



Guía de Gestión Inclusiva para Servicios Públicos

Servicio Nacional de la Discapacidad
SENADIS
Santiago de Chile
2022



Imagen de portada: Trabajo en ambiente inclusivo en las oficinas de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo, ANID.

Edición: Sección de Coordinación Intersectorial del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS.

Jonathan Palacios Gutiérrez
Andrea Rojas Merello
Javier González Rodríguez

PDF en formato accesible de acuerdo a pautas SENADIS, reporte Acrobat Pro y pruebas en software NVDA

© SENADIS
Santiago de Chile
Diciembre 2021

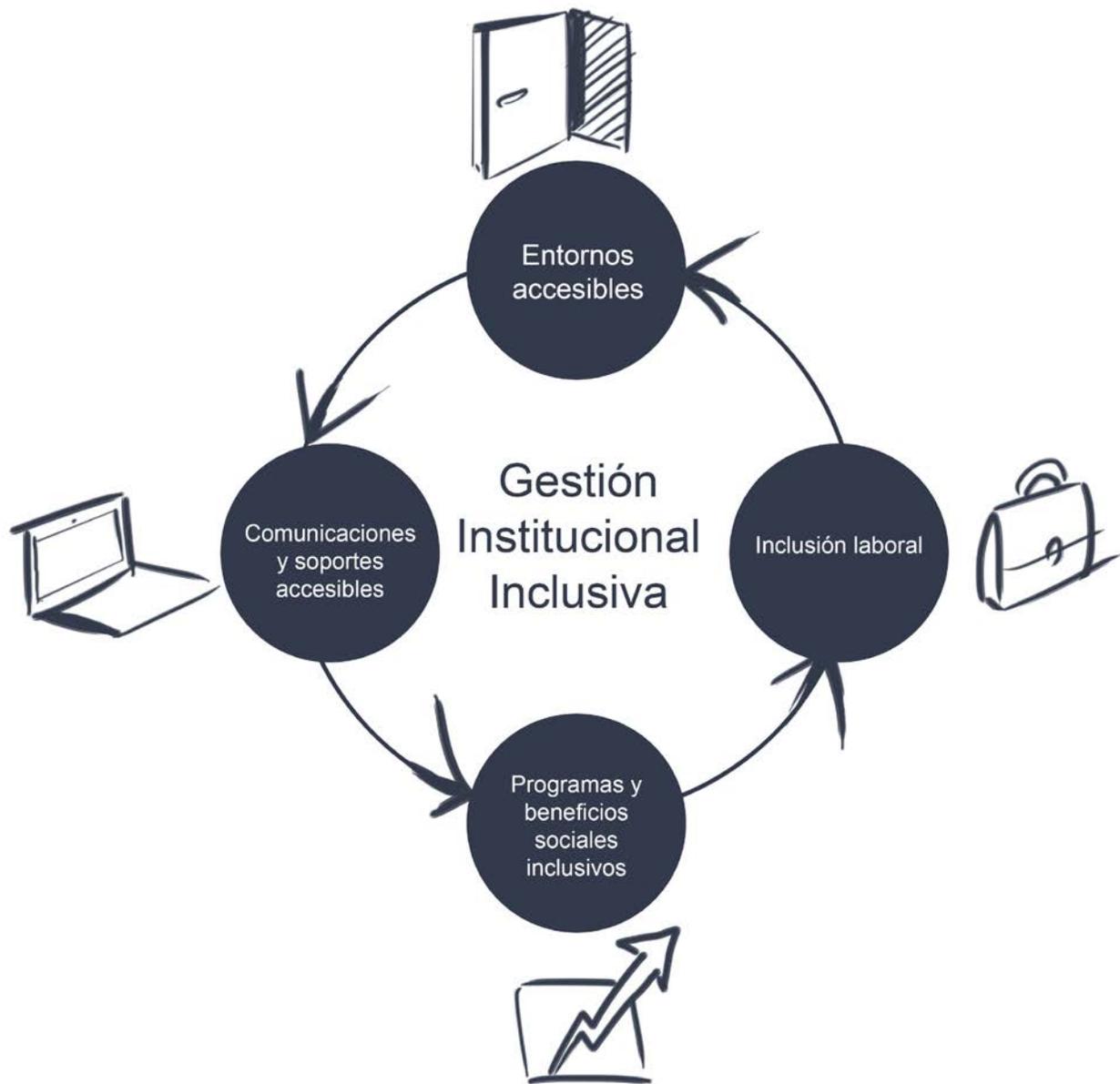


Imagen: Diagrama sobre los pilares de la gestión institucional inclusiva

Índice

1. Introducción	3
2. Objetivos y alcances	4
3. Glosario	5
4. Gestión Institucional Inclusiva (GII) en organizaciones públicas	7
4.1 Qué entendemos por Gestión Institucional Inclusiva y sus dimensiones	7
4.2 Una gestión basada en el enfoque de derechos	7
4.3 Instrumentos para implementar una gestión inclusiva	8
4.4 Decálogo de la gestión inclusiva	10
5. Gestión de Accesibilidad Universal de Entornos	12
5.1 Beneficios institucionales y sociales de la accesibilidad universal: enfoque de derechos	12
5.2 Principios y conceptos esenciales	12
5.3 Normativas vigentes, obligaciones y multas	13
5.4 Recomendaciones para una oficina accesible pensada en atención de público	14
5.5 ¿Por dónde comenzamos? Plan Institucional de Accesibilidad	16
6. Gestión de Atención, Información y Comunicación Accesible	17
6.1 Comunicación para la diversidad	17
6.2 Atención inclusiva	18
6.3 Canales de información	21
6.4 Sitios web y trámites en línea	24
7. Gestión y desarrollo de personas en instituciones públicas	24
7.1 Registro de personas con discapacidad que trabajan en la institución	24
7.2 Reclutamiento y selección	25
7.3 Gestión del desempeño y desarrollo personal	26
7.4 Capacitación	27
7.5 Ambiente laboral	28
7.6 Egreso	28
7.7 Reporte de la Ley N°21.015	29
8. Recomendaciones para planes, programas y productos inclusivos y accesibles	32
8.1 Construcción del problema para un programa inclusivo	32
8.2 Levantamiento de información inclusivo	32
8.3 Análisis de información para programas inclusivos	34
8.4 Construcción de la solución: “Nada sin nosotros”	34
8.5 Productos y servicios accesibles: 5 preguntas	35
8.6 Cadena de accesibilidad en la entrega del producto o servicio	35
9. ¿Más información? Cursos en línea de SENADIS para personas funcionarias	37
10. Bibliografía	38

1. Introducción

A diferencia de lo que tradicionalmente se ha comprendido, la discapacidad no es una condición en el cuerpo o la mente de una persona, sino una relación recíproca entre una persona y su ambiente, en concreto, es el resultado de la interacción de las condiciones físico motoras, sensoriales, intelectuales o psíquicas de una persona, con las barreras presentes en el entorno en el que vive. Esta conceptualización es oficializada por la Organización Mundial de la Salud con la Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad CIF (Organización Mundial de la Salud, 2001), lo que construye un paradigma que rompe ideas y prejuicios sobre la discapacidad.

En este contexto, el entorno es un agente que produce discapacidad. Donde menos barreras físicas, comunicacionales y sociales existan, menor será la discapacidad que viva la persona. Por el contrario, un entorno con muchas barreras, producirá mayor discapacidad, lo que impactará en las oportunidades de las personas con discapacidad.

En el mundo se estima que más de mil millones de personas viven con alguna forma de discapacidad, es decir alrededor del 15% de la población mundial según la Organización Mundial de la Salud (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En Chile uno de los grupos sociales más vulnerables son las personas con discapacidad, debido a sus menores oportunidades de acceso al trabajo, educación, prevención y rehabilitación, entorno, información, transporte, entre otros ámbitos, en comparación con las personas sin discapacidad, generando situaciones de exclusión social y falta de oportunidades.

- Las cifras proporcionadas por el Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, realizado en Chile (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2015), señalan que:
- 2.836.818 personas mayores de 2 años (16,7 % de los habitantes en Chile) presentan una discapacidad en cualquiera de sus grados.
- El 20.3% de las mujeres son personas con discapacidad y el 12.9% de los hombres.
- Sólo un 51.7% de las personas con discapacidad leve o moderada mayores de 18 años está

incorporada de alguna forma al mundo del trabajo y un 21.8 % de las personas adultas con discapacidad severa.

- El 20,7% de las personas mayores de 60 años, con o sin discapacidad, declara requerir espacios de uso público universalmente accesibles.
- El 61,6% de las personas adultas con discapacidad tiene educación media incompleta como máximo nivel educacional alcanzado. (1)

Las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad son múltiples (Organización Mundial de la Salud, 2011), entre las cuales podemos destacar:

- Actitudes negativas y prejuicios hacia las personas con discapacidad.
- Falta de accesibilidad en distintos ámbitos como trabajo, educación, cultura, información, transporte y espacios públicos, sitios web, trámites, procesos y beneficios, entre otros.
- Recursos insuficientes para poner en práctica políticas y planes de inclusión social.
- Falta de consulta y participación de las personas con discapacidad en cuestiones que les afectan directamente.
- Falta de datos rigurosos y comparables sobre discapacidad.

Para hacer frente a estos problemas la ONU promulgó la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad el año 2006 (Naciones Unidas, 2006) y distintos países la ratificaron, entre ellos Chile.

En este contexto, nuestro país oficializó el año 2010 la Ley 20.422 que establece las normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad (2010). A partir de ese momento, es responsabilidad del Estado la inclusión de las personas con discapacidad así como de todas las personas y, muy importante, de las instituciones públicas, a quienes apunta la presente guía.

(1) Mayores antecedentes se encuentran en Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad: <https://www.senadis.gob.cl/pag/306/1570/publicaciones>

2. Objetivos y alcances

Para abordar lo anterior, los objetivos de SENADIS sobre esta guía son los siguientes:

Objetivo general

Brindar una guía a las instituciones públicas para favorecer la incorporación del enfoque de inclusión de la discapacidad en su gestión para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Objetivos específicos:

Dar a conocer el concepto de Gestión Institucional Inclusiva (GII) entre las instituciones públicas. Establecer los principios orientadores de la GII en base a cuatro pilares: los entornos físicos, las comunicaciones y sus soportes, la inclusión laboral y los procesos necesarios para elaborar beneficios sociales inclusivos y accesibles. Facilitar material complementario para poner en práctica los principios orientadores.

Alcances

La presente guía tiene como alcance abarcar la gestión de las instituciones públicas en su quehacer organizacional y de cara a la ciudadanía, tomando como principios orientadores todos aquellos señalados por la Ley 20.422 y operacionalizándolos en recomendaciones para los cuatro pilares mencionados anteriormente.



3. Glosario

Persona con discapacidad: Son aquellas personas que, en relación a sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad (Ley N° 20.422). Corresponden a los beneficiarios centrales de la accesibilidad universal.

Persona con movilidad reducida: Es aquella con o sin discapacidad, que presenta requerimientos de accesibilidad universal en lo relativo a desplazamiento, uso, alcance y/o comunicación. En este grupo se considera tanto a las personas con discapacidad cuyo Registro Nacional de Discapacidad señala movilidad reducida, así como a las personas mayores, niños y niñas menores de 8 años, personas embarazadas, personas con lesiones temporales, personas dializadas, personas con obesidad, entre otras (elaboración propia).

Vida independiente: El estado que permite a una persona tomar decisiones, ejercer actos de manera autónoma y participar activamente en la comunidad, en ejercicio del derecho al libre desarrollo de la personalidad (Ley 20.422).

Ayuda técnica / Tecnología de apoyo: Los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente (Ley 20.422).

Servicio de apoyo: Toda prestación de acciones de asistencia, intermediación o cuidado, requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno social, económico, laboral, educacional, cultural o político, superar barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional (Ley 20.422).

Accesibilidad Universal: 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 (Ley 20.422).

Diseño Universal: La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos,

procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible (Ley 20.422).

Cadena de accesibilidad: Resultado del diseño universal de un sistema o un proceso, que produce que todas sus etapas sean accesibles de forma tanto independiente como interconectada. Esto requiere identificar el conjunto de elementos del sistema o proceso que, en la interacción del usuario con este entorno, permite comprender, comunicarse, aproximarse, acceder, circular, permanecer, alcanzar, usar y salir con autonomía, equivalencia de uso, facilidad y sin barreras. Un ejemplo de cadena de accesibilidad es crear un trámite accesible en todas sus etapas tanto en su operación digital como en su tramitación presencial (elaboración propia).

Ruta accesible: Espacio libre e ininterrumpido destinado a la circulación peatonal, de ancho continuo y altura constante, de superficie estable y homogénea, libre de obstáculos, gradas o cualquier barrera que dificulte el desplazamiento y percepción de su recorrido, apta para el desplazamiento en forma segura de todo tipo de personas, incluidas las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida (MINVU, 2021).

Accesibilidad universal a la información y las comunicaciones: Resultado del diseño universal de los medios que permiten la comunicación entre personas en una organización y/o de todos aquellos utilizados por una organización para comunicar algo, de manera de asegurar la comprensión, interlocución, operación y/u orientación. Esto involucra la accesibilidad de los sistemas y sitios web, la accesibilidad de los sistemas de señalización, de la atención de público y de los medios de comunicación interna y externa de la organización, entre otros (elaboración propia).

Plan Institucional de Accesibilidad: Modelo de gestión que permite implementar y mantener accesibilidad universal en los entornos físicos y digitales de una organización, que consta de un proceso de diagnóstico técnico situacional, identificación de mejoras y planificación de acciones de corto y mediano plazo, así como su respectivo monitoreo y seguimiento (elaboración propia).

Inclusión laboral: Es el resultado de un proceso que comprende el diseño, planificación e implementación continua de acciones que garanticen igualdad, autonomía y no discriminación de las personas con discapacidad en el acceso y desarrollo en un entorno laboral (elaboración propia).

Ajuste necesario: son 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 (Art. 8 Ley 20.422).

Carga desproporcionada: A falta de una definición técnicamente clara en la legislación nacional e internacional, el término ha sido sujeto a jurisprudencia o interpretación. Actualmente, el límite de lo que constituye carga desproporcionada responde a criterios de justicia para quien debe implementar el ajuste y para las personas beneficiarias del mismo. En este sentido, el ajuste no debe producir un perjuicio a quien debe

implementarlo sea económico, organizacional o social, ni tampoco debe generar un daño a la persona beneficiaria o tener un efecto discriminatorio para otras personas. (Finsterbusch Romero, 2016). Por su parte y en términos de accesibilidad de la arquitectura, para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en su Circular DDU 351, una carga desproporcionada puede interpretarse como cualquier alteración a un edificio que, a fin de dar cumplimiento a la normativa de accesibilidad universal deba suprimir, mover o reemplazar elementos estructurales, o bien, modifique el funcionamiento de la edificación, lo que debe ser técnicamente fundamentado por el propietario. (MINVU, 2017).



4. Gestión Institucional Inclusiva (GII) en organizaciones públicas

Generalidades

4.1 Qué entendemos por Gestión Institucional Inclusiva y sus dimensiones

En general, existen diversos elementos que sirven para definir lo que corresponde a una gestión institucional inclusiva. Por ejemplo, se suele asociar a la gestión de la diversidad, la que puede ser entendida como “el desarrollo activo y consciente de un proceso de aceptación y utilización de ciertas diferencias y similitudes como potencial en una organización, un proceso que crea valor añadido a la empresa, un proceso de gestión comunicativo, estratégicamente basado en valores y orientado hacia el futuro” (Universidad del Desarrollo, 2019).

En el ámbito público podremos entender una gestión inclusiva con las personas con discapacidad como un “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos, y para dirigir y controlar una organización orientada a asegurar los derechos y eliminar cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad” (Instituto Nacional de Normalización, 2012).

Estableciendo una relación entre las definiciones de gestión de la diversidad y discapacidad, se debe tener en consideración que la gestión específica que requiere la inclusión de la discapacidad como fenómeno social en sí mismo, debe recoger todos los aspectos y principios de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (Naciones Unidas, 2006) y de la Ley N° 20.422 (2010). En este sentido, es responsabilidad de cada institución interiorizarse en sus obligaciones frente a ellas.

4.2 Una gestión basada en el enfoque de derechos

Se debe contemplar que los deberes y acciones de cualquier institución pública se rijan por la Convención internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad y que son los siguientes:

Derechos de las Personas con Discapacidad, consagrados en la Convención Internacional ONU 2006

- Igualdad ante la ley sin discriminación
- Derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona
- Igual reconocimiento ante la ley y capacidad jurídica
- Protección contra la tortura
- Protección contra la explotación, la violencia y el abuso
- Derecho al respeto de la integridad física y mental
- Libertad de desplazamiento y nacionalidad
- Derecho a vivir en la comunidad
- Libertad de expresión y de opinión
- Respeto de la privacidad
- Respeto del hogar y de la familia
- Derecho a la educación
- Derecho a la salud
- Derecho al trabajo
- Derecho a un nivel de vida adecuado
- Derecho a participar en la vida política y pública
- Derecho a participar en la vida cultural

Complementariamente, la ley N° 20.422 (2010) establece 5 principios sobre el cual se funda todo actuar de las instituciones públicas en el país:

Vida Independiente: el accionar de las instituciones públicas debe velar porque su accionar con las personas con discapacidad, en tanto personas usuarias como funcionarias, debe permitir la toma de decisiones, ejercer actos de manera autónoma y participar activamente en la comunidad, en ejercicio del derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Accesibilidad Universal: Tanto en su quehacer organizacional como de cara a la ciudadanía, el desarrollo de entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, deben cumplir con la condición de ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

Diseño Universal: Toda actividad, iniciativa o programa que se concibe o proyecta, desde su inicio, ya sean, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.

Intersectorialidad: El principio de intersectorialidad considera que ninguna política pública está exenta de estar bajo una perspectiva de derechos de las personas con discapacidad.

Participación y Diálogo Social: Las instituciones públicas deben velar porque las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y las que agrupan a sus familias, ejerzan un rol activo en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que les conciernen.

Una vez que la institución pública comienza a explicitar la necesidad de adoptar, fortalecer y monitorear su gestión con este enfoque, esto debe reflejarse de distintas maneras, tanto en su quehacer organizacional o en los servicios prestados a la ciudadanía. Es relevante poder considerar que el enfoque de derechos humanos debe explicitarse en instrumentos para la gestión, como políticas y planes en la materia.

4.3 Instrumentos para implementar una gestión inclusiva

Diseño e implementación de Normas, Política y Plan

La recientemente publicada Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad (2021), es un documento elaborado por la ONU que establece un marco general de 4 áreas principales que son aplicables a modelos organizacionales:

Liderazgo, Planificación Estratégica y Gestión: Involucrar a cargos directos para que promuevan la inclusión de las personas con discapacidad, Considerar a este colectivo en la planificación estratégica para que se traduzca en el desarrollo de políticas o estrategias específicas para la inclusión; Formación de equipos o identificación de personas con conocimientos y experiencia en el campo de la discapacidad.

Inclusividad:

Consultar e involucrar a personas con discapacidad, a organizaciones que las representan, en todas las actividades; Garantizar accesibilidad universal a los edificios e instalaciones, a la información y las comunicaciones, a través de medidas, equipamientos y servicios específicos.

Programación:

Facilitar y compartir las programaciones inclusivas en cuanto a la discapacidad a las distintas dependencias de la organización, Desarrollar iniciativas conjuntas entre las dependencias o departamentos para aunar esfuerzos y acelerar el progreso. Se deben hacer evaluaciones para conocer el avance.

Cultura Institucional:

Disponer los sistemas internos para atraer, reclutar, retener y promocionar a las personas con discapacidad; Formar al personal de la organización acerca de la inclusión de personas con discapacidad; Divulgar y promover los derechos de las personas con discapacidad y concienciar sobre su inclusión.

Estas 4 áreas se operacionalizan en 15 indicadores sobre la forma en que las organizaciones de las Naciones Unidas pueden contribuir estratégicamente a la inclusión social plena de las Personas con Discapacidad. Para Senadis, estos 15 indicadores son replicables a modelos organizacionales en todas las instituciones públicas y pueden constituir la primera guía para evaluar sus prácticas.

Matriz de Indicadores de estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad (2021)

Indicadores de Liderazgo, Planificación Estratégica y Gestión.

1. Liderazgo
2. Planificación estratégica
3. Política o estrategia específica sobre discapacidad
4. Estructura institucional

Indicadores de Inclusividad

5. Consulta a las personas con discapacidad
6. Accesibilidad + conferencias y eventos
7. Ajustes razonables
8. Adquisiciones

Indicadores de Programación

9. Programas y proyectos
10. Evaluación
11. Documentos de los programas para los países
12. Iniciativas conjuntas

Indicadores de cultura institucional

13. Empleo
14. Desarrollo de la capacidad del personal
15. Comunicación

Para la elaboración e implementación de un sistema de gestión que considere los indicadores antes descritos, éstos se debe plasmar en los instrumentos de gestión, que de acuerdo a la norma chilena 3267 del Instituto Nacional de Normalización (2021), deben considerar a lo menos los siguientes:

- Política o declaración documentada de inclusión de personas con discapacidad. Esto debe ser acompañado de un plan anual que pueda incorporar la programación de las medidas e iniciativas que implementan la política.
- Un manual que describa el sistema de gestión de la inclusión de personas con discapacidad de la organización, especificando el alcance del mismo y justificando cualquier exclusión al mismo.
- Los procedimientos documentados para efectuar un diagnóstico de la inclusión, elaboración de planes de inclusión de personas con discapacidad, planes de evacuación y emergencia, planes de mantenimiento, protocolos de actuación y el plan institucional de accesibilidad, de modo de asegurar que continúan siendo universalmente accesibles para los ciudadanos y trabajadores de la organización.

Es importante mencionar que el ciclo de vida de las personas, tanto trabajadoras de una institución, como beneficiarias o clientes de ella, debe tomarse en cuenta para la gestión inclusiva a la hora de elaborar políticas. No basta con incorporar la discapacidad en políticas de recursos humanos, así como en la elaboración de planes y programas, si ella no se divide en niños, niñas, adolescentes, adultos y personas mayores.

4.4 Decálogo de la gestión inclusiva

1

La discapacidad debe ser abordada desde un enfoque de derechos humanos considerando la interseccionalidad ya que otras variables como ciclo de vida, género y ubicación influyen en cómo ésta se manifiesta.

2

La normativa nacional es un mínimo ético y legal a cumplir en materia de inclusión social de personas con discapacidad, no obstante, las acciones de la organización no deben limitarse a ellas sino que deben considerar las demandas y necesidades de las personas con discapacidad.

3

La inclusión de personas con discapacidad considera acciones sostenidas en el tiempo que pueden ser iniciadas por cualquier unidad o departamento dentro de la institución y que tienen un desarrollo paulatino.

4

Los cargos directivos y autoridades de una organización deben estar involucrados para que promuevan la inclusión de las personas con discapacidad, por lo que deben ser contemplados en la toma de decisiones e información que se genera en la gestión inclusiva.

5

La inclusión necesita preparación. Una acción inicial, y que se debe mantener de forma constante en la organización, es la formación del personal de la organización en temáticas de discapacidad. Se debe contemplar que sus contenidos se ciñan a la convención de los derechos de las personas con discapacidad y la normativa nacional. Además, se debe realizar por entidades y equipos profesionales con experiencia verificable en inclusión de personas con discapacidad.

6

Una política, un manual del sistema de gestión y los procedimientos institucionales que explicitan la inclusión de personas con discapacidad son instrumentos que ayudan a que la organización se involucre y defina sus metas y responsabilidades en la materia.

7

Se debe contemplar mecanismos de participación de las personas con discapacidad, tanto personas funcionarias y usuarias, en la elaboración, ejecución y evaluación de los distintos instrumentos de gestión de la institución.

8

La disminución de barreras incide directamente en la experiencia de la discapacidad. Toda acción que se desarrolle debe tener como condición la accesibilidad universal a los entornos, información y comunicación, de manera de evitar realizar servicios, actividades o productos “especiales” para personas con discapacidad.

9

La generación de información relativa a discapacidad es un aspecto crucial en la gestión inclusiva, por lo que se debe procurar la incorporación de la variable discapacidad en los instrumentos existentes y el levantamiento de datos específicos en la materia para generar diagnósticos y monitoreos integrales.

10

La discapacidad es un dato sensible de acuerdo a lo establecido en la ley N° 19.628 de protección a la vida privada (1999), por lo que se debe contemplar los resguardos necesarios y no divulgación de la información obtenida en el marco de la acción de una política o plan de inclusión de la organización. La información de las personas con discapacidad siempre debe contemplar su consentimiento y nunca una imposición en torno al uso que se le dará y quienes accederán a ella.



5. Gestión de Accesibilidad Universal de Entornos

5.1 Beneficios institucionales y sociales de la accesibilidad universal: enfoque de derechos

La solución de las barreras de accesibilidad universal en los espacios físicos es responsabilidad de los sostenedores de los servicios que se prestan en ellos, no necesariamente de los propietarios de los edificios, es por eso que se promueve que exista una fiscalización activa entre Estado y ciudadanía. Sin perjuicio de ello, sabemos que la fiscalización más efectiva es la que proviene de la conciencia inclusiva de las propias organizaciones que se transmite en sus modelos de gestión y planificación y resulta en organizaciones con alta participación.

¿Cuáles son los beneficios para las instituciones de gestionar la accesibilidad universal en entornos físicos?

De acuerdo con la Guía del Sello Chile Inclusivo (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2017), un entorno accesible supone una serie de ventajas, entre las cuales podemos destacar:

- La accesibilidad mejora las condiciones de seguridad de la institución.
- Reduce los costos de inversión en infraestructura con soluciones implementadas a tiempo, mejorando las condiciones de acceso, confort y seguridad de todas las personas.
- La accesibilidad universal significa ampliar el público y, por extensión, llegar a más personas y fomentar la fidelización de todos los usuarios, sean clientes, beneficiarios o colaboradores.

5.2 Principios y conceptos esenciales

La accesibilidad universal es un derecho humano que constituye una necesidad de las personas con discapacidad, pero un beneficio para todas las personas.

Los entornos accesibles garantizan el desarrollo inclusivo de los territorios y las naciones.

El diseño universal es la forma en la que planificamos y pensamos todo lo que hacemos, no solo se reduce a la arquitectura, por lo que cada proceso, servicio, plataforma y producto que se realiza debe ser parte de nuestra manera de “pensar accesible”, esta inquietud continua de incluir a todas las personas en todo lo que hacemos se llama diseño universal y tiene 7 principios, es decir, condiciones para que todas las personas puedan estar incluidas (Mace, 1997):

Igualdad de uso: el diseño (del espacio físico, el plan o programa, beneficio, producto, servicio, plataforma, consulta pública, etc.) debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades y habilidades.

Flexibilidad: el diseño debe adecuarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

Simple e intuitivo: el diseño debe ser fácil de entender independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario.

Información fácil de percibir: el diseño debe ser capaz de intercambiar información con usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo.

Tolerante a errores: el diseño debe minimizar las acciones accidentales o fortuitas que puedan tener consecuencias fatales o no deseadas.

Escaso esfuerzo físico: el diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible.

Dimensiones apropiadas: los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición y movilidad.

Bajo estos principios se desprenden los beneficios que el Diseño Universal y su consecuencia, la Accesibilidad Universal tienen en las personas y por qué se constituyen como un derecho, con eso debería bastar para organizar una conciencia institucional inclusiva.

La cadena de accesibilidad es la relación que mantiene continuidad entre diferentes elementos de un sistema; por ejemplo: un microbús accesible que llega a un paradero accesible pero éste, a su vez, no tiene una vereda accesible constituye un eslabón roto, lo que implica que todo el sistema de transporte no sea accesible.

En base a lo anterior, la coordinación de los diferentes actores en la toma de decisión que involucren diseño universal son claves. Para ello, junto con las normas, las mesas de trabajo, así como la perspectiva y la participación de las personas con discapacidad son determinantes a la hora de tomar grandes y pequeñas decisiones de planificación accesible.

5.3 Normativas vigentes, obligaciones y multas

Si bien existen normas y leyes asociadas en varios países del mundo desde los años 80s, la Accesibilidad Universal se transformó transversalmente en derecho humano con la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad en 2006. La existencia de un marco de derechos de las personas con discapacidad que obliga a los poderes del Estado, normativas, academias y profesionales a considerar la autonomía desde el derecho a la vida independiente para todas las personas, ha llevado a la obligación de normar, por ejemplo, entornos accesibles dentro de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones a través del Decreto Supremo Número 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2015), y también, sitios web y Tecnología de Información y Comunicación, como lo señala el Decreto 1 de la SEGPRES (Secretaría General de la Presidencia, 2015)

¿Qué regulaciones de accesibilidad universal en edificación existen?

La Ley 20.422 que fija las normas de inclusión e igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, señala los objetivos generales de accesibilidad universal, obligaciones de cumplir estos objetivos, entidades fiscalizadoras y multas asociadas a incumplimientos.

En consecuencia de esta Ley, la regulación específica sobre las medidas de accesibilidad de

la arquitectura e infraestructura de la edificación están reguladas por el Decreto Supremo Número 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (DS-50-2015), compendio referido específicamente a todas las nuevas regulaciones de accesibilidad universal que rigen en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC) desde 2015. En consecuencia, hablar de la OGUC o del DS-50-2015 en términos normativos es lo mismo.

La mayor parte de las regulaciones para edificación señaladas están asociadas a espacios de uso público y la atención de público, adicionadas a especificaciones para espacios educativos y vivienda estatal accesible, entre otros.

En suma, desde una perspectiva institucional, el DS-50-2015, concentra la primera urgencia de la accesibilidad universal, pero no la única: la atención de público.



¿Qué ocurre con los espacios de trabajo?

Los espacios de trabajo están normados por las disposiciones del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, además de las regulaciones comunes de accesibilidad universal que disponen los instrumentos anteriormente señalados, donde la atención de público accesible conlleva mejores condiciones para el equipo de trabajo, sin embargo, no las asegura. En este sentido, adicionalmente y en contexto de la Ley 21.015 de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad (2017), se vuelve una obligación de los sostenedores asegurar condiciones de trabajo accesibles para sus trabajadores bajo premisas que se formularán más adelante.

¿Hay plazos para cumplir la normativa?

Se otorgaron plazos legales desde la entrada en vigencia de la Ley 20.422 en 2010 para cumplir las obligaciones de accesibilidad en las edificaciones y espacios públicos. Todos ellos finalizaron en marzo de 2019, por lo que atender esta obligación es urgente.

¿Quién fiscaliza?

En el caso de las edificaciones, corresponde fiscalizar a las Direcciones de Obras Municipales (DOM) de acuerdo con la Ley 20.422, y a la Contraloría General de la República en los casos que legalmente no pueda cubrir una DOM.

Para los sitios web del Estado, el seguimiento debe hacerlo la Secretaría General de la Presidencia de acuerdo con el Decreto 1-2015 de SEGPRES.

¿Quién es responsable?

El responsable por la accesibilidad de una edificación es el organismo que opera sus servicios en ella, en calidad de propietario, arrendatario o por cesión en comodato. En este sentido, el financiamiento de las medidas de mejora que sean necesarias debe ser gestionado por el operador.

¿Qué pasa cuando no se cumple la normativa?

Se transgrede la Ley 20.422 y, además, otras leyes como la Ley 20.609 (2012) que establece medidas contra la discriminación.

El Juzgado de Policía Local puede cursar multas de 10 a 120 UTM e incluso clausurar o cerrar un espacio.

¿Cómo se puede abordar el tema en las organizaciones?

Para comenzar, SENADIS recomienda elaborar un Plan Institucional de Accesibilidad, que incorpore el diagnóstico de accesibilidad de todas las edificaciones de dependencia de la institución y que comprometa las medidas estratégicas de solución de eventuales barreras identificadas.

5.4 Recomendaciones para una oficina accesible pensada en atención de público

Además de cumplir las obligaciones establecidas por los instrumentos y decretos anteriormente señalados, las premisas esenciales para espacios de atención de público accesible son las siguientes:

- 1. Ingreso - egreso de la edificación:** La edificación cuenta con una puerta de ingreso accesible desde la calle que puede ser utilizada de forma autónoma y corresponde al mismo ingreso que utilizan todas las personas. Si se ingresa por estacionamiento, la edificación cuenta con estacionamiento accesible y éste está conectado por una ruta accesible al ingreso a la edificación.
- 2. Cadena de accesibilidad en la relación Desplazamiento, Alcance, Localización y Comunicación (DALCO):** Las actividades que las personas pueden realizar al interior de la edificación están conectadas por una ruta accesible, asimismo, los mesones de atención así como los medios de comunicación usuario-funcionario o usuario-interfaz, son accesibles. Las áreas de espera cuentan con espacios para usuarios de silla de ruedas que no interfieren con las circulaciones interiores, asimismo, el llamado por número es visual y audible a la vez, por ejemplo (Instituto Nacional de Normalización, 2012).
- 3. Servicios base:** Proveer un baño accesible, idealmente con mudador, aumenta considerablemente la accesibilidad del servicio. Asimismo, contar con servicio de lengua de señas de forma presencial o tele asistida es fundamental para asegurar la atención de personas sordas. Instituciones alejadas de los centros urbanos pueden disponer de buses de acercamiento accesibles.

4. **Evacuación de emergencia accesible:** vías de evacuación y ruta accesible deben ser lo mismo. Las evacuaciones de emergencia verticales, es decir, entre diferentes pisos de una edificación, deben asociarse a planes de asistencia para la evacuación accesible y protocolos en casos de emergencia. Asimismo, es relevante que las cajas de escaleras de emergencia consideren espacios de descanso amplios para evacuaciones asistidas y las zonas seguras estén incorporadas dentro de la ruta accesible general de cada edificación.

SENADIS cuenta con una Ficha de lista de chequeo que facilita la evaluación de estos principios, denominada Ficha Índice de Diagnóstico de Accesibilidad (IDA), disponible dentro de los cursos de accesibilidad para personas funcionarias del Estado (véase punto 9).

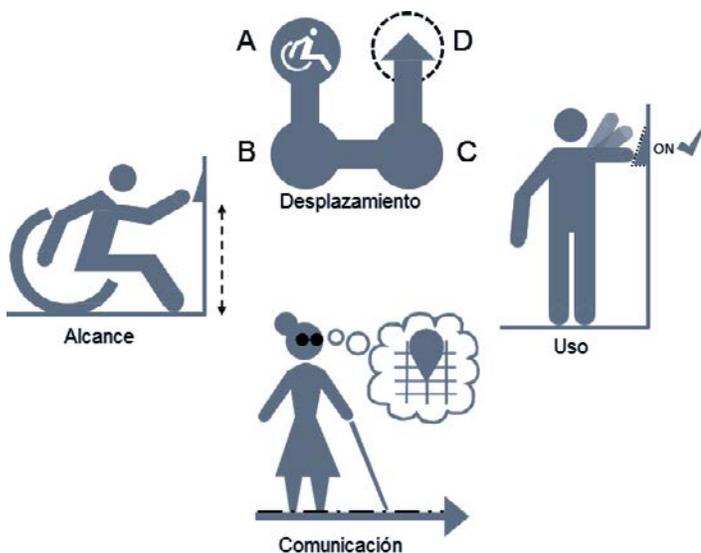


Fig. 1: Las cuatro premisas de la accesibilidad universal

5.5 ¿Por dónde comenzamos? Elaboración y gestión de un Plan Institucional de Accesibilidad

Es fundamental para cumplir lo señalado anteriormente realizar una planificación estratégica y específica, que cuente con un diagnóstico institucional, con encargados, plazos y estrategias. Para conseguirlo, SENADIS recomienda elaborar un Plan Institucional de Accesibilidad, que transforme a la institución en su primer y más importante agente de desarrollo, control, innovación y fiscalización en materias de accesibilidad universal.

El Plan de Accesibilidad consiste en un documento institucional que incluye un diagnóstico de accesibilidad de una o varias edificaciones de dependencia de la organización, así como la identificación de soluciones y planificación estratégica de corto y mediano plazo para la eliminación de las respectivas barreras identificadas.

El contenido base de todo Plan institucional de accesibilidad, modificable según la naturaleza de cada organización, es el siguiente:

1. **Carta de voluntad institucional hacia colaboradores/as:** La principal autoridad de la institución abre el Plan con una carta de compromiso institucional con sus trabajadores y usuarios, invitándolos a participar y responsabilizarse por este compromiso.
2. **Antecedentes:** Se realiza un breve estudio del marco normativo nacional y reglamentación interna aplicable al contexto de la institución, se pueden adicionar ejemplos nacionales e internacionales. El contenido de esta guía puede utilizarse como marco de antecedentes.
3. **Alcances:** Donde la institución define cuántas edificaciones, sitios web, herramientas y procesos componen su plan institucional y por qué.
4. **Diagnóstico:** Consiste en la evaluación caso a caso, donde se presenta el estado de cumplimiento general de la normativa de accesibilidad universal en las dependencias señaladas en los alcances. Para ello se puede utilizar la Ficha IDA de SENADIS como herramienta de diagnóstico u otra herramienta o lista de cotejo creada especialmente para el caso. Este diagnóstico permite la identificación de casos críticos para priorización de plazos y puede incorporar encuestas a colaboradores/as y usuarios/as como complemento.

5. **Plan o Estrategia de solución:** En este apartado se definen las etapas de intervención de acuerdo con la priorización dentro de una carta Gantt; cuáles son las medidas que se implementarán para solucionar barreras identificadas, qué oficinas se trasladan en lugar de modificarse de ser necesario, se estima cuantificación general de la inversión requerida en corto y mediano plazo, los recursos humanos y financieros a disponer, plazos de diseño y ejecución de las intervenciones, metas, etc.

6. **Estrategia de comunicación interna y externa del Plan Institucional de Accesibilidad:** Es importante que tanto los beneficiarios como los colaboradores estén informados del Plan de Accesibilidad para que se hagan parte de él, esto se puede conseguir con jornadas internas de sensibilización y concienciación, boletines internos de avance del plan, etc. En este apartado se determinan y programan estas acciones.

7. **Anexos:** Conclusiones de asesores/as, estudios asociados al diagnóstico, diseños, catálogos, fuentes externas, etc.

Cabe destacar que el contar con este Plan no excusa a la institución del incumplimiento de las obligaciones legales en la materia, pero le permitirá orientar su quehacer hacia que se cumplan.



6. Gestión de Atención, Información y Comunicación Accesible

Una institución inclusiva debe asegurar que sus canales de atención, entrega de información y comunicación con la ciudadanía sean accesibles y todas las personas puedan usarlos en igualdad de condiciones.

6.1 Comunicación para la diversidad

El uso del lenguaje en discapacidad se ha centrado erróneamente en las limitaciones, estereotipos y prejuicios que han contribuido a una opinión discriminatoria y negativa sobre las personas con discapacidad.

La creación de realidades se establece a través del lenguaje, por tanto, si lo usamos adecuadamente estaremos promoviendo el cambio cultural que se precisa para avanzar hacia una comunicación inclusiva y de calidad.

Para esto, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

NO DECIR

Eufemismos, tales como;

- Capacidades diferentes
- Necesidades especiales
- Cieguita(o)
- Sordita(o)
- Angelito

Definiciones negativas, tales como;

- Discapacitada(o)
- Anormal
- Minusválida(o)
- Inválida(o)
- Retardada(o)
- Loca (o)
- Sordomuda(o)

Diagnósticos, tales como;

- Esquizofrénica(o)
- Depresiva(o)
- Persona down
- TEA o autista

SÍ DECIR

- Persona con discapacidad
- Persona ciega
- Persona sorda
- Persona con síndrome de Down
- Persona usuaria de silla de ruedas

Para más información, revisar Recomendaciones para Uso del Lenguaje en Discapacidad <https://www.senadis.gob.cl/download/i/5621/documento>

Lo central es referirse antes que todo a personas. Cuando se habla sólo de “discapacitada” o “ciega”, se invisibilizan todas las otras situaciones que la persona puede vivir. Al decir “persona con...” podemos identificar otras situaciones que vive la persona, por ejemplo, “persona con discapacidad de 38 años con dos hijas”.

Evitar todas las categorías negativas y despectivas. No es correcto señalar que las personas sufren o padecen discapacidad, ya que supone una carga negativa inmediatamente. Las personas viven con discapacidad y si su experiencia es positiva o negativa, dependerá de muchos otros factores, como todas las personas.

Evitar generalizaciones. La realidad de las personas con discapacidad es diversa y aún dos personas viviendo con la misma discapacidad pueden, por ejemplo, comunicarse por vías distintas, desplazarse distinto y/o requerir distintos apoyos.

El término “persona en situación de discapacidad” releva la condición dinámica de la discapacidad. Sin embargo, el término reconocido en la Convención y en nuestra ley, es “persona con discapacidad” cuya definición también considera el dinamismo de la discapacidad, por lo que es el término recomendado a utilizar.

Por último, cuando hablamos del resto de la población, lo correcto es referirse a las personas sin discapacidad. Es un error hablar de personas “normales” o “sanas”, ya que la discapacidad no dice relación con una anomalía ni es sinónimo de una enfermedad.

6.2 Atención inclusiva

El objetivo último de una atención inclusiva debe ser que todas las personas sean tratadas con el mismo respeto y calidad. Esto implica asumir que todas las personas son sujetas de los mismos derechos.

Para ello, una de las grandes dificultades es que todas las personas que atienden público puedan ir derribando sus propios estereotipos hacia la discapacidad, para entregar un trato igualitario y natural hacia las personas con discapacidad.

Una de las recomendaciones centrales es que, si se quiere entregar apoyo a una persona con discapacidad, se debe preguntar si la persona necesita y quiere nuestro apoyo. Esto permitirá limitar el apoyo a lo necesario, haciéndolo de la forma que la persona lo desea sin caer en una sobreprotección.

Además, podemos dar algunas recomendaciones generales (no generalizables) de acuerdo a distintas situaciones.

Personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

Las personas con discapacidad visual pueden utilizar bastones guadores, perros de asistencia o caminar de forma autónoma, independiente del déficit visual, que puede ser total o parcial.

No todas las personas acceden a la información de la misma forma, pueden usar Braille, textos impresos agrandados (macrotipos), softwares de lectura de pantalla, entre otros.

Recomendaciones en discapacidad visual:

- Identifícate y asegúrate que la persona sabe que te estás dirigiendo a ella.
- Informa si hay otras personas presentes y avisa cuando te vayas a ausentar.
- Si acompañas a una persona mientras camina, no la tomes del brazo, ofrece el tuyo y camina medio paso delante de ella, advirtiéndole de posibles obstáculos.
- Utiliza términos precisos de localización, por ejemplo, decir “a la izquierda o a la derecha”, nunca “acá o allá”.
- Evita exclamaciones como “¡ay!” o “¡cuidado!”, frente a peligros, explica la situación.
- Al llegar a un lugar nuevo puedes describir el espacio y acompañarle si es necesario
- Si le vas a ofrecer un asiento a la persona, dile dónde está en referencia a su cuerpo y, si es de utilidad, puedes avisarle que tomarás su mano para mostrárselo.



Personas con discapacidad auditiva, sordas o baja audición

Las personas con discapacidad auditiva se pueden comunicar a través de la Lengua de Señas, lectura labial y/o lectoescritura principalmente.

Recomendaciones en discapacidad auditiva:

- Busca un canal de comunicación efectivo.
- Colócate en un lugar iluminado, habla de cerca, de frente y sin tapar tu cara.
- Modula con naturalidad, no alces la voz a menos que te lo pidan.
- Habla cuando te estén mirando.
- Las expresiones corporales y faciales complementan la comunicación.
- Si la persona puede leer, puede facilitar entregar nombres, direcciones, horarios por escrito.
- En caso de entregar algo escrito, asegúrate que ha sido comprendido.
- Una persona que usa audífono no significa que escuche todo ni que debas gritarle.
- En caso de que tengan sistemas de llamado a viva voz, estén atentos a informar por otra vía.
- Soliciten a sus jefaturas capacitación en Lengua de Señas Chilena con un enfoque ajustado a la terminología más usada en la atención de público correspondiente. Considera que cada país posee su propia Lengua de Señas y también puede tener variaciones etarias y territoriales como cualquier otra lengua.

Personas con discapacidad intelectual

Las personas con discapacidad intelectual tienen los mismos derechos que cualquier persona, el trato debe ser igualitario y de acuerdo a su edad.

Recomendaciones en discapacidad intelectual:

- Utiliza un lenguaje sencillo, concreto y claro, asegurándote que te han comprendido.
- Haz preguntas breves o dicotómicas. Si no te entienden, busca otra forma de preguntar.
- Si la persona responde lentamente o tiene dificultades para comunicarse, ten paciencia y da el tiempo necesario.
- No hagas cosas por la persona, entrega apoyo sólo si la persona lo solicita.
- No tomes decisiones por la persona, siempre debes preguntarle directamente qué desea hacer.
- Si la persona con discapacidad se encuentra acompañada, dirígete directo a la persona con discapacidad y no hables como si no estuviera ahí.
- Si hay un cambio importante, explica la situación con claridad. Si es posible, anticipáte.

Personas con discapacidad psíquica

Las personas con discapacidad psíquica tienen los mismos derechos que cualquier persona, el trato debe ser de igual a igual, sin discriminación.

La mayor dificultad de las personas con discapacidad psíquica es el estigma, es decir, la desaprobación social por características que se perciben como contrarias a las normas establecidas. Esto puede llevar a un trato injusto que no las reconoce y restringe sus derechos.

Considera además, que la discapacidad psíquica no es perceptible a simple vista.

Recomendaciones en discapacidad psíquica:

- Si una persona tiene dificultades para expresarse, ten paciencia y da el tiempo necesario.
- Escucha a las personas activamente, conocerlas y comprenderlas permitirá una mejor relación y entregar apoyo si es necesario.

- Utiliza un lenguaje sencillo, concreto y claro, asegurándote que te han comprendido.
- Si una persona eleva la voz, se acelera o se altera, no hagas lo mismo, mantente tranquilo y atento.
- Evita situaciones que puedan generar estrés como discusiones o críticas.

Personas en el espectro autista

Las personas en el espectro autista pueden o no tener una discapacidad. Sin embargo, pueden presentar dificultades a la hora de comunicarse y relacionarse, lo que no significa que no puedan hacerlo, sino que lo hacen de forma distinta. Es por esto, que se entregan algunas recomendaciones particulares.

Recomendaciones en espectro autista:

- Explica quién eres y qué es lo que vas a hacer, para que la persona comprenda qué sucede.
- Habla con naturalidad, trata de utilizar frases cortas y no hacer muchas preguntas seguidas.
- Al dar información, puedes apoyarte con gestos, dibujos o señales gráficas si es necesario.
- Si la persona no te mira cuando le hablas, no significa que no te esté escuchando o que sea irrespetuosa. Asegúrate que te han comprendido.
- Pregunta antes de ayudar y considera sus preferencias para apoyarla.
- Si algo le produce malestar, pregúntale qué sucede para intentar identificar qué lo causa y solucionarlo.
- Muchas personas consideran que el espectro autista debe considerarse no un trastorno sino una condición propia de la neurodiversidad de las personas.

Personas con discapacidad física

No todas las personas con discapacidad física tienen movilidad reducida. Una persona con dificultades

para comunicarse puede tener origen en una afección física.

Aun cuando una persona no pueda hacer algo por sí misma, no significa que no pueda decidir por sí misma.

Recomendaciones en discapacidad física:

- Si caminas al lado de una persona con discapacidad física, ajusta tu velocidad al paso de ella.
- Cuando hables con una persona en silla de ruedas, en lo posible siéntate frente a ella o inclínate para estar a su misma altura, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.
- La silla de ruedas, bastones y andadores son parte del espacio personal de la persona. No te apoyes en ellas ni las muevas sin su permiso.
- Si la persona usa bastones o andador y hay que guardarlos, mantenlos cerca de ella.
- No des por hecho que la persona necesita o quiere tu ayuda.
- Pregunta a la persona si requiere ayuda y de qué forma puedes ayudar.

Personas acompañadas con un perro de asistencia

Los perros pueden prestar asistencia a personas con discapacidad visual, física, mental, entre otras situaciones. Deben estar debidamente identificados y pueden ingresar a todos los espacios acompañando a la persona con discapacidad.

Recomendaciones ante perros de asistencia:

- No tocar, alimentar ni distraer al perro ya que está cumpliendo una función de asistencia.
- Si tienes dudas respecto a dónde se ubicará el perro en un bus o en otro espacio, pregúntale directo a la persona que lo asiste.
- Si necesitas que el perro se mueva de donde está porque, por ejemplo, está bloqueando un acceso, indícaselo directamente a la persona para que ella lo movilice.



No se puede negar arbitrariamente la entrada de un perro de asistencia. Quien incurra en ello se arriesga a una multa de 10 a 120 UTM, que se doblará en caso de reincidencia (Ley N°20.025 Regula El Uso De Perros Guías, De Señal O De Servicio Por Parte De Personas Con Discapacidad, 2005).

6.3 Canales de información

Es importante asegurar que todos los canales de información sean accesibles incorporando las recomendaciones antes descritas, para lo que es fundamental partir reconociendo qué canales disponibles existen en la institución, por ejemplo:

- Vía telefónica automatizada (con una grabación).
- Vía telefónica personalizada (con una persona que atiende directamente).
- Videollamada personalizada.
- Formularios por sitio web.
- Formularios escritos.
- Atención con intérprete en lengua de señas (por parte de personas de la institución capacitadas o por convenio con intérpretes que se conectan a distancia por videollamada).

Se sugiere que siempre los canales de información sean diversos, para que cada persona pueda utilizar el que más le acomode.

A continuación, se entregan recomendaciones mínimas según el tipo de canal de información.

Documentación escrita

- Fuente sencilla sin adorno. Por ejemplo: verdana o arial (fuentes sin serifa)
- Letra no inferior a 12 puntos.
- Estilo negrita o cursiva sólo para resaltar palabras, no para bloques largos de texto.
- Usar párrafos cortos, con lenguaje conciso, claro y directo.
- Evitar tecnicismos y/o anglicismos.
- Alineación a la izquierda, lo que ayuda a

encontrar el principio del renglón con más rapidez y tener espacios entre palabras homogéneos.

- Interlineado ideal 1,5. En su defecto, utilizar 1,15 para documentos largos.
- Asegurar un adecuado contraste entre el color del texto y el color del fondo.
- Se puede chequear el contraste con aplicaciones gratuitas como: <https://webaim.org/resources/contrastchecker/>. Se debe asegurar que haya un contraste al menos de 4.5:1.

Contenido visual

- Utilizar imágenes sencillas, con una descripción que explique su contenido.
- Dibujos y esquemas deben estar sobre un fondo sin imágenes.
- Además, se debe incorporar a cada imagen una alternativa textual, lo que permitirá que sean accesibles al navegar un documento con lector de pantalla.
- Sobre la imagen hacer clic en el botón derecho del ratón.
- Dependiendo del programa procesador de texto, se debe seleccionar la opción “Texto alternativo”.
- Escribir la descripción textual de la imagen o marcar que es del tipo decorativa y no aporta contenido.
- Los gráficos deben ser sencillos.
- Contar con una descripción textual de su contenido.
- Se sugiere que el título no sea parte de la imagen del gráfico, es decir, sea un texto fuera de la imagen.
- Las etiquetas de datos deben asegurar el tamaño adecuado de la fuente y un adecuado contraste, idealmente sobre fondo blanco.
- Los diagramas u otros objetos de presentaciones de diapositivas (Microsoft Power Point o presentaciones de Google, por ejemplo) también deben tener texto alternativo. La versión más reciente de Microsoft Powerpoint posee la

funcionalidad de comprobar la accesibilidad de forma nativa, o también se puede hacer mediante complementos en el caso de Google.

Contenido audiovisual

El contenido audiovisual puede ser grabado, como cápsulas informativas, o en vivo, como eventos o encuentros ciudadanos.

Para asegurar la accesibilidad del contenido audiovisual, se sugiere que cuenten con al menos: Subtitulado abierto y Lengua de señas.

Considerar que las presentaciones de Microsoft Power Point es posible añadir narración del presentador (Menú: “Grabar Narración” en Presentación de Diapositivas).

Subtitulado

- Transformación del discurso oral al texto escrito.
- También llamados subtítulos abiertos, generalmente se dirigen a personas oyentes de idiomas diferentes al que se presenta en el contenido audiovisual.
- Asegurar adecuado contraste del texto con la imagen de fondo.
- Asegurar recomendaciones antes descritas en cuanto a tipo y tamaño de letra.
- Asegurar velocidad de exposición que permita lectura sin dificultad.

Subtitulado para personas sordas

- Tipo específico de subtitulado que describe todo el audio presente, no sólo diálogos, a través de palabras o símbolos (música de fondo, efectos de sonido, entre otros).
- También llamados subtítulos cerrados o closed caption.

Lengua de señas

- Se sugiere incorporar un intérprete en lengua de señas chilena en un recuadro en la parte inferior derecha de la imagen.
- Permite a personas con discapacidad auditiva el acceso a la información sonora.

- Se debe asegurar un adecuado contraste entre la persona que interpreta y el fondo del recuadro.
- Se debe asegurar un adecuado contraste entre el recuadro en lengua de señas y el fondo de la imagen.

Audiodescripción

- Se da una explicación de escenarios, personajes, posiciones, formas, colores, situaciones y detalles.
- Permite que personas con discapacidad visual y ciegas tengan acceso a la narrativa, mediante audio.
- Se realiza de manera que la descripción pueda insertarse entre los diálogos y las narraciones, sin interferir el audio original.
- Suele utilizarse en espectáculos audiovisuales (cine, teatro, televisión) y también en museos y exposiciones de arte.
- Son de utilidad no sólo para personas con discapacidad visual, si no también para facilitar la comprensión y en situaciones donde no se dispone de la imagen visual, como por ejemplo, audioguías de espacios naturales.

Contenido digital

- Se recomienda utilizar archivos en formato Word para el envío de documentos por vía electrónica y aquellos que se suban a sitios web u otros soportes.
- Los archivos en PDF se considerarán accesibles si se puede seleccionar el texto y si las imágenes contenidas tienen texto alternativo (deben estar correctamente descritas). Cabe señalar que al convertir un documento a PDF no se deben ocupar programas para imprimir a PDF, ya que esto hace que se pierda las características de accesibilidad del documento. Lo que se debe hacer es guardarlo en formato PDF.
- Se debe explicitar el formato del archivo que se está enviando o subiendo a la web.
- En caso de enviar un correo electrónico, asegurar que el contenido vaya en un texto y no exclusivamente en una imagen (como un folleto o invitación), para que sea reconocible por lectores de pantalla.

Para más información, revisar siguientes documentos:

Formatos de comunicación accesible. Disponible en el siguiente enlace: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/5602/documento>

Accesibilidad audiovisual. Disponible en el siguiente enlace: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/5460/documento>

¿Cómo elaborar documentos accesibles?. Disponible en el siguiente enlace: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/5002/documento>



6.4 Sitios web y trámites en línea

Un sitio web accesible es aquel que permite el acceso efectivo a todos sus contenidos, a todas las personas, independiente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. Este concepto hace a su vez referencia a un diseño que permita a las personas percibir, entender, navegar e interactuar con la web.

Para ello, se recomienda la aplicación de las pautas de accesibilidad para el contenido web más actualizadas (WCAG), desarrolladas por el World Wide web Consortium (W3C) en conjunto con colaboradores en todo el mundo, que proporcionan un estándar compartido para la accesibilidad del contenido web que satisfaga las necesidades de personas, organizaciones y gobiernos a nivel internacional. Desde 2015, en Chile con el Decreto N°1 del ministerio Secretaría General de la Presidencia, es obligatorio seguir dichas recomendaciones en los sistemas y sitios web de los órganos de la administración del Estado.

La accesibilidad web aporta a la disminución de la brecha digital, facilitando el acceso a trámites en línea de manera cómoda y segura, abriendo posibilidades de inclusión tanto en los procesos digitales como sociales. Lo anterior asegura el derecho de acceso a la información y las comunicaciones de personas con discapacidad. Además, mejora la usabilidad de la web para todo tipo de personas y amplía el público que llega al sitio web de la institución.

Esta herramienta entregada por el W3C y actualizada al 2018, se compone de 4 principios, 12 directrices y 61 criterios de cumplimiento o éxito, además de técnicas suficientes y de asesoramiento para su implementación. El nivel de conformidad para los sitios webs y sistemas del Estado es el "AA".

Para más información, puedes consultar los siguientes enlaces:

Introducción a la accesibilidad web: <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/es>

Recursos de accesibilidad web (en inglés): <https://www.w3.org/WAI/resources/>

Para lo anterior, se recomienda la capacitación de los departamentos de tecnologías en accesibilidad y las pautas de la W3C, la comprobación inicial, durante y posterior al desarrollo de los criterios de cumplimiento

y el testeo con usuarios con discapacidad del sitio web o sistema (Para información de cursos en la materia véase punto 9).

7. Gestión y desarrollo de personas en instituciones públicas

Para una gestión inclusiva, se sugiere que las instituciones incorporen en su política de gestión y desarrollo de personas, y en sus respectivos procedimientos, las distintas sugerencias que se mencionan a continuación, lo que permitirá implementar las recomendaciones con mayor objetividad, claridad y transparencia.

Las políticas y procedimientos que se elaboren, deben contar con estándares de compatibilidad y accesibilidad universal, de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas con discapacidad.

7.1 Registro de personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez que trabajan en la institución

Una de las primeras tareas para la gestión y desarrollo de personas inclusiva, es conocer si hay personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez trabajando en la institución. Para ello, se debe tener un registro confidencial que considere al menos:

- Antecedentes personales: Nombre completo, RUT, género.
- Antecedentes contractuales: Estamento, calidad contractual, jornada laboral, monto remuneración, fecha de inicio de contrato.
- Registro si la persona tiene una discapacidad y/o es asignataria de pensión de invalidez.
- Registro de solicitudes, entrega y/o modificaciones de ajustes necesarios.
- Documentos anexos (no obligatorios): Copia de Registro Nacional de la Discapacidad, copia de asignación de pensión de invalidez, otros documentos.

En caso de personas que hayan terminado su contrato, se sugiere mantener en el registro hasta que se haya reportado dicha información para el cumplimiento de la Ley N° 21.015 (más detalles en punto 7.7)

En caso que la institución no cuente con este registro, será necesario hacer un levantamiento que se sugiere tenga las siguientes características:
Difusión pública informando el objetivo del proceso y la información que se requerirá.

Asegurar confidencialidad, señalando qué áreas conocerán el registro y con qué fin.

Declarar que es un proceso voluntario.

Declarar la importancia del proceso para la institución y para las propias personas que formen parte del registro.

Cada institución puede determinar si este registro permitirá acciones complementarias para quienes lo conformen, como beneficios institucionales, procesos de consulta, conversatorios, entre otros, los que deberán ser informados.

Se recomienda adjuntar un consentimiento que señale los puntos anteriores.

Este registro debe ser confidencial de acuerdo a la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, que resguarda el tratamiento de los datos de carácter personal. Además, debe mantenerse actualizado a partir de información obtenida de las siguientes etapas de la gestión y desarrollo de las personas.

7.2 Reclutamiento y selección

El reclutamiento y proceso de selección son claves en la gestión inclusiva de una institución, ya que entregará los lineamientos para el resto de las etapas de gestión y desarrollo de personas.

Primero, se debe velar porque en los perfiles de cargo y en los procesos de selección, no se establezcan condiciones, requisitos o exigencias que impliquen discriminaciones arbitrarias de ningún tipo que limiten la participación en igualdad de condiciones de quienes postulan.

Segundo, se debe incorporar un análisis de los puestos de trabajo, entendido como el proceso de recolección, ordenamiento y valoración de: 1) las características del trabajo a realizar y 2) de los requerimientos de competencias que éstas plantean al trabajador para un desempeño satisfactorio. Este análisis evalúa los aspectos formales del puesto y los aspectos informales, tales como, el entorno general,

donde se almuerza, dónde se realizan reuniones, qué características tiene el puesto, entre otros.

El análisis de puesto de trabajo es beneficioso no sólo para personas con discapacidad, ya que otras personas también podrían requerir ajustes que permitirían desempeñar su trabajo de mejor forma.

Para el análisis de puesto de trabajo se pueden utilizar distintas pautas y herramientas, pero en general, se deben considerar las distintas exigencias:

- **Exigencias físicas.** Por ej.: ¿Hay que estar de pie? ¿Hay que trasladar peso? ¿Cuál es el trayecto al lugar del almuerzo y baños? ¿Qué espacios debe recorrer?
- **Exigencias sensoriales.** Por ej.: ¿La iluminación es natural o artificial? ¿Se escuchan ruidos fuertes? ¿Es un piso abierto que genera ruidos ambientales?
- **Exigencias relacionales.** Por ej.: ¿Se debe trabajar en duplas o en equipo? ¿Se debe atender público? ¿Hay que presentar frente a otros?
- **Exigencias mentales.** Por ej.: ¿Se requiere memorizar información? ¿Hay que utilizar softwares específicos?

Tercero, los sistemas, sitios web y documentos publicados para las convocatorias a los procesos de selección, deberán ser desarrollados o implementados aplicando estándares de desarrollo, compatibilidad y accesibilidad universal, de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas con discapacidad (SEGPRES, 2015).

No es correcto señalar que hay cargos específicos para personas con discapacidad, ni tampoco cargos que personas con discapacidad no podrán realizar, incluso trabajos peligrosos. Si un trabajo es peligroso, exigente o complejo, lo será para cualquier persona.

En este sentido, no se debe incluir ni excluir a personas sólo por tener discapacidad. Se debe hacer la evaluación pertinente entre los requerimientos del cargo y las competencias, conocimientos y experiencia requeridas por una persona.

Cuarto, garantizar que el espacio físico donde se realizarán entrevistas y/o se aplicarán pruebas sea accesible, de acuerdo a lo señalado anteriormente en 5.4

Quinto, incorporar los mecanismos para que al momento de postular las personas puedan indicar si requieren ajustes necesarios, ayudas técnicas y/o servicios de apoyo para participar en el proceso de selección en igualdad de condiciones. Se debe explicitar que esto no generará en ningún caso discriminaciones en su proceso de selección.

Ejemplo: en las bases concursales se puede agregar un texto como el siguiente:

“Las personas que requieran ajustes en la aplicación de los instrumentos de selección u otro aspecto del proceso, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes. En ningún caso esto generará discriminaciones por discapacidad en su proceso de selección, por el contrario, busca garantizar la igualdad de oportunidades entre todas las personas postulantes.”

Los ajustes son individualizados y únicos. Por ejemplo, se podrían requerir: intérprete en lengua de señas, cambio de formatos en pruebas (audibles, en un computador, con tamaño de la letra más grande, con imágenes ejemplificadoras), contar con más tiempo, dar pruebas en un espacio individual sin distracciones, entre otros.

Sexto, los instrumentos de evaluación deberán cumplir con estándares de accesibilidad universal que permita la participación y uso por parte de personas con discapacidad. Además, la institución y quienes sean contratados de forma externa para los procesos de selección, deben proveer los ajustes necesarios que se hayan solicitado.

Ejemplo: Si está postulando una persona ciega y se aplicará un test escrito, éste podría ser entregado en formato audible para que la persona pueda ser evaluada en igualdad de condiciones. Sin embargo, si se aplicará un test donde se deben seleccionar colores y éste no puede ser adaptado para personas ciegas, se sugiere que dicho test se elimine para todas las personas postulantes, para que estén en igualdad de condiciones.

Séptimo, de acuerdo a la Ley 20.422, las instituciones públicas seleccionarán preferentemente

a personas con discapacidad, en igualdad de condiciones de mérito. Se entenderá por igualdad de mérito la posición equivalente que ocupen dos o más personas como resultado de una evaluación objetiva. Es decir, si a una nómina final llegan dos personas con igual puntaje y una tiene discapacidad, deberá ser seleccionada la persona con discapacidad. Sólo se podrá hacer la selección de otra persona cuando se justifique que las personas de la nómina final no estaban en igualdad de mérito objetivamente.

En el caso de los procesos de selección de Alta Dirección Pública, regidos por la ley N° 19.882 (2003), la selección preferente se cumple cuando, en igualdad de puntaje entre los postulantes elegibles, se incorpora a la persona con discapacidad en la nómina propuesta a la autoridad para nombrar el respectivo cargo.

Por último, la institución deberá capacitar y orientar adecuadamente en temas de discapacidad e inclusión al equipo encargado de la realización del proceso de reclutamiento y selección, con la finalidad de evitar la interferencia de prejuicios o actitudes negativas hacia las personas con discapacidad durante este proceso.

Ejemplo: Si se contrata una persona con discapacidad por los motivos equivocados, por ejemplo, sólo para cumplir una cuota o para brindarle ayuda económica, lo más probable es que esto lleve a una contratación de alguien que no cumple con el perfil y que reciba un trato diferenciado por temor a caer en discriminaciones, cuando la discriminación es, precisamente, dar un trato distinto al que se le daría a otra persona en un cargo similar.

Cuando no hay procesos adecuados de selección, se puede llegar a que dichas personas tengan desempeños insatisfactorios y se vayan movilizándolo en distintos cargos, sin los procesos adecuados de evaluación para promoción o movilidad interna.

7.3 Gestión del desempeño y desarrollo personal

Primero, el proceso de inducción de la institución debe considerar potenciales ajustes en la entrega de información. Las personas a cargo de estos procesos, deben tener las competencias necesarias para evitar tratos diferenciados o discriminatorios al personal.

Además, al incorporarse una persona con discapacidad a la institución, se debe determinar con

ella la implementación de ajustes necesarios, ayudas técnicas y/o servicios de apoyo para el desempeño del cargo, que pueden ser distintos a los solicitados para el proceso de reclutamiento. Es importante considerar que podrán requerirse ajustes temporales y/o permanentes, sin embargo, no todas las personas con discapacidad requerirán ajustes para el desempeño de sus funciones.

Ejemplo: Una persona usuaria de silla de ruedas comenzará a trabajar en un par de días. La institución comienza a cotizar escritorios adaptados, piensa ubicarla más cerca del baño y se planifica el traslado de muebles para no afectar su desplazamiento. Sin embargo, cuando la persona llega, señala que no es necesario cambiar el escritorio ya que está a buena altura, refiere que prefiere estar sentada junto al equipo y que al desplazarse por los pasillos no tiene dificultades y pasan también otras personas a su lado.

En este sentido, lo recomendable siempre es definir los ajustes junto con la persona con discapacidad. Además, los ajustes que se requieran serán distintos para cada persona, aún cuando tengan la misma discapacidad.

Segundo, los procesos de evaluación de desempeño deberán cumplir con estándares de accesibilidad universal y también se debe considerar la implementación de ajustes necesarios en ellos, considerando incorporar nuevos, modificarlos o eliminar alguno de los ya existentes.

Ejemplo: Se debe evitar hacer diferencias, como, evadir procesos de evaluación o evitar señalar las falencias en el desempeño, por temor a ser discriminatorio. Se debe buscar un trato igual al que se le daría a otra persona en un cargo similar.

Es importante que, para evaluar al personal, se analice el desempeño del cargo considerando los ajustes como parte integrante del desempeño.

Ejemplo: Si una persona requiere un servicio de apoyo para organizar su rutina diaria, la evaluación debe considerar su desempeño contando con ese apoyo, y no se debe evaluar si la persona ahora puede organizar su rutina diaria de forma autónoma.

Tercero, para las oportunidades de promoción o movilidad interna, considerar los mismos ajustes antes mencionados respecto a que no se establezcan condiciones que impliquen discriminaciones arbitrarias que limiten la participación de las personas con discapacidad, además de asegurar los estándares de accesibilidad universal de los instrumentos a utilizar.

Ejemplo: En el caso de anotaciones no se deben hacer diferencias por discapacidad, ya sea inhibirse de dar anotaciones de demérito por temor a ser discriminatorio, o, en caso contrario, dar anotaciones de mérito sólo por hacer su trabajo con discapacidad. Es importante preguntarse si las anotaciones tienen que ver con la discapacidad o con el desempeño del cargo bajo los mismos criterios que se aplican al resto de las personas.

7.4 Capacitación

El enfoque de inclusión de personas con discapacidad aboga por diseños y aprendizajes accesibles para todas las personas a través del diseño universal para el aprendizaje (DUA). Para comenzar, es importante proporcionar la información por múltiples medios. Para algunas personas serán más adecuados métodos visuales, audibles o audiovisuales, que a través de un texto escrito y esto es independiente de la discapacidad.

Para profundizar en el Diseño Universal para el Aprendizaje, es recomendable fijarse en tres ámbitos: Diversificación de formas de representación: preocuparse de las características de quienes recibirán la capacitación y tener contenidos presentados en distintos idiomas, lengua de señas, subtítulo, imágenes, entre otros. Así como glosarios, anotaciones con símbolos, destacar patrones y activación de conocimientos previos, entre otros.

Diversificación de formas de Acción y Expresión

Pensar que las personas capacitadas van a requerir ejecutar distintas actividades para evidenciar lo aprendido. Para esto, se pueden considerar estrategias de representación de roles, análisis de casos, entre otras. Se sugiere que en las actividades grupales no “se segmente” a los participantes por discapacidad, edad, género, entre otros. Tratar siempre que los grupos de trabajo sean diversos, y que haya rotación de participantes en las actividades. Diversificación de formas motivación: Entender que las motivaciones de las personas varían por lo que, dar opciones para personalizar y relevar la autonomía, minimizar las distracciones, fomentar la colaboración, son claves para que existan aprendizajes significativos. También se recomienda relevar la relevancia de las metas y objetivos de capacitación, desarrollar la auto-evaluación, proporcionar instancias de análisis reflexivo, entre otros.

Mayor información en las pautas del siguiente enlace:

<https://udlguidelines.cast.org/binaries/content/assets/udlguidelines/udlg-v2-0/udlg-graphicorganizer-v2-0-spanish.pdf>

Se debe conocer quiénes son las personas que participarán en los procesos de capacitación e incorporar los mecanismos para que se soliciten ajustes razonables. En caso de contratar a organismos de capacitación externos, se debe asegurar que incorporen todas las medidas antes mencionadas, para garantizar la participación en igualdad de oportunidades de todos.

En el caso específico del rol de las jefaturas y personas con personal a cargo, se sugiere incorporar acciones de formación en inclusión de personas con discapacidad, para evitar la interferencia de prejuicios o actitudes negativas hacia las personas con discapacidad, para gestionar el desempeño en igualdad de condiciones.

7.5 Ambiente laboral

Se sugiere incorporar dentro de las acciones para promover ambientes laborales saludables, contenidos básicos respecto a la inclusión de la diversidad, en específico de personas con discapacidad, para evitar prejuicios y discriminaciones.

Ejemplo: En ocasiones se puede suponer que una persona con discapacidad se incluirá con mayor facilidad a un equipo. Sin embargo, las personas con discapacidad no son ni más ni menos simpáticas que el resto. Su incorporación al equipo dependerá de características que no tienen que ver con la discapacidad y que varían en todas las personas por igual.

De forma inversa, a veces se piensa que las personas con discapacidad faltarán mucho al trabajo. Sin embargo, la discapacidad no es una enfermedad, por lo que las ausencias por enfermedad serán en igual proporción que el resto de las personas. Incluso. Es más, un estudio de la Organización Internacional del Trabajo concluye que trabajadores con discapacidad presentan menor ausentismo laboral y menor rotación (2013).

Dentro de las acciones que se generen para mejorar la calidad de la vida laboral y para conciliarla con la vida personal, se debe asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder y participar de éstas en igualdad de condiciones al resto de las personas.

De igual forma, los procedimientos de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, entre otros, también deben considerar las adaptaciones y ajustes necesarios, así como la provisión de servicios de apoyo y/o ayudas técnicas, para que las personas con discapacidad puedan ser parte del proceso en igualdad de oportunidades.

Dentro de las acciones de participación en la institución, como asociaciones de funcionarios u otros puestos de representación, también se debe asegurar la participación en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad. Además, en algunos casos se pueden recoger necesidades particulares de personas con discapacidad, así como también otras demandas que las afectan o no de forma particular.

Por último, en cuanto a la higiene y seguridad, los distintos protocolos con los que cuente la institución para casos de emergencias (terremotos, incendios, entre otras) se debe incorporar a las personas con discapacidad, contemplando cuando haya necesidades particulares de asistencia y/o ayudas técnicas requeridas.

7.6 Egreso

El proceso de egreso también debe ser en igualdad de condiciones para todas las personas. Si el proceso de selección y gestión del desempeño se realizó en igualdad de condiciones, deberán estar los antecedentes que justifiquen un egreso de una persona.

La Ley N°21.015 no establece un fuero, es decir, las personas que son contratadas en el marco de esta ley sí pueden ser despedidas bajo los mismos criterios que cualquier otra persona. Las dificultades legales a las que se enfrente una institución, serán las mismas que se podría enfrentar en cualquier egreso debido a decisiones institucionales.

Ejemplo: las personas no pueden ser despedidas por tener discapacidad, pero sí por no cumplir con las funciones de su cargo, independiente de la discapacidad.

7.7 Reporte de la Ley N°21.015

La Ley N°21.015 que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral tiene por finalidad promover su inclusión en igualdad de condiciones tanto en el ámbito público como en el privado. Esta ley entró en vigencia el 1 de abril de 2018 y cuenta con dos Reglamentos, uno para el sector privado y otro para el sector público.

Para las instituciones del sector público, se establece como obligatorio que:

- Se aplique la selección preferente de personas con discapacidad en los procesos de selección de personal (para todas las instituciones públicas independiente de su dotación anual).
- A lo menos un 1% de la dotación anual sean personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional. Esta obligación rige para instituciones con una dotación anual de 100 o más personas.

Para dar cuenta de lo anterior, las instituciones públicas deben informar el cumplimiento de cada una de estas obligaciones a través de los siguientes reportes:

- Reporte de cumplimiento: Debe realizarse en enero de cada año para dar cuenta de la selección preferente, la contratación y

mantención de personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez.

- Reporte de razones fundadas: Debe realizarse en abril de cada año para entregar las excusas en caso de incumplimiento o cumplimiento parcial de la cuota de contratación del 1%.



La Dirección Nacional del Servicio Civil y el Servicio Nacional de la Discapacidad, son las instituciones encargadas de recibir estos reportes y trabajan de forma coordinada para ello. Es por esto que, al entregar los reportes a una de las instituciones, se entiende por reportada la información para ambos organismos.

¿Cuándo?

En enero de cada año, dando cuenta del año calendario anterior.

¿Dónde?

- Las Municipalidades a través de un formulario en línea que entrega SENADIS.
- El resto de las instituciones públicas (Administración Central del Estado y las instituciones públicas autónomas) a través de la plataforma de Servicio Civil en el siguiente link: <https://reportabilidadgp.serviciocivil.cl>

¿Quiénes?

Todas las instituciones públicas, independiente de su dotación. Si la institución tiene una dotación menor a 100 personas no está obligada a cumplir la cuota del 1%. Sin embargo, de todas formas debe enviar el reporte de cumplimiento para dar cuenta de la selección preferente y corroborar su dotación máxima. Además, permite conocer contratos vigentes con personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez aun cuando no está obligada a hacerlo.

¿Qué información se debe entregar?

1. Datos de identificación: antecedentes de quien responde el reporte.
2. Selección preferente: aspectos respecto a los procesos de selección y/o concursos realizados el año calendario anterior.
3. Mantenimiento y contratación: dotación máxima de la institución, además de contratos vigentes de personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez entre enero a diciembre del año calendario anterior
4. Listado: detalles de contratos vigentes con personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez (Run, género, calidad contractual, estamento, jornada laboral, remuneración mensual, antecedentes de discapacidad o pensión de invalidez, fecha de contrato, entre otras).

5. No se considera personal a honorarios. Para selección preferente y cuota del 1%, sólo se consideran contratos de planta, contrata y código del trabajo.



Reporte de razones fundadas

¿Cuándo?

En abril de cada año, dando cuenta del año calendario anterior.

¿Dónde?

- Las Municipalidades a través de un formulario en línea que entrega Senadis.
- El resto de las instituciones públicas (Administración Central del Estado y las instituciones públicas autónomas) a través de la plataforma de Servicio Civil en el siguiente link: <https://reportabilidadgp.serviciocivil.cl>

¿Quiénes?

Sólo instituciones públicas que no cumplieron con las obligaciones de selección preferente y/o de contar con la cuota del 1%.

¿Qué información se debe entregar?

1. Datos de identificación: antecedentes de quien responde el reporte.
2. Dotación máxima: corroborar la obligación a la contratación de la cuota del 1%.
3. Razones fundadas: señalar cuál o cuáles de las razones fundadas excusan su cumplimiento durante el año calendario anterior.
4. Informe: De acuerdo al Reglamento para el Sector Público, para excusarse, la jefatura de servicio de su institución deberá presentar un informe fundado.

¿Qué razones fundadas pueden excusar el cumplimiento en el sector público?

- La naturaleza de las funciones que desarrolla el órgano, servicio o institución. Cuando por sus características o especialidad, los procesos o actividades no pueden ser desarrollados por personas con discapacidad o asigntarias de pensión de invalidez. Esta circunstancia debe evaluarla la propia institución.

- No contar con cupos disponibles en la dotación de personal. Cuando no exista ningún cupo disponible, respecto de la dotación máxima señalada.
- La falta de postulantes que cumplan con los requisitos respectivos.
- Cuando no hubieran postulado personas con discapacidad ni asigntarias de pensión de invalidez o sus postulaciones no hubieran cumplido el perfil requerido. Corresponderá a la propia institución acreditar la verificación de lo anterior.



8. Recomendaciones para planes, programas y productos inclusivos y accesibles

En las instituciones públicas la elaboración de beneficios para las personas, sean ellos materializados en proyectos de entrega de servicios, productos o financiamiento directo, requieren una buena construcción metodológica para abordar los problemas donde se originan, es decir, en sus causas y no en sus efectos y, por otra parte, no dejar a nadie que lo necesite fuera del beneficio.

A continuación, presentamos aspectos esenciales a considerar para no dejar fuera u omitir a las personas con discapacidad y, lo más importante, los beneficios sean inclusivos y accesibles.

8.1 Construcción del problema para un programa: Identificación de necesidades en discapacidad desde fuentes secundarias

Como manifestación multidimensional, la pobreza y sus principales aspectos demográficos como, por ejemplo, la escolaridad o ingreso económico y la consecuente vulnerabilidad social que esta conlleva, no se manifiesta de manera uniforme entre hombres y mujeres, entre personas mayores y personas jóvenes, entre migrantes y locales, pueblos originarios y el resto, ni tampoco entre personas con y sin discapacidad. Esto requiere que la construcción de cualquier problema así como el levantamiento de necesidades para la elaboración de una iniciativa social, tenga en primer lugar la capacidad de identificar precisamente estas brechas por grupos.

En lo que respecta a discapacidad, algunas fuentes secundarias a consultar en el levantamiento de necesidades o identificación de problemas son las siguientes:

La principal fuente que ha desarrollado el Estado a través de SENADIS es el Estudio Nacional de la Discapacidad, que a la fecha está actualizado a su versión 2 de 2015. Este estudio permite identificar a escala regional en Chile las principales brechas y necesidades de las personas con discapacidad.

La encuesta de Caracterización Socioeconómica CASEN, también cuenta con algunos datos socioeconómicos sobre personas con discapacidad que pueden ser consultados y están desagregados a nivel comunal.

Asimismo, los datos sobre personas inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad, permiten identificar si las personas están inscritas en el registro de discapacidad para, por ejemplo, acceder a beneficios que entregue su institución. Para esto, es necesario que su institución gestione un convenio de interoperabilidad con el Servicio de Registro Civil e Identificación, que en caso de ser evaluado favorablemente, usted podría considerarlo en el diseño del programa para entregar beneficios a la población considerando la inscripción en este registro como un criterio de priorización y/o acceso.

En lo que respecta a accesibilidad universal de los entornos, SENADIS cuenta con el Estudio de Accesibilidad en Edificios Públicos de 2018, que levantó el nivel de accesibilidad universal en las oficinas y dependencias de 814 Servicios Públicos a nivel nacional.

Por último, existen datos respecto a los reportes a la Ley 21.015 sobre inclusión laboral en instituciones públicas actualizados anualmente.

En suma, todo problema social que abordemos de forma holística, debe contar con un análisis global que aborde las barreras físicas, comunicacionales y sociales que enfrentan las personas con discapacidad en su conjunto. Fuentes secundarias, como hemos visto, existen.

8.2 Levantamiento de información: muestreo desde encuestas y entrevistas accesibles e inclusivas

En el apartado 6.5, denominado “Recomendaciones de participación ciudadana accesible e inclusiva”, entregamos los detalles para producir acciones de participación que cuenten con la accesibilidad universal necesaria para que la opinión y las ideas de todas las personas sean consideradas en los procesos de diagnóstico o validación de las iniciativas sociales. Esto constituye la primera obligación para los levantamientos participativos y/o consultivos.

Las encuestas pueden ser auto administradas por las personas, por ejemplo en un formulario en línea, o pueden ser aplicadas por un tercero de forma telefónica o cara a cara.

En lo respectivo a encuestas y entrevistas recomendamos considerar lo siguiente:

1. En la caracterización de los instrumentos, se puede utilizar un set corto de discapacidad (solicitado al departamento de estudios de Senadis) para identificarlo metodológicamente.
2. Utilizar lenguaje simple y claro, evitar tecnicismos.
3. Intentar que los instrumentos sean breves en cantidad de preguntas y en alternativas de respuesta.
4. Si es una encuesta en línea, montar el formulario de consultas desde un sitio accesible, para ello confirmar que el sitio cuenta con certificación o estándares de la W3C. En Google Sites o Wordpress, por ejemplo, se pueden verificar estos estándares.
5. Si es una encuesta en línea, evitar el uso de alternativas en matriz, es decir aquellas que se completan en tablas con filas y columnas. Además, es valorable agregar videos que interpreten las preguntas y alternativas de respuestas en lengua de señas.
6. Una encuesta o entrevista telefónica no será accesible para personas sordas, salvo que sea por videollamada tripartita con intérprete de lengua de señas provisto por quien encuesta.
7. Si es una encuesta o entrevista presencial, no referirse a quienes cuidan a personas con discapacidad sino a ellas directamente cuando son el sujeto de consulta.
8. Si es una encuesta o entrevista en la calle, no excluir lugares que sean frecuentados por personas con discapacidad como los alrededores de centros de rehabilitación, organizaciones de personas con discapacidad, escuelas especiales, etc.
9. En el caso de utilizar escala Likert de respuesta, se puede acompañar de pictogramas que faciliten la respuesta como el siguiente:



Fig. 2: Ejemplo de encuesta de satisfacción Likert



8.3 Análisis de información: Apartar gráficos, tablas y análisis geo espacial dedicado para el grupo de personas con discapacidad

Una vez que hemos levantado datos suficientes para entender los requerimientos específicos de las personas con discapacidad dentro del problema global que intentamos resolver o abarcar, existen diversos métodos de análisis de información que varían de acuerdo con la naturaleza metodológica de cada proyecto, iniciativa o programa.

En este sentido, independiente a la técnica o proceso de análisis que se prefiera, es recomendable considerar que la discapacidad es una variable independiente que muchas veces concentra sus propias necesidades, comportamiento, evolución, brechas, disparidades y problemas.

Así, al realizar el análisis de información para construir el problema o árbol de problemas, los hallazgos descubiertos deben diferenciar las características de las personas con discapacidad de aquellos que provienen de las personas sin discapacidad. De igual manera, esto debe reflejarse en gráficos o diagramas comparativos.

En esta misma línea, se sugiere que los análisis geoespaciales dediquen algunos mapas a la población con discapacidad separada por género, rango etéreo y nivel socioeconómico, lo que será oportuno para identificar también lo anteriormente señalado.

En suma, no será útil la participación de las personas con discapacidad en los procesos de levantamiento de información para construir problemas, si el análisis de datos posterior no separa las necesidades de las personas con discapacidad para una construcción acabada de un problema social.

Así, todo árbol de problemas en alguna parte de su estructura debe preguntarse: ¿Cómo esto afecta a las personas con discapacidad?.

8.4 Construcción de la solución: “Nada sin nosotros”

Uno de los principios de la Ley N° 20.422 es el de “Participación y Diálogo Social” que establece que las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y las que agrupan a sus familias, deben ejercer un rol activo en la elaboración,

ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que les conciernen (Art. 3).

Por otra parte, de acuerdo a la Ley N° 20.500 (“011) sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, señala que cada órgano de la Administración del Estado deberá: establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia; poner en conocimiento público información relevante, asegurando que esta sea ampliamente accesible; y establecer consejos consultivos de la sociedad civil. En este sentido, en las distintas modalidades de participación que se establezcan en cada institución, se deben considerar las recomendaciones de accesibilidad antes descritas. Y, además, en los consejos consultivos se podría considerar convocar a organizaciones de y para personas con discapacidad.

En este sentido, las mismas personas con discapacidad alrededor del mundo han levantado la frase “Nada sobre nosotros, sin nosotros” relevando la importancia de su participación activa. Sin embargo, es importante considerar que las personas con discapacidad están directa e indirectamente involucradas en todo, hay mujeres, estudiantes, clientes, ciudadanas, inmigrantes, entre muchas otras realidades. Pueden estar en cualquier grupo y en relación a distintas demandas, tal como todas las personas, por lo que no deben ser consideradas sólo en políticas públicas de discapacidad, sino también de vivienda, educación, transporte, emergencia, telecomunicaciones, medioambiente, etc. Debido a lo anterior, hoy en día hay personas con discapacidad que están cambiando la frase a “Nada sin nosotros”, punto.

Se puede considerar que existen los consejos regionales de sociedad civil del Servicio Nacional de la Discapacidad, además de un Consejo Consultivo de la Discapacidad nacional. En caso de que otra institución pública quiera promover la participación de personas con discapacidad, pero requiere algún apoyo particular para ello, se podrían contactar con los equipos regionales de Senadis y, a través de ellos, con los respectivos consejos regionales.

Es relevante sumar al principio de participación otros que se basan en el enfoque de derechos humanos tales como la rendición de cuentas, donde se permita a la ciudadanía evaluar el progreso de aplicación de los principios fundamentales. Se puede revisar más detalle sobre este y otros principios en la Guía para

la incorporación del enfoque de derechos humanos en políticas públicas (Subsecretaría de Derechos Humanos, 2017)

Para incorporar estos principios dentro de la construcción de soluciones a través de proyectos, iniciativas o programas, se pueden considerar las siguientes recomendaciones:

Hacer mención explícita en los componentes del diseño de una solución al principio de participación. Considerar a las organizaciones de y para personas con discapacidad como una base de convocatoria para iniciativas que ayuden a formar de manera participativa el levantamiento del problema social. Estas pueden ser invitadas a actividades particulares así como a ser parte formal de los instrumentos legales de participación ciudadana, como consultas públicas, consejos de sociedad civil o consejos ciudadanos asesores. Senadis dispone de un catastro de organizaciones de y para personas con discapacidad que puede ser utilizado para estos fines (consultar aquí)

Esta participación se puede dar en fases iniciales, a través de mecanismos para conocer la opinión y preferencias de las personas con discapacidad. Y también puede estar contemplado durante todo el ciclo del programa o iniciativa social, tanto en su implementación como evaluación.

Se deben recoger todas las necesidades de accesibilidad universal en una convocatoria así como en la modalidad de trabajo y en la solicitud de presupuesto, se debe contemplar su financiamiento para implementarlas. Se debe tener mucha precaución de no cometer sesgos relacionados a tipos de discapacidad con medidas predeterminadas de accesibilidad. La recomendación y expresión de necesidades deben venir directamente de las personas.

La participación ciudadana debe tener un sentido y una devolución. No todas las opiniones y comentarios podrán ser acogidos o representados en una solución, no obstante, sí es una práctica recomendable el generar insumos de retorno a los participantes, de tal manera de generar un diálogo transparente con la ciudadanía sobre los mecanismos de participación y sus resultados.

Es relevante considerar que si bien las personas con discapacidad, sus familias y organizaciones tienen derecho a participar explícitamente en los asuntos que les conciernen, no se debe restringir su

opinión sólo a las temáticas de discapacidad; una participación inclusiva se debe considerar en todo orden de cosas.

Toda solución co-construida de proyectos, iniciativas o programas requerirá una fase experimental de pilotaje antes de ser escalada en su versión final. Es importante que este pilotaje cuente con la participación activa de personas con discapacidad, tanto en su fase de implementación como evaluación. Considere a su vez, la sistematización y divulgación de resultados en formatos accesibles.

8.5 Productos y servicios accesibles: 5 preguntas para orientar que los productos o servicios sean inclusivos y accesibles

Es recomendable establecer puntos de chequeo previos a cualquier producto, servicio o programa para comprobar si contiene medidas de accesibilidad. Como norma general, siempre será de mejor calidad, eficiente y eficaz establecer la accesibilidad universal en el diseño, como una condición inicial, mas que adaptar el producto una vez terminado. De esta manera, esta guía ofrece un breve set de preguntas que pueden servir de manera referencial a quién diseña la política pública.

1. ¿El producto o servicio hace mención explícita de los conceptos de diseño, accesibilidad universal e inclusión de la diversidad en cualquiera de los ámbitos?
2. ¿El producto o servicio destina un presupuesto para la implementación de medidas de accesibilidad universal a la información, comunicaciones y entornos?
3. ¿El producto o servicio considera acciones concretas para detectar y disminuir barreras contextuales de las personas con discapacidad?
4. ¿El producto o servicio considera en su flujo de procesos o creación una cadena de accesibilidad entre el punto de inicio y su entrega final?
5. ¿El producto o servicio considera la participación de personas con discapacidad más que en un rol de destinatarios finales?

8.6 Análisis y construcción de la cadena de accesibilidad en la entrega del producto o servicio

La cadena de accesibilidad es un concepto que tiene una aplicabilidad amplia que se refiere a toda actividad humana que tenga un desarrollo exento de interrupciones por cualquier tipo de barreras. Es así que la mirada que proponemos a continuación, es sistémica y cíclica donde se debe asegurar la comprensión, comunicación, aproximación, acceso, alcance, uso y salida de forma autónoma por la ciudadanía. Cuando el enfoque es de diseño y accesibilidad universal, se garantiza el cumplimiento del marco normativo, mejora la imagen de la institución pública, se instala la ética en el actuar público de no dejar a nadie fuera y se disminuyen los riesgos legales.

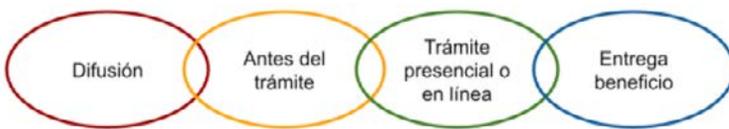


Fig. 3: Esquema cadena de accesibilidad

La figura representa cómo las etapas para realizar un trámite, ya sea presencial o en línea, deben estar encadenadas para que todas las personas puedan acceder al beneficio final, ya sea éste un bono, subsidio, producto, servicio, información, entre otros.

A continuación, se entregan recomendaciones para cada etapa que permitan implementar esta cadena de accesibilidad.

Difusión

- El beneficio es difundido por escrito, audible y con intérprete en lengua de señas.
- El beneficio es difundido a instituciones de y para personas con discapacidad.

Antes del trámite

- Los requisitos y condiciones pueden ser comprendidas por todas las personas.
- Las personas pueden hacer consultas por distintos medios: teléfono, chat y videollamada con intérprete en lengua de señas.
- El personal está capacitado para atender personas con discapacidad.

Trámite presencial

- El trámite se puede hacer en todas las regiones del país donde el beneficio tiene

cobertura.

- Las oficinas de atención están cerca de paraderos de locomoción colectiva, metro y estacionamientos de uso exclusivo para personas con discapacidad.
- Las oficinas de atención cumplen con el DS-50 MINVU.

Trámite en línea

- El sitio web y el formulario de postulación cumplen los estándares de accesibilidad web del W3C.
- Los documentos a adjuntar pueden ser obtenidos en línea o sin salir del hogar.
- La eventual solicitud de mayores antecedentes se hace por correo electrónico o en un formulario que cumple los estándares de accesibilidad web del W3C.

Entrega

- El beneficio entregado puede ser comprendido y utilizado de forma autónoma por todas las personas.



9. ¿Más información? Cursos en línea de SENADIS para personas funcionarias

Cursos gratuitos y en línea sobre Accesibilidad e inclusión para personas funcionarias de servicios públicos: <https://academia.serviciocivil.cl/>

Derecho a la Accesibilidad Universal: Desafíos de los Servicios Públicos

Generado por el Servicio Nacional de la Discapacidad en conjunto con la Dirección Nacional del Servicio Civil. Tiene un total de 20 horas en modalidad e-learning.

Público Objetivo: Todo tipo de funcionarios/as Públicos sin importar su calidad contractual, funciones o dependencia.

Curso Accesibilidad Universal: Bases de la Normativa de Edificación y Espacio Público

Generado por el Servicio Nacional de la Discapacidad en conjunto con la Dirección Nacional del Servicio Civil. Entrega una formación general en el enfoque de Derechos y específica en la Normativa de Acceso Universal para la Edificación y Urbanismo, permitiéndole comprender el rol del Estado en la identificación y eliminación de barreras, con el fin de asegurar que las personas con discapacidad accedan a su entorno, el transporte, las instalaciones y los servicios públicos.

Público Objetivo: Preferentemente Funcionarios/as públicos ligados al diseño y/o fiscalización de edificación pública, espacios públicos y urbanismo. Arquitectos de la Dirección de Obras Municipales DOM, profesionales y jefaturas DOP, SECPLA, SERVIU, MINVU, MOP, Ministerio de Transporte y Contraloría General de la República. Tiene un total de 30 horas en modalidad e-learning.

Curso Acceso Universal a la Información y las Comunicaciones para Inclusión de Personas con Discapacidad

Generado por el Servicio Nacional de la Discapacidad en conjunto con la Dirección Nacional del Servicio Civil y en colaboración con el Centro de Desarrollo de Tecnologías de Inclusión de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CEDETi UC). Tiene un total de 30 horas en modalidad e-learning.

Público Objetivo: Preferentemente Funcionarios/as públicos ligados al diseño web, productos y servicios comunicacionales.

Por otra parte, a través de un convenio con la Organización Internacional del Trabajo se desarrolló una plataforma de recursos inclusivos y cursos abiertos a la ciudadanía en inclusión social: <https://www.masinclusion.org/>

Curso Abriendo Puertas a la Inclusión y Participación

Busca desarrollar competencias efectivas para que las personas, al margen de sus ámbitos de trabajo, sean capaces de identificar y reconocer conceptos, paradigmas, barreras y acciones que promuevan un trato inclusivo basado en derechos.

Público Objetivo: Personas que deseen aumentar sus conocimientos teóricos y prácticos sobre inclusión para facilitar la interacción con las personas con discapacidad como titulares de derechos y la participación en nuestra sociedad.



10. Bibliografía

- Finsterbusch Romero, C. (2016). La extensión de los ajustes razonables en el derecho de las personas en situación de discapacidad de acuerdo al enfoque social de derechos humanos. *Ius et Praxis*, 22(2), 227-252. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122016000200008>
- Gardenswartz, L., & Rowe, A. (2010). *Managing Diversity – A Complete Desk Reference & Planning Guide* (3rd ed.). Society For Human Resource Man.
- Instituto Nacional de Normalización. (2012). Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad universal NCh 3271.
- Instituto Nacional de Normalización. (2012). Norma Chilena Sistema de Gestión de Inclusión de Personas con Discapacidad. Chile.
- Instituto Nacional de Normalización. (2021). *Sistemas de gestión - Gestión de la inclusión de personas con discapacidad NCh 3267*. INN. <https://ecommerce.inn.cl/nch3267202178844>
- Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada. (1999, agosto 28). *Diario Oficial de la República de Chile*. <http://bcn.cl/2f7cg>
- Ley N°19.882 regula la nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica. (2003, junio 23). *Diario Oficial de la República de Chile*. <http://bcn.cl/2k3js>
- Ley N°20.025 Regula el uso de perros guías, de señal o de servicio por parte de personas con discapacidad. (2005, Junio 29). *Diario Oficial de la República de Chile*. <http://bcn.cl/2m9z7>
- Ley N° 20.422 Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. (2010, Febrero 10). *Diario Oficial de la República de Chile*.
- Ley N°20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública. (2011, febrero 16). *Diario Oficial de la República de Chile*. <http://bcn.cl/2f7nb>
- Ley N°20.609 establece medidas contra la discriminación. (2012, julio 24). *Diario Oficial de la República de Chile*. <http://bcn.cl/2g7mr>
- Ley N°21.015 incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. (2017, junio 15). *Diario Oficial de la República de Chile*. <http://bcn.cl/2f9hw>
- Mace, R. (1997). *The Principles Of Universal Design*. Center for Universal Design. Retrieved Octubre 12, 2021, from https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciples.htm
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2015). Decreto 50 modifica DS n°47, de vivienda y urbanismo, de 1992, ordenanza general de urbanismo y construcciones en el sentido de actualizar sus normas a las disposiciones de la ley n°20.422. <http://bcn.cl/2lvrn>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2017). Circular 351: De la arquitectura; condiciones de habitabilidad; accesibilidad universal. División de desarrollo urbano. <https://www.minvu.cl/wp-content/uploads/2019/06/DDU-351.pdf>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2021). Consulta pública para la modificación del DS 50-2015. División de desarrollo urbano. <https://participacionciudadana.minvu.gob.cl/consultas-ciudadanas-virtuales/modificaci%C3%B3n-la-ordenanza-general-de-urbanismo-y-construcciones-en>
- Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York, EE.UU.
- Naciones Unidas. (2021). *Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad*. Versión en lectura fácil: https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/assets/documentation/ETR_SP.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/06_EstudioFactores.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional de*

Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf;sequence=1

- Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe Mundial sobre la discapacidad. https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2020, diciembre 1). Datos y cifras. Discapacidad y salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Secretaría General de la Presidencia para los órganos de la administración del Estado. (2015). Aprueba norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la administración del Estado. <http://bcn.cl/2m5gb>
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2015). Resultado. II Estudio Nacional de la Discapacidad 2015. <https://www.senadis.gob.cl/pag/306/1570/publicaciones>
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2017). Guía Sello Chile Inclusivo.
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2018). Metodología de Evaluación de programas sociales de SENADIS.
- Subsecretaría de Derechos Humanos. (2017). Guía para la incorporación del enfoque de derechos humanos en políticas públicas. <https://ddhh.minjusticia.gob.cl/media/2020/11/InformeFinalPP.pdf>
- Universidad del Desarrollo. (2019). Curso de Formación sobre Diversidad y No Discriminación. Chile.
- World Wide Web Consortium (W3C). (2018, junio 5). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>