidad
Accesibilidad	2
Agresión contra PcD	1
Perros de asistencia	1
Crédito hipotecario	1
Discriminación en educación	1
Discriminación laboral	3
Discriminación Servicio Público	4
Discriminación transporte (bus interurbano)	1
Importación ayudas técnicas	1
Inclusión laboral	2
Reclamo política pública	1
Vulneración de derechos	1
TOTAL	19

Del total de 19 consultas reportadas en el periodo del informe, 9 de ellas fueron realizadas por hombres; 10 por mujeres.

En cuanto a la respuesta que se ha otorgado, cabe señalar que 6 de ellas aún se encuentran con sus respuestas pendientes, por estar corriendo el plazo para ello; 5 fueron derivadas a los abogados del Programa Acceso a la Justicia de la Región Metropolitana, correspondiendo en este caso sólo a la Corporación de Asistencia Judicial de la ciudad de Santiago; 8 fueron respondidas mediante correo electrónico dirigido a la secretaria de la Dirección Regional que derivó la consulta al Departamento, para su cierre en la plataforma CRM.

III. CONSULTAS Y RESPUESTAS RELEVANTES

Para efectos de informar sobre los contenidos de las consultas, se elabora un resumen de las mismas y sus respectivas respuestas o gestiones.

1. Accesibilidad:

Consulta 1

Estimados, junto con saludar, informamos que en el condominio Cerro Challay, ubicado en la Comuna de Buin, por razones de seguridad se instalaron al interior del Condominio tachas (lomos de toros), la idea es la reducción de velocidad vehicular y de esta manera evitar accidentes.

Por lo anterior, una vez instaladas las tachas una copropietaria indicó que en la calle donde se instalaron las tachas debía quedar un espacio para el libre tránsito de personas con movilidad reducida.

La consulta es ¿Debemos retirar algunos metros de tachas de la calle para dar cumplimiento a alguna ley de accesibilidad para personas con movilidad reducida?

Cabe señalar, que el condominio no cuenta con veredas y la intención final es poder tener una respuesta fundada a la inquietud de la copropietaria.

Respuesta:

La Convención en su artículo 9, desarrolla la accesibilidad, disponiendo: "1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso [...]".

La Convención, en su artículo 20, desarrolla asimismo, el tema de la movilidad personal y a su respecto dispone que "los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible [...]".

Por su parte, la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, contempla dentro de sus principios generales, la "accesibilidad universal", considerada como "la condición que deben cumplir, los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de

seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible". Asimismo, define el concepto de "ajuste razonable o necesario", como "las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos".

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (OGUC), en su artículo 2.2.8. N°1, dispone que "con el objeto de asegurar el uso, permanencia y desplazamiento de todas las personas en forma autónoma y sin dificultad, incluidas las personas con discapacidad, especialmente aquellas con movilidad reducida, los nuevos espacios públicos y aquellos existentes que se remodelen, deberán cumplir con las siguientes disposiciones: 1. En todas las veredas se deberá consultar una ruta accesible, la que deberá identificarse y graficarse en los respectivos planos del proyecto. Su ancho será continuo y corresponderá al ancho de la vereda, con un mínimo de 1,20 m por 2,10 m de alto. En las circulaciones peatonales al interior de espacios públicos, tales como plazas, parques, la ruta accesible tendrá un ancho continuo mínimo de 1,5 m por 2,10 de alto. En los costados de una ruta accesible o una circulación peatonal, rampa o terraza no podrán existir desniveles superiores a 0,30 m sin estar debidamente protegidos por barandas y un borde resistente de una altura no inferior a 0,30 m, antecedido de un cambio de textura en el pavimento a 0,60 m del inicio del borde".

En los incisos finales del mismo artículo, se dispone que "si por las características topográficas del terreno, no es factible dar cumplimiento a las disposiciones de este artículo, el Director de Obras Municipales podrá, previa solicitud fundada por parte del interesado, autorizar mediante resolución fundada otras soluciones que aseguren el desplazamiento de las personas con discapacidad especialmente aquellas con movilidad reducida.

Las disposiciones antes señaladas, se aplicarán igualmente al interior de parques, plazas y áreas libres destinadas a área verde, que no son bienes nacionales de uso público, a las que se refiere el artículo 2.1.31., de esta Ordenanza.

Las autorizaciones que se concedan para la ocupación del espacio público, sean temporales o permanentes, no podrán interrumpir o entorpecer la ruta accesible ni el rebaje de vereda. Tratándose de ocupaciones temporales para trabajos en el área de la ruta accesible, se deberá habilitar un circuito alternativo de iguales características que

ésta, el cual estará señalado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

Tratándose de proyectos de repavimentación, reparación, remodelación o reposición de veredas y/o calzadas, el respectivo proyecto de pavimentación deberá considerar la construcción de los rebajes de vereda con sus respectivas rampas, siempre dando continuidad a la circulación peatonal entre veredas.

En los casos señalados en el inciso anterior, si por las características topográficas del terreno, por las dimensiones mínimas de las aceras existentes y/o porque estas se encuentran con obstáculos que no sea posible retirar, tales como árboles, postes de alumbrado público o de telecomunicaciones u otros elementos similares, y por ello no fuere factible dar cumplimiento a las disposiciones de este artículo, en el respectivo proyecto se deberán materializar otras soluciones permanentes que aseguren el desplazamiento de las personas con movilidad reducida o con discapacidad. En estos casos, el ancho de la ruta accesible podrá ser rebajado a no menos de 0,90 m. [...]"

Según lo expuesto, se hace necesario habilitar el paso a las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Se sugiere estudiar de manera más profunda la normativa vigente, en especial la OGUC y consultar en la Dirección de Obras Municipales.

Consulta 2

"Mediante la presente, vengo a denunciar lo siguiente:

Mi madre, de tercera edad quién además sufre de ceguera parcial, (cuenta con su credencial de discapacidad), vive en la comuna de La Florida y todos los días miércoles de cada semana, se ve enfrentada a la desagradable situación de no poder transitar libremente por la vereda de su casa, debido a unos comerciantes no autorizados de la feria (coleros), los cuales cierran todo paso peatonal por la vereda que está en Avda. El Parque, Villa España. Instalan toldos, llenan de cajas y obstáculos, cosa que atenta contra la seguridad de mi madre, ya que ella conoce su camino por memoria y si tiene que salir, tropieza con este tipo de elementos. Hemos hecho llamados a la municipalidad, a carabineros y nadie parece interesarse por dar una solución concreta y definitiva. Estamos conscientes de que la feria está autorizada, pero ésta funciona en la calle misma, no obstante, estos comerciantes están tomándose un espacio para tránsito de peatones, obligando a bajar a la calle donde se corre mucho peligro. Por favor su ayuda con esta situación".

Respuesta:

Atendido el carácter de vulneración de derechos vinculado con la accesibilidad y los riesgos identificados para la persona con discapacidad, se deriva el caso a los abogados de la Corporación de Asistencia Judicial de la ciudad de Santiago, para la eventual presentación de acciones judiciales.

2. Agresión contra persona con discapacidad:**Consulta**

Amigos de Senadis Chile,

Les escribo para denunciar un caso de maltrato y abuso por parte de un Haitiano en contra de una persona con discapacidad.

Además les solicito que tomen las sanciones legales en contra del responsable y en contra de quien graba.

Situaciones como esta son inaceptables, no deben seguir pasando y deben ser sancionadas.

Sinceramente espero que puedan hacer algo, a nivel judicial y también a nivel de campaña para "educar" a los inmigrantes, para que sepan que en nuestro país las personas con discapacidad tienen plenos derechos y son protegidas por la Ley.

<https://twitter.com/Mattylda33/status/1174325349473226753>

Respuesta:

Lo lamentable en este caso es que no contamos con identificación de las personas involucradas. El video efectivamente muestra un accionar violento de una persona en contra de otra, presumiblemente un haitiano en contra de una persona con discapacidad. Asimismo, no contamos con claridad respecto del lugar donde suceden los hechos.

Sin perjuicio de ello, repudiamos ese tipo de acto y enviaremos un oficio al ministerio público dando cuenta de estos hechos.

3. Apoyo para crédito hipotecario:**Consulta**

Estoy solicitando un crédito hipotecario en Coopeuch, y por ser pensionada por invalidez no cotizo en AFP ya que estoy exenta y

trabajo en una empresa particular hace un año y no quieren considerar mi trabajo porque no cotizo. ¿Me puede ayudar con algún banco que sí acepte a discapacitados que además trabajen? porque siento que es discriminación y no poseo más recursos para pagar una diferencia de 3 millones que me piden en Banco Estado. ¿Existirá un programa especial o un banco que nos ayude? Somos personas con capacidades diferentes, igual puedo trabajar y pagar mis deudas.

Respuesta:

Respecto de esta consulta, habría que evaluar cuáles son los documentos que le solicita Coopeuch para otorgar el crédito hipotecario. Pudiese ser que alguno de dichos documentos, como podría ser la cartola de cotizaciones, pudiera ser reemplazado por algún otro documento que acredite lo que ellos necesitan acreditar, como los años de trabajo (la antigüedad).

Si finalmente, la negación del crédito se debe a que tiene discapacidad, se podría estar configurando un acto discriminatorio, sancionado por la Ley 20.422 y también por la Ley 20.609. De ser ese el caso, podría solicitar la asesoría de los abogados del Programa Acceso a la Justicia, para lo cual se necesitarán sus datos de contacto.

4. Discriminación laboral

Consulta

Soy profesor de educación física y producto de un accidente tuve varias fracturas y lesiones. Me corté el plexo braquial izquierdo y perdí sensibilidad y funcionalidad de mi brazo completo. Dicho esto, en mi lugar de trabajo no me dejan ejercer mi profesión y me re ubicaron como encargado de la sala computación del mismo colegio. Yo acepté pensando que a futuro podría volver a recuperar mi cargo y seguir como profesor de educación física. En varias ocasiones solicité me regresaran mis horas o que volviera poco a poco a ejercer mi profesión. Sin embargo no me dejan por motivos falsos ya que consulté en MINEDUC y superintendencia y, no es ningún impedimento para ser profesor, el tema de mi lesión actual.

Me gustaría saber qué puedo hacer para recuperar mi trabajo o si debo exigir el uso de la ley de inclusión o si simplemente puedo denunciar o demandar a este colegio como discriminación, ya que desde siempre se me ha pagado como profesor y se me utiliza como docente cuando algún profesor no asiste a clases. ¿Qué puedo hacer?, ¿Debo solicitar a algún abogado?

Respuesta:

Atendido que se puede estar configurando un caso de discriminación en razón de la discapacidad, se deriva el caso al programa Acceso a la Justicia, a los abogados de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana en la ciudad de Santiago.

No queda claro que la acción del colegio, de reubicación, pueda estar obedeciendo a algún ajuste razonable, pues el usuario indica que su lesión no le impediría ejercer como profesor de educación física.

5. Importación ayudas técnicas

Consulta

Hola, necesito hacer una compra de bochas paralímpica a Corea, para lo que tengo que hacer un depósito en dólares. Además del costo de las bochas y de los gastos de envío, debo pagar la comisión que cobra el banco por la compra de dólares, la comisión por envío de los dólares y el IVA. Además me preocupa que al llegar las bochas a Chile me hagan algún otro cobro. Estas bochas son para personas con discapacidad. 2 de ellas inscritas en Senadis ¿tienen acceso a algún beneficio o pueden hacer la compra por alguna vía que les permita no pagar tantas comisiones al banco? El costo de las bochas con envío es de US\$2070. Gracias

Respuesta

Respecto a la importación de ayudas técnicas o elementos de deporte, como el señalado, existe el beneficio establecido en el artículo 49 letra d) y g) de la Ley 20.422, que libera de todo gravamen aduanero, la importación de "d) Equipos, maquinarias y útiles de trabajo especialmente diseñados o adaptados para ser usados por personas con discapacidad"; "g) Equipos y material pedagógico especiales para educación, capacitación y recreación de las personas con discapacidad."

Asimismo, se establece la posibilidad de pagar el IVA en hasta 36 meses, pudiendo pactarse cuotas mensuales, trimestrales o semestrales.

El beneficio debe solicitarse en oficinas de Aduana.

6. Inclusión laboral

Consulta

Necesito saber si existe alguna normativa especial, respecto al trato que debe tener un funcionario público, con algún grado de

discapacidad, que incumple la normativa del Estatuto Administrativo y la Normativa Interna del Servicio Público por el cual se encuentra contratado, toda vez que el funcionario en caso de ser sumariado amenaza con denunciar discriminación.

Respuesta

El principio rector en este tema es la igualdad, por lo que no debe haber un trato diferenciado en cuanto a la aplicación a la normativa que es aplicable en casos de faltas al estatuto administrativo o a la probidad.

El estatuto establece el principio de no discriminación en razón de la Discapacidad en su art. 17. Sin perjuicio de ello, las personas con discapacidad no están exentas de responsabilidad administrativa. Lo que sí se debe hacer es tener consideración a su discapacidad y a los ajustes razonables para que el proceso sea justo.

Ahora bien, si la persona después quiere denunciar discriminación, está en su derecho y deberá probar en juicio.

7. Vulneración de derechos

Consulta

Mi consulta es la siguiente: El día de ayer llevamos de urgencia a mi madre al hospital del Carmen en Maipú, iba con un infarto, mi madre es sorda, usa audífono, pero no tiene credencial de discapacidad. A ella cuando la ingresaron a la urgencia le sacaron su ropa, las cosas de valor y también su audífono, y no dejaron que alguien la acompañara para responder preguntas tan simples e importantes como qué medicamentos toma.

Mi pregunta es: Si ella no tiene credencial de discapacidad, ¿Yo igual puedo hacer un reclamo por vulneración de sus derechos?, considerando que ella queda prácticamente incomunicada y ya nos pasó una vez en un consultorio que no la dejaron entrar acompañada y le preguntaron por un medicamento y ella no entendió la pregunta y le inyectaron el medicamento, el cual obviamente le hizo mal y tuvieron que trasladarla de urgencia al hospital. Incluso hoy el hospital pidió que le lleváramos el aparato, pero no se le puede entregar hasta las 16 horas, antes es imposible.

Respuesta

Respecto de esta consulta, efectivamente, para hacer una denuncia por discriminación no se necesita estar inscrito en el registro nacional de la discapacidad (RND).

El Programa Acceso a la Justicia tampoco requiere de tener la credencial para acceder a él. Por ello, se sugiere que pueda tomar contacto con el abogado del programa y concertar una reunión para efectos de su asesoría.

Se derivó a la Corporación de Asistencia Judicial para ser asesorada directamente y evaluar las posibilidades de impetrar una acción judicial.

IV. ANÁLISIS FINAL

La respuesta a las consultas de las personas, que se dirigen a Senadis a través de su plataforma, requiere del estudio de diversas materias que no necesariamente están relacionadas al accionar directo del Servicio Nacional de la Discapacidad.

Ello podría tener su justificación, entre otras cosas, a) en el hecho que Senadis es un referente importante y reconocido por las personas con discapacidad; b) en la falta de claridad respecto de las instituciones que se relacionan directamente con las materias sobre las que recaen las consultas; o bien, c) porque existen falencias en la entrega de la información al público.

Sin perjuicio de lo anterior y, aun existiendo la posibilidad de Senadis, de derivar las consultas a las instituciones que correspondan, se ha optado por entregar la respuesta requerida, lo más completa posible, consultando con las demás instituciones o servicios y estudiando a cabalidad las temáticas, con la finalidad de no dilatar más el proceso para el usuario.

Si bien en este informe no fue posible entregar el reporte completo de las respuestas a cada consulta, ello se debió principalmente porque se trata de un informe parcial de las consultas ingresadas entre septiembre y noviembre de 2019, cuyo reporte se realiza al día 29 de dicho mes, habiendo ingresado las últimas preguntas entre los días 25 y 27 de noviembre, encontrándose aún dentro del plazo para ser respondidas.

Considerando lo anterior y, aun cuando en algunos casos sólo se hizo mención de la materia consultada (en el recuadro de la página 4) y no de su contenido y respuesta asociada a ella, cabe destacar que una de las últimas consultas dice relación con la contingencia social actual, haciendo referencia a la ausencia de medidas o políticas públicas que involucren a las personas con discapacidad. Ello conlleva a reconocer este mecanismo de participación de la comunidad, como un reflejo de

las temáticas que se abordan en la sociedad, ya sea en la televisión, las redes sociales, en el Congreso, etc.

Finalmente, como propósito del Departamento Defensoría de la Inclusión, se espera mantener y aún mejorar, el tiempo y contenido de las respuestas a fin de ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los usuarios con discapacidad, sus familias y a quienes se interesen en esta temática.

Departamento Defensoría de la Inclusión
Servicio Nacional de la Discapacidad