



Universidad  
de San Miguel

## **Trabajo de Finalización PhD**

**Política de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad en la  
Administración Pública, desde una perspectiva de Responsabilidad Social, para  
4 países de América Latina  
(Bolivia – Ecuador – Paraguay –Chile)**

**Estudiante: Francisco Cortés González**

Registro de Propiedad Intelectual: N° 2020-A-7811

Todos los Derechos Reservados

Fecha entrega: agosto 2020  
Santiago de Chile

### **Información del Autor.**

**Francisco Cortés González:** Es Asistente Social de la Universidad Católica de Chile, Ingeniero Comercial y Magister (c) Dirección de Empresas de la Universidad Arturo Prat de Chile. Posee una Maestría en Alta Dirección de la Universidad Rey Juan Carlos, España, y MBA Especialidad Recursos Humanos de la Universidad de San Miguel, México. Diplomado en Gerencia Social y Políticas de Discapacidad OEA – FLACSO. Servicio de Impuestos Internos, Chile. ([fscortes@uc.cl](mailto:fscortes@uc.cl))

## Contenidos

<b>Sinopsis</b> .....	5
<b>Introducción</b> .....	6
<b>Situación en algunos países Latinoamericanos</b> .....	9
<b>Conceptos Básicos</b> .....	16
<b>Discapacidad desde un enfoque de Responsabilidad Social en la</b> .....	19
<b>Administración Pública</b> .....	19
<b>Discapacidad e Inclusión en la Administración Pública</b> .....	24
<b>Política de Inclusión par Personas en Situación de Discapacidad en la</b> .....	26
<b>Administración Pública</b> .....	26
<b>Conclusiones</b> .....	32
<b>Anexo 1: Descripción del Programa de Capacitación</b> .....	33
<b>Bibliografía</b> .....	37

## **Sinopsis**

La temática de la inclusión social y laboral para personas con discapacidad abarca la atención actualmente en gran parte de los países de Latino América y el Caribe. Los organismos del Estado no están ajeno al tratamiento de estas temáticas, más aún cuando son los encargados de fiscalizar y velar por el cumplimiento de leyes que aportan al bienestar común.

En este contexto se presenta una propuesta de Política de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad aplicable en los órganos de la Administración Pública, desde una perspectiva de Responsabilidad Social. Con lo anterior, se muestran las principales líneas de acción para la realización de la propuesta.

**Palabras claves:** Inclusión – Personas con Discapacidad – Atención de Calidad – Responsabilidad Social – Capacitación.

## Introducción

### *Antecedentes.*

En septiembre del 2015, y como parte de los 193 países miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU), Chile adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que se refiere a un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad que tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad.

Este plan tiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y promueven la acción, durante los próximos 15 años, en esferas críticas para la humanidad y el planeta. Dentro de estos objetivos, existen 4 que, de una u otra forma, se relacionan con la inclusión para personas con discapacidad y la responsabilidad social, que son los siguientes:

**Objetivo 4 – Educación de Calidad:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Plantea eliminar, al año 2030, las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de enseñanza y la formación profesional para personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad.

**Objetivo 8 – Trabajo decente y crecimiento económico:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Plantea lograr, al año 2030, el empleo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos jóvenes y las personas con discapacidad.

**Objetivo 10 – Reducción de las desigualdades:** Reducir la desigualdad en y entre los países. Plantea potenciar y promover, al año 2030, la inclusión social, económica y política de todas las personas, independiente de su edad, sexo, discapacidad, raza u otra condición.

**Objetivo 11 – Ciudades y Comunidades sostenibles:** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Plantea proporcionar, al año 2030, acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y

sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, mediante la ampliación del transporte público; además de aumentar la urbanización inclusiva y sostenible.

Con la Agenda 2030 instalada, en mayo del año 2017, se promulga en Chile la Ley N° 21.015, donde se incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, donde se realizan ciertas modificaciones a la normativa existente hasta la fecha, donde se plantea que en las instituciones que tengan una dotación anual de 100 o más funcionarios o trabajadores, al menos el 1% de la dotación deberán ser personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, y que deberán contar con la calificación y certificación que establece la ley (Ley N° 21.015, promulgada el 29 de mayo de 2017).

En este contexto normativo y propositivo, el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), da a conocer los resultados del último estudio realizado en Chile el año 2015, donde se muestra que el 20% de la población adulta presenta algún tipo de discapacidad, equivalente a 2.606.914 de personas. De ellos el 8,3% tiene problemas severos en su desempeño (discapacidad severa), y 11,7 % están en situación de discapacidad leve a moderada. Esto significa que, en uno de cada tres hogares, existe un integrante con discapacidad (II Estudio de Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad en el Estado, 2015. SENADIS).

Estimación de la prevalencia de la población adulta en situación de discapacidad		
Población de 18 años o más		
Discapacidad	Población estimada	Porcentaje
Personas sin situación de discapacidad (PsSD)	10.421.238	80,0%
Personas en situación de discapacidad <u>leve a moderada</u>	1.523.949	11,7%
Personas en situación de discapacidad <u>severa</u>	1.082.965	8,3%
Total población	13.028.152	100,0%
<b>Total Personas en situación de Discapacidad (PeSD)</b>	<b>2.606.914</b>	<b>20,0%</b>

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015.

**Cuadro N° 1: Estimación población adulta en situación de discapacidad.**

En este contexto, y teniendo en consideración la importancia para los organismos de Administración del Estado, de la asistencia al Contribuyente, y la posibilidad de enfrentar personas que puedan tener algún tipo de discapacidad como público que se deba atender, se vislumbra un impacto en la gestión de la Administración Pública, dando una alta importancia a la preparación de los funcionarios que justamente atiendan público; sin importar la existencia o no de algún tipo de discapacidad, aportando hacia la inclusión de personas en situación de discapacidad, brindando una atención de calidad, haciendo responsable a los organismos del Estado socialmente.

Para esto, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública de Chile, publica el Reglamento del Artículo 45 de la Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, donde estipula, entre otras temáticas, el establecimiento de obligaciones para el cumplimiento de la Ley, para organismos de la administración pública; reiterando la especificación del 1% de funcionarios en situación de discapacidad, o asignatarias de pensión de invalidez; y haciendo mención a los organismos donde no es aplicable el reglamento; sin embargo, los órganos de la administración del Estado, deben garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, estableciendo medidas contra la discriminación arbitraria, tales como exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso.

En el siguiente trabajo se presenta un paralelo de países de América del Sur, respecto a su perspectiva en torno a la inclusión para personas con discapacidad, Bolivia, Ecuador, Paraguay y Chile. Posteriormente se explica una propuesta de política para desarrollo de personas, en torno a la inclusión para personas con discapacidad, aplicable a los funcionarios de servicios públicos y toda la Administración Pública de los países mencionados, teniendo en consideración el ejemplo de Chile.

## **Situación en algunos países Latinoamericanos**

La temática de la inclusión para personas con discapacidad, en países del cono sur de América, está de moda. Sin duda, en la legislación regular de cada uno de los países, impulsan ideas, normas, proyectos y leyes que vayan en pos de este objetivo fundamental, aplicable para la no discriminación, inclusión y realización de personas que estén en situación de discapacidad.

Junto con lo anterior, como antecedente importante en el desarrollo de proyectos en torno a la temática de la inclusión, lo estipulado a partir de septiembre del 2015, la Organización de Naciones Unidas (ONU), propuso la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que se refiere a un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad que tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad. Este plan tiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y promueven la acción, durante los próximos 15 años, en esferas críticas para la humanidad y el planeta.

Dentro de estos objetivos, existen 4 que, de una u otra forma, se relacionan con la inclusión para personas con discapacidad y la responsabilidad social, que afectan directamente a los países que se basen en esta Agenda para su avance en temáticas relacionadas a la discapacidad e inclusión; rescatando como fundamentales, los siguientes:

**Objetivo 4 – Educación de Calidad:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Plantea eliminar, al año 2030, las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de enseñanza y la formación profesional para personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad.

Aportando de forma directa en la inclusión para personas en situación de discapacidad en el ámbito de la educación para la realización personal, técnica y profesional, sin distinción.

**Objetivo 8 – Trabajo decente y crecimiento económico:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo

decente para todos. Plantea lograr, al año 2030, el empleo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos jóvenes y las personas con discapacidad.

Aportando de forma directa en la inclusión para personas en situación de discapacidad en el ámbito de laboral, sin distinción, y con igualdad de oportunidades y de acceso a dichos puestos de trabajo, sin distinción.

**Objetivo 10 – Reducción de las desigualdades:** Reducir la desigualdad en y entre los países. Plantea potenciar y promover, al año 2030, la inclusión social, económica y política de todas las personas, independiente de su edad, sexo, discapacidad, raza u otra condición.

Aportando de forma directa en la inclusión social, en todos los ámbitos, y en igualdad de oportunidades, de espacio, y de cualquier situación de discriminación eliminada, sin distinción.

**Objetivo 11 – Ciudades y Comunidades sostenibles:** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Plantea proporcionar, al año 2030, acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, mediante la ampliación del transporte público; además de aumentar la urbanización inclusiva y sostenible.

Aportando de forma directa en la inclusión social, a través del acceso universal para personas en situación de discapacidad, eliminando cualquier situación de discriminación, sin distinción.

Los países seleccionados responden a la indagación de particularidades respecto a la temática, y a conocer la situación de forma genérica, en cuanto a la preocupación y ocupación del tema seleccionado, considerando la Agenda 2030 de la ONU. Los países indagados son: Bolivia, Ecuador y Paraguay; como contextualización de la situación de inclusión, para posteriormente realizar la propuesta en el contexto de la realidad de Chile.

## **Bolivia**

Las personas con discapacidad en Bolivia viven en constante exclusión y desigualdad, siendo víctimas de discriminación en los diferentes procesos de desarrollo económico social del país, vulnerándose cotidianamente sus derechos humanos fundamentales en su entorno social, en su familia y en la sociedad en su conjunto, situación agravada por las condiciones de pobreza en las que viven la mayor parte, un 60%, de las personas con discapacidad<sup>1</sup>.

La discapacidad tiene múltiples causas, en la mayoría de los casos son producto de daños provocados por el alto costo social asociado a la pobreza, a las condiciones de vida, y a las distorsionadas formas de entender el progreso y el desarrollo.

El Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades de las Personas con Discapacidad (PNIEO), identifica áreas prioritarias estratégicas, que se basan en un diagnóstico de la situación actual de la discapacidad, que permitió establecer aproximaciones a la incidencia, características, al estado de la oferta pública, los procesos y la interacción de los distintos actores involucrados. Establece Políticas y Estrategias para que actores estatales y sociales en general, aporten con responsabilidad para la construcción de una sociedad más inclusiva, justa y humana, que respete y proteja el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, en su condición étnica y de género.

Incluye lineamientos de acción orientados por el conjunto de políticas públicas que forman parte del Plan, para la ampliación de las oportunidades de las personas con discapacidad, en un marco de equidad y bajo los principios de normalización y de autodeterminación, en todos los ámbitos de la vida económica, cultural, social y política, que permita desarrollar sus capacidades, mejorar niveles de protección social y ampliar y fortalecer la participación e inclusión social.

---

<sup>1</sup> Información extraída del documento Plan Nacional de Igualdad y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad (PNIEO), República de Bolivia.

Las dimensiones que abarca, son las siguientes:

- a) El institucional, con el establecimiento de los dispositivos institucionales estatales que garanticen y protejan el ejercicio de los derechos humanos, y establece mecanismos que generan condiciones objetivas para tal efecto.
- b) La construcción de una nueva cultura de la igualdad, del respeto y de la dignidad, que legitime y viabilice acciones colectivas para el logro del bienestar integral de las personas con discapacidad.

El PNIEO define un conjunto de políticas públicas, para cuya aplicación la condición es el involucramiento del Estado y de la Sociedad Civil con una activa participación y una acción concertada, que requiere la voluntad y decisión política de las autoridades y la acción inter y multisectorial nacional, departamental y municipal.

El PNIEO tiene como objetivo general *“lograr la igualdad y equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad”*. Lo que engloba los siguientes objetivos específicos, como disminuir las barreras sociales, físicas y de comunicación; promover un cambio del entorno social para crear condiciones favorables para la inclusión social de las personas con discapacidad; lograr el acceso equitativo y con igualdad de oportunidades a los servicios públicos, y asegurar las condiciones institucionales que garanticen el cumplimiento de la legislación internacional y nacional referente a la defensa y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad<sup>2</sup>.

Siendo las áreas de intervención la sociedad, los derechos sociales, derechos económicos, desarrollo personal y social y desarrollo institucional y organizacional.

---

<sup>2</sup> Información extraída del documento Plan Nacional de Igualdad y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad (PNIEO), República de Bolivia.

## Ecuador

Algunas publicaciones comentan que Ecuador se ha convertido en un referente latinoamericano en políticas de inclusión social<sup>3</sup>. Lo anterior comentado se respalda en una Ley Orgánica de Discapacidades y la Ley de Comunicación, que garantiza acceso de información en lengua de señas.

Esto se complementa con la Agenda Nacional para la igualdad en Discapacidades 2013 – 2017, que fue un trabajo conjunto con el Consejo Nacional de Discapacidades (Conadis) y que cuenta con 12 políticas orientadas a garantizar los derechos y una vida digna de las personas con discapacidad.

El BID<sup>4</sup> realizó un préstamo de 100 millones de dólares para hacer frente a los retos del Ecuador, que se resume en lo excluida que se sienten personas con discapacidad del país; carencias que se ejemplifican en que un 56% de los niños con discapacidad no asista a la escuela, de acuerdo al Ministerio de Educación.

Se estima que solo un 11.9% de las personas con discapacidad ha accedido a la enseñanza secundaria, comparado con un 24.2% del resto de la población. La falta de servicios para personas con discapacidad también afecta a sus familiares, sobre todo a los que se dedican a su atención.

El año 2018 se llevó a cabo este préstamo, para hacer frente a los retos que tiene el país en temáticas relativas a la realidad de personas con discapacidad en Ecuador. El objetivo del proyecto es respaldar a las personas con discapacidad en las diferentes etapas de su vida, desde la primera infancia hasta la vejez.

El préstamo del BID consta de tres componentes, el primero es un apoyo al Ministerio de Salud Pública para mejorar la manera en que detecta a temprana edad la discapacidad

---

<sup>3</sup> Información extraída de <https://www.presidencia.gob.ec/ecuador-es-un-referente-en-inclusion-a-personas-con-capacidades-distintas/> Ecuador.

<sup>4</sup> Información extraída de <https://www.iadb.org/es/mejorandovidas/ecuador-apuesta-por-la-inclusion> Ecuador.

mediante un nuevo instrumento de calificación integral que considera su ambiente, entorno social y condición física.

El segundo componente es una mejora en los servicios educativos, con un especial enfoque en la educación especializada. Mediante un apoyo al Ministerio de Educación, se buscará regular la calidad de los contenidos de atención y gestión educativa de manera que las escuelas especializadas en discapacidad mantengan un mayor estándar en todas sus actividades.

También se apoyará a los estudiantes con discapacidad auditiva y visual para que puedan realizar la prueba de bachiller de manera autónoma.

Siendo el tercer componente, una norma para apoyar a los asistentes de las personas con discapacidad mediante la cual se les dará una capacitación y certificación, y la opción de afiliarse a la seguridad social. Estas acciones pueden tener un impacto sustancial sobre el desarrollo social e individual de las personas con discapacidad.

Las reformas que llevó a cabo Ecuador pueden ayudar a mejorar el contexto de las personas con discapacidad y transformar la manera en la que sociedad interactúa entre ellas.

## Paraguay

En base a la información revisada, se extrajo y revisó información relativa al direccionamiento estratégico del Plan de Desarrollo Paraguay 2030 (PND). Se relaciona directamente con lo revisado del Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad 2015 – 2030<sup>5</sup>.

**Visión:** El Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad 2015 – 2030, es un documento técnico con enfoque de derechos, que delinea la coordinación de las acciones interinstitucionales a nivel nacional, departamental y local, incidiendo en el sector privado en relación a los derechos a las personas con discapacidad.

**Misión:** Promover, coordinar, ejecutar políticas públicas y el accionar del sector privado, transversalizando el enfoque de derechos de las Personas con Discapacidad en los planes, programas y proyectos, con miras a garantizar la igualdad, la no discriminación, la inclusión y la accesibilidad.

**Destinatarios:** Este Plan está dirigido a toda la población del país, considerando la responsabilidad del Estado Paraguayo y la corresponsabilidad de la sociedad en el acceso y pleno goce de los derechos de las personas con discapacidad.

En este sentido, se involucra tanto a las personas con discapacidad y sus familias, como a las instituciones y organizaciones públicas y privadas en general, y en particular aquellas que realizan acciones de prevención, promoción y atención de la discapacidad e inclusión social.

Dentro de las áreas para políticas públicas con enfoque de derechos para Personas con Discapacidad, se rescatarán las siguientes: Toma de consciencia, participación, accesibilidad, derechos y libertades civiles, libertad y seguridad de las personas, nivel de vida adecuado y protección social, derecho a educación, a la salud, derecho al trabajo y empleo, entre otras.

---

<sup>5</sup> Información extraída del documento de Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad – SENADIS. “*Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad.2015-2030*”, Paraguay.

## Conceptos Básicos

En concordancia con lo presentado anteriormente, se presentan algunos conceptos básicos que se utilizan en torno a la propuesta.

**Responsabilidad Social:** es un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto<sup>6</sup>.

El concepto introduce una valoración positiva o negativa al impacto que una decisión tiene en la sociedad. Esa valorización puede ser tanto ética como legal. Generalmente se considera que la responsabilidad social se diferencia de la responsabilidad política porque no se limita a la valoración del ejercicio del poder a través de una autoridad estatal.

La responsabilidad social es la teoría ética o ideológica de que una entidad ya sea un gobierno, corporación, organización o individuo tiene una responsabilidad hacia la sociedad. Esta responsabilidad puede ser “negativa”, significando que hay responsabilidad de abstenerse de actuar (actitud de “abstención”) o puede ser “positiva”, significando que hay una responsabilidad de actuar (actitud proactiva).

**Personas con discapacidad:** En agosto de 2006, la ONU define a la persona con discapacidad como aquella que sufre algún menoscabo físico, mental o sensorial que le limita la capacidad de llevar a cabo las actividades cotidianas, y que es causado o agravado por condiciones sociales y ambientales.

*“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidades y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*  
(Convención Internacional de Personas con Discapacidad. ONU. 2006)

---

<sup>6</sup> Concepto extraído de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad\\_social](https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social)

**Personas con movilidad reducida:** Son aquéllas que, temporal o permanentemente, tienen limitada su capacidad de desplazarse. Esto puede ser debido tanto a una limitación física como sensorial o intelectual. En general es un término que se utiliza en los servicios de atención especializada.

**Accesibilidad:** Es la característica de los espacios, elementos constructivos o el mobiliario que permite su uso con seguridad a cualquier persona, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Por lo tanto, la accesibilidad permite:

- Llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos.
- Acceder a todos los establecimientos en los que se ofrecen servicios y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos con comodidad.

**Accesibilidad Universal:** Es la característica de los espacios, del mobiliario o de cualquier otro elemento que observa y acata los principios del diseño universal. La accesibilidad universal no se limita a la parte de accesibilidad física (a las barreras arquitectónicas) sino que hace referencia también a la atención y al trato con las personas y la importancia en la eliminación de las barreras culturales y mentales.

**Productos de apoyo:** Hace referencia a cualquier producto, instrumento, equipo o sistema técnico usado por una persona con discapacidad, fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar la discapacidad. Algunos ejemplos más comunes las sillas de ruedas, muletas, bastones, audífonos, dispositivos para asirse, etc. En el área de la accesibilidad en la Web, las ayudas técnicas habituales basadas en el software incluyen lectores de pantalla, lentes de pantalla, sintetizadores y programas de entrada de voz.

**Barreras:** Las barreras son la expresión de la falta de accesibilidad, la parte negativa, las que hacen que ésta no sea posible. Las barreras pueden serlo para la capacidad de movimiento, para las comunicaciones o fuentes de información y la actitud discriminatoria. La falta de accesibilidad implica dificultad o imposibilidad de realizar una serie de actividades. Para luchar contra esa marginación y/o pérdida de la calidad de vida habrá que actuar sobre las barreras tanto como sobre las limitaciones funcionales de las personas.

**Calidad de Servicio:** El concepto de **Calidad de servicio**, ha ido evolucionando hacia la **Calidad total**, la cual consiste en aplicar los conceptos de calidad a todos los procesos y actividades de la organización. Se establece como prioridad la excelencia en todo lo referido a procedimientos y servicios entregados por los organismos públicos, para incentivar la calidad absoluta en todo lo que se ofrece a los clientes, tanto internos como externos.

## **Discapacidad desde un enfoque de Responsabilidad Social en la Administración Pública**

Es ampliamente conocido que las organizaciones tanto del sector público como privado, han ido internalizando la importancia y los beneficios asociados a tener un comportamiento socialmente responsable, entre ellos, el impacto que provoca en la imagen y percepción de la ciudadanía, así como también en su contribución a un desarrollo sostenible en el largo plazo.

En la tarea de conjugar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente y el bienestar social, cabe destacar el determinante rol que juega el Estado, por un lado, como ente regulador y promotor de que las normas de Responsabilidad Social (RS) sean respetadas y promovidas por los distintos grupos de interés o stakeholders y por otro, como organización que implementa y vela por las consecuencias que generan sus actividades productivas y de servicio, evitando la degradación del medio ambiente y asegurando las condiciones de trabajo decentes a sus trabajadores y trabajadoras.

### **Gestión Pública y Responsabilidad Social**

Los desafíos de la sociedad contemporánea cada vez más globalizada y compleja, con ciudadanos más demandantes y empoderados en la exigencia del ejercicio de sus derechos, ha puesto a las Administraciones Públicas en un escenario con importantes desafíos al respecto, es decir, no solo teniendo que asumir la tarea de modernizar su gestión para hacerlas más eficientes económica y administrativamente, sino que también asumir un rol responsable de los impactos de su quehacer en los distintos ámbitos de la sociedad, y de esta manera facilitar contribuir al desarrollo más inclusivo y equitativo.

Existe un amplio acuerdo de que la Responsabilidad Social del Estado es un concepto que en su esencia, lleva implícito el rol social que debe perseguir cualquier Estado de derecho; esto es, garantizar la conducción de la integración económica de un país; la promoción de la justicia social, la búsqueda de equidad y la sustentabilidad, es por ello que está dentro de sus deberes y desafíos, el ser capaz de establecer estándares legales mínimos respecto de las condiciones laborales, medioambientales, calidad de los productos o servicios, transparencia

y corrupción, desarrollando así, normas y buenas prácticas acordes a estándares internacionales.

Las distintas experiencias de Responsabilidad Social, han mostrado que ésta resulta ser una buena estrategia para que la administración pública, pueda hacer frente más eficientemente a los desafíos que la globalización y modernización del Estado plantean a los servicios públicos, identificando elementos que le permitan establecer procesos de interacción más transparentes con el entorno y con los distintos stakeholders.

En virtud de lo anterior, es que podemos decir que la Responsabilidad Social proporciona una interesante oportunidad para que las instituciones del Estado puedan gestionar, sustentable y éticamente, sus relaciones con el entorno interno y externo, otorgando mayor importancia a los impactos que tienen las decisiones y acciones que implementan sobre los ciudadanos, acorde a los nuevos desafíos que deben enfrentar los servicios públicos a nivel mundial.

### **La Responsabilidad Social: un compromiso de tipo ético**

En consideración a que el propósito último del concepto de Responsabilidad Social, es el de contribuir a un desarrollo social, ambiental y económicamente sostenible para las sociedades modernas y que los conceptos de diversidad y no discriminación son temas que en primera instancia, implican miradas o enfoques morales y éticos, porque tienen relación con la valoración que se tiene de las personas; un ejemplo claro de ello es la adopción de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, de los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas, y que establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Es posible destacar que poco a poco las organizaciones y organismos del Estado, han comenzado a asociar estos conceptos con la productividad, surgiendo propuestas de políticas e iniciativas de entidades públicas y privadas, para generar instancias que permitan avanzar hacia la igualdad de oportunidad y equidad, para las personas que sufren algún tipo de discriminación.

En esta nueva mirada responsable socialmente, es que para las instituciones públicas surge el desafío de generar los cambios necesarios para adaptar el trabajo que realizan a las necesidades y demandas de la ciudadanía, que aspira encontrar en las distintas reparticiones, las respuestas adecuadas a sus problemáticas desde las perspectivas de calidad, eficiencia y pertinencia de las mismas.

Si al escenario anteriormente descrito, se suma la obligación que enfrenta el Estado de promover las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social, de manera de generar un mayor compromiso ético de los funcionarios que lo integran y de la ciudadanía en general, se estaría fortaleciendo el camino para aumentar el grado de conciencia de que la Responsabilidad Social, ya ha pasado a ser un factor clave de desarrollo y competitividad a nivel internacional.

Conceptos como: compromiso ético, respeto hacia la diversidad e igualdad de oportunidades, como principios de un buen gobierno corporativo, se convierten cada vez más, en demandas que esperan ser recogidas en políticas, programas o iniciativas públicas y que permitan el desarrollo integral de los ciudadanos, tales como son los aportes en la legislación chilena, la Ley N° 20.422 y Ley N° 21.015, en tal sentido, contrarrestando el hecho de que las personas por tener algún tipo de discapacidad no sean contratadas y por ende no sean productivas, no sólo perjudica su condición humana, sino que además, entorpece el desarrollo productivo de la sociedad de la cual forman parte.

En conclusión, integrar a personas que tienen discapacidad se sustenta en un marco ético y humano que considera que los seres humanos, por esencia, tienen derecho a desempeñar un rol activo en la sociedad, bajo condiciones de equidad e igualdad de oportunidades.

## **Responsabilidad Social en Chile**

En las últimas décadas, Chile ha ido progresivamente avanzando en estándares de gestión pública, pero aún parecen insuficientes cuando se habla de responsabilidad e inclusión social en discapacidad, no obstante se cuenta con una serie de normas y mecanismos tanto nacionales como internacionales que le permiten impulsar normativas en la materia, como por ejemplo; la Convención De Las Naciones Unidas Sobre Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad (año 2006); en febrero del año 2010 se promulga la Ley N° 20.422, donde se establece el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión en distintos ámbitos, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.<sup>7</sup>

Posteriormente, el 15 de junio de 2017 se promulga la Ley N° 21.015, que tiene como objetivo incentivar la inclusión laboral para personas con discapacidad; o la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que contempla dentro de sus 17 objetivos del Desarrollo el “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” (Objetivo 8).

No obstante el marco antes señalado, en nuestro país los órganos del Estado cuentan con un bajo conocimiento de la dimensión de discapacidad, tampoco se encuentran muchas experiencias prácticas que se inscriban dentro de los conceptos y enfoque de la RS, por ello resulta un desafío ineludible aspirar a tener una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad, que permitan diagnosticar y orientar las acciones necesarias para la promoción, ejercicio y protección de los derechos de las personas con discapacidad en la Administración Pública.

Lo anterior le entrega a los Servicios Públicos el desafío de implementar medidas de accesibilidad y de acción positiva para fomentar la inclusión y no discriminación laboral de personas con discapacidad, en este sentido está llamado a, por entre otras cosas, crear y ejecutar programas de acceso al empleo permanente, promover la creación y diseño de

---

<sup>7</sup> Ley N° 20.422, promulgada el 03 de febrero de 2010.

procedimientos, tecnologías y servicios accesibles a este grupo de personas; crear las condiciones y velar por inserción laboral y acceso a beneficios de seguridad social, visibilizando de esta forma el derecho a la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos, independiente de sexo, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

En este contexto, debido al importante rol que cumplen los organismos del Estado encargados de la Administración Pública, en el progreso del país, podrían asumir el desafío de promover y realizar prácticas de inclusión social y laboral, para personas en situación de discapacidad, en el contexto mundial. Con lo anterior, no solo estaría aportando al progreso del país, y el financiamiento de políticas sociales, si no estaría realizando un aporte en valores de equidad, igualdad, respeto, todos ellos valores importantes para globalización y modernización del Estado.

## **Discapacidad e Inclusión en la Administración Pública**

Las Administraciones públicas, de manera creciente han ido integrando los principios de responsabilidad social en sus sistemas de gestión y en las relaciones con terceros, a fin de fortalecer la protección de los derechos humanos, respetar el medio ambiente y erradicar cualquier tipo de discriminación, así como cualquier otro aspecto en el que se identifique una desprotección de los derechos básicos.

Desde el punto de vista anterior, la gestión desde un enfoque de RSE se convierte en un importante medio para impulsar dentro del Estado y en todas sus actividades económicas, empresas públicas y organismos públicos, las mismas pautas de conducta responsable.

### **Discapacidad e Inclusión**

Las personas con discapacidad representan aproximadamente un 15% de la población mundial. Alrededor del 80 por ciento están en edad de trabajar. Sin embargo, su derecho a un trabajo decente, es con frecuencia denegado. Las personas con discapacidad, en particular las mujeres con discapacidad, se enfrentan a enormes barreras actitudinales, físicas y de la información que dificultan el disfrute a la igualdad de oportunidades en el mundo del trabajo. En comparación con las personas sin discapacidad, las personas con discapacidad experimentan mayores tasas de desempleo e inactividad económica y están en mayor riesgo de una protección social insuficiente -la cual es clave para reducir la pobreza.

Si bien conceptos como inclusión laboral y/o social de personas en situación de discapacidad, son temáticas de reciente interés en la Administración Pública, es necesario relevar que son en estos espacios donde se pueden normalizar estos conceptos y naturalizarlo en las formas en que nos referimos y creamos realidad.

En los últimos años a nivel internacional se viene trabajando en la integración e inserción de las personas en condición de discapacidad a los diferentes entornos de la sociedad incluyendo el laboral, no obstante, esto, se hace necesario generar mayores acciones de acción positiva para incluir social y laboralmente a las personas en situación de discapacidad.

Trabajar hacia la inclusión, sea en educación, salud, trabajo, resulta una tarea ineludible. El rol y la responsabilidad política y social de las instituciones del Estado y de los gobiernos a nivel nacional, regional y local son ineludibles. El desafío de la inclusión social nos pone de manifiesto su enorme dimensión humanista, de justicia, derechos y oportunidades no solo para las personas con discapacidad, sino para todos los/as ciudadanos/as.

## **Política de Inclusión par Personas en Situación de Discapacidad en la Administración Pública**

A continuación, se presenta una propuesta de política respecto a la temática, con los pilares que creemos fundamentales para su realización dentro de la Administración Pública; mostrando el objetivo general de la propuesta, y posteriormente las líneas de acción con su objetivo y acciones para abordar cada temática.

**Objetivo General:** Establecer una Política de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad, en la Administración Pública.

Para efectos de propuesta e implementación de una Política referida a la temática, se proponen las siguientes líneas de acción:

### **1. Inclusión Laboral en la Administración Pública**

**Objetivo:** Realizar acciones que aporten a la inclusión laboral para personas en situación de discapacidad en la Administración Pública.

La inclusión laboral, deberá considerar la adopción de medidas de acción positivas, orientadas a incluir a las personas con discapacidad en el mercado del trabajo, a través de la implementación de iniciativas vinculadas a todas las etapas de la gestión de Desarrollo de Personas, vale decir, planificación de Desarrollo de Personas, adaptación de puestos de trabajo, descripción de funciones, reclutamiento y selección, contratación, inducción y seguimiento, formación, desarrollo profesional y acciones generales para la inserción laboral de personas en situación de discapacidad.

En este apartado, cabe destacar la propuesta del texto de Senadis (Orientaciones sobre procesos de gestión de RRHH inclusivos), donde se estipula la necesidad de revisar los procesos de reclutamiento (evaluar ante el ingreso de una persona en situación de

discapacidad, haciendo mención a accesibilidad física; descripción del puesto de trabajo y las exigencias del empleo), selección (siguiendo las recomendaciones expuestas en el texto, como son garantizar el espacio físico donde se realizarán las entrevistas; capacitar adecuadamente en temas de discapacidad e inclusión al equipo encargado de la realización de pruebas, entrevistas, entre otras medidas), procesos de inducción y capacitación (teniendo presente que todas las personas aprenden de manera distinta, proporcionar múltiples medios de presentación de la información, y el uso de tecnologías para dichos procesos).

### **Acciones para abordar la temática:**

**Etapas de Sensibilización:** Realizar acciones de sensibilización en pos de la inclusión laboral, aportando al tratamiento de la discapacidad. En esta acción se considera la entrega de informativos respecto al tratamiento de la discapacidad, el lenguaje a utilizar, manejo de algunos conceptos común a la temática.

**Protocolo de Atención para funcionarios de la Administración Pública:** (Incluyendo nuevos funcionarios). Construcción de un protocolo de atención para nuevos funcionarios, y funcionarios que ya estén en situación de discapacidad. Una vez definidos, se crea protocolo de atención y se traduce a Lengua de Señas (Sordos) y Braille (Ciegos).

## **2. Inclusión Social en la Administración Pública**

**Objetivo:** Realizar acciones que aporten a la inclusión social para personas en situación de discapacidad en la Administración Pública, enfocado en los funcionarios y sus familias.

Dentro de la Administración Pública, es posible la existencia de funcionarios en situación de discapacidad, (en el caso que no exista esta información, se requiere la realización de una primera etapa de diagnóstico que refleje esta información).

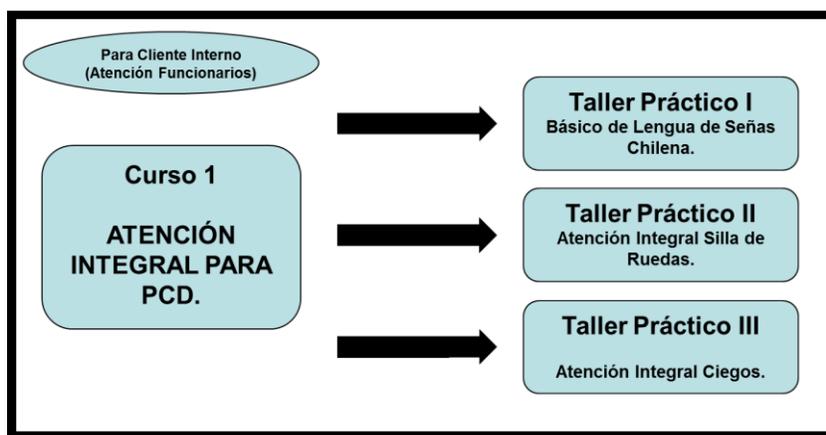
Además de lo anterior, pueden existir funcionarios con hijos en situación de discapacidad, que requiere una etapa de recolección de datos referidos a la temática indicada.

**Acciones para abordar la temática:**

**Catastro:** Realizar un levantamiento de información de casos dentro de la Administración Pública, tanto de funcionarios, como de familiares directos, con lo que se podría definir prioridades de intervención.

**Etapa de Sensibilización:** Realizar acciones de sensibilización en pos de la inclusión social, aportando al tratamiento de la discapacidad.

**Capacitación Funcionarios de Administración Pública:** Se plantea un programa de capacitación para funcionarios que se desempeñen en áreas relativas a la gestión de personas, la que consta de un curso de “Atención Integral para Personas con Discapacidad”, posteriormente 3 talleres de carácter práctico, que se refieren a la calidad de atención para personas en situación de discapacidad, en los tipos de discapacidad mencionados anteriormente, que se detallan a continuación:



**Cuadro N° 2: Cliente Interno: Atención Funcionarios.**

### **3. Atención de Calidad para Personas en situación de discapacidad en la Administración Pública**

**Objetivo:** Establecer protocolos de atención para contribuyentes en situación de discapacidad.

Los contribuyentes en situación de discapacidad, generalmente, pagan a un asesor que haga los trámites por ellos. El objetivo que persigue realizar esta actividad es dar un espacio óptimo para que, si el contribuyente en situación de discapacidad quiere realizar los trámites por sí mismo, los funcionarios de la Administración Pública estén preparados para apoyar y manejar herramientas para lograr dicho objetivo.

Lo anterior involucra desarrollar la página web en la Administración Pública que facilitaría la gestión de trámites en línea de los contribuyentes que presentan algún tipo de discapacidad. Sería necesario evaluar con el área de informática, el costo que significa desarrollar e implementar este tipo de plataformas.

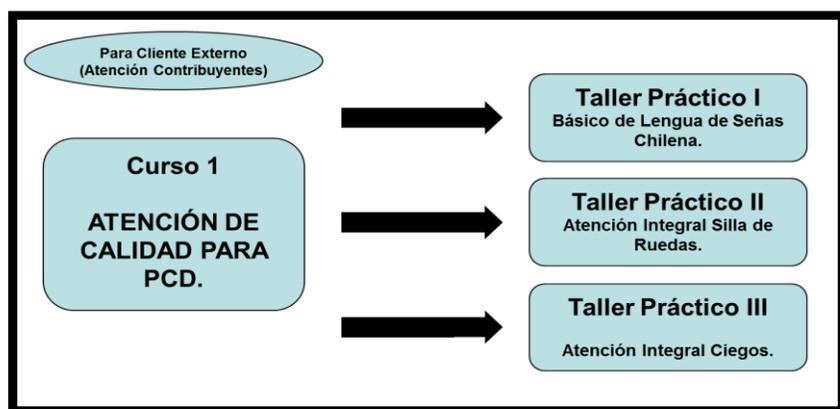
#### **Acciones para abordar la temática:**

**Etapa de Sensibilización:** Realizar acciones de sensibilización en pos de la inclusión social, aportando al tratamiento de la discapacidad.

**Protocolo de Atención para Contribuyentes:** En conjunto con el área de Asistencia al Contribuyente, se requiere la construcción de un protocolo de atención, donde se especifiquen los trámites más recurrentes de los contribuyentes.

Una vez definidos, se crea protocolo de atención y se traduce a Lengua de Señas (Sordos) y Braille (Ciegos). Junto con lo anterior, realizar videos para subirlos a plataforma digital, para que estén disponibles para los contribuyentes que así lo requieran.

**Capacitación:** La propuesta<sup>8</sup> que se estipula, complementaria a la anteriormente mencionada, es un programa de capacitación para funcionarios que se desempeñen en la Atención de Contribuyentes, consta de un curso de “Atención de Calidad para Personas en situación de discapacidad, posteriormente 3 talleres de carácter práctico, que se refieren a la calidad de atención para los tipos de discapacidad mencionados anteriormente, que se detallan a continuación:



**Cuadro N° 3: Cliente Externo: Atención Contribuyentes.**

<sup>8</sup> El programa será presentado en Anexo 1 Descripción del Programa de Capacitación.

#### **4. Creación de una “Administración Pública Accesible”**

**Objetivo:** Tener una plataforma computacional que facilite la experiencia de atención de contribuyentes en situación de discapacidad.

Basado en la experiencia del Banco de Crédito e Inversiones (BCI)<sup>9</sup> en Chile, se plantea tener un portal accesible para personas en situación de discapacidad, donde se encuentren videos testimoniales respecto a la atención de la Administración Pública, y que se enfoque a los tres tipos de discapacidad que se pueda prestar apoyo a través de esta herramienta, Visual; Auditiva y Física. Dentro de su construcción, contener un apartado de preguntas frecuentes y trámites frecuentes, y que esté accesible para las personas que requieran su revisión.

Para la consecución de la propuesta, será necesario el manejo de varios conceptos relacionados con la temática, conceptos que nos permitirán instalar la temática en cada uno de los espacios disponibles en la Administración Pública, donde se deberá normalizar su utilización al referirse al contribuyente; conceptos que nos permitirán naturalizar conceptos y que sean incluidos en los quehaceres diarios de los funcionarios de cada una de las áreas de la Administración Pública, y no solamente en el área encargada de la gestión de personas o desarrollo de personas.

---

<sup>9</sup> Se recomienda revisar la siguiente página: <https://www.bci.cl/accesible/>

## Conclusiones

La propuesta de Política de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad desde una perspectiva de Responsabilidad Social, busca crear un espacio dentro de la Administración Pública, que aporte a considerar la importancia de las personas en todo lo referido a su tarea en un país; que es hecha por personas a otras personas; tener consciencia de que las organizaciones se fortalecen y existen justamente gracias a las personas; y que es ese recurso, la clave para el éxito de la gestión de la Administración Pública, teniendo un staff que trabaje tranquilo, y que pueda conversar con todas y todos los contribuyentes.

Se estima que, una vez realizado el programa, exista un impacto no solo en la preparación de los funcionarios de la Administración Pública para la atención de contribuyentes, sino también aportar a la inclusión laboral de personas con discapacidad, y acercar dicha temática a las personas que no estén en esa situación. Aportar al desarrollo de valores básicos para la relación entre las personas, como son el respeto, la empatía y asertividad en las relaciones interpersonales de funcionarios con ciudadanos, funcionarios que también son ciudadanos, y que muchas veces pareciera que se olvida.

Esta propuesta de política de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad en la Administración Pública, desde una perspectiva de Responsabilidad Social, es una invitación a acercar conceptos lejanos para muchos, con una mirada simple, cercana y sincera en torno a escenarios posible para todas y todos, para los cuales debemos, al menos, practicar la empatía y asertividad en las relaciones entre personas, sin olvidar que independiente de nuestra situación, raza, color, nivel socioeconómico, estudios, etc., somos simplemente eso, personas que viven, crean, se desarrollan y sueñan con otras personas, y aportan al bien común para toda la ciudadanía.

Finalmente, al revisar la información de Bolivia, Ecuador, Paraguay y Chile, se evalúa la adaptación de esta política enfocada en las funcionarias y funcionarios de los servicios públicos de los países, y no solo ser entes fiscalizadores para que se cumplan esta serie de buenas intenciones en organismos privados; aportar desde el ejemplo parece ser posible.

## Anexo 1: Descripción del Programa de Capacitación

<b>CURSO: ATENCIÓN DE CALIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.</b>	
<b>Objetivos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dar una atención de calidad a personas con discapacidad.</li><li>• Conocer claves y formas de atención para personas con discapacidad.</li></ul>	
<b>Dirigido a:</b> Funcionarios del Estado que se desempeñen en áreas de atención y asistencia de Público.	
<b>Contenidos:</b> <b>Módulo 1: Contextualización, Discapacidad en Chile.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Discapacidad.</li><li>- Estadística en Chile.</li></ul> <b>Módulo 2: Conceptos básicos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Personas con discapacidad (PcD).</li><li>- Personas con movilidad reducida.</li><li>- Accesibilidad.</li></ul> <b>Módulo 3: Principales Tipos de Discapacidad.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Física.</li><li>- Sensorial.</li><li>- Intelectual.</li></ul> <b>Módulo 4: Situaciones regulares en atención de público.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Requerimientos de personas con discapacidad.</li><li>- Situaciones regulares en oficinas de atención de público.</li></ul> <b>Módulo 5: Claves para relacionarse con Personas con Discapacidad.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Discapacidad Física.</li><li>- Como atender a una persona ciega.</li><li>- Como atender a una persona sorda.</li><li>- Como atender a una persona en silla de ruedas.</li></ul>	
<b>Metodología:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Exposición con apoyo de presentaciones.</li><li>- Desarrollo de actividades prácticas, (Ejercicios, rol playing).</li></ul>	
<b>Modalidad:</b> Presencial	<b>Duración:</b> 16 hrs.

## TALLER BÁSICO DE LENGUA DE SEÑAS CHILENA

### Objetivos:

- Conocer Alfabeto Manual de las personas Sordas.
- Conocer Vocabulario básico, que permita la comunicación entre una persona Oyente y una persona Sorda.

### Dirigido a:

Funcionarios del Estado que de desempeñen en áreas de atención y asistencia al público.

### Contenidos:

#### **Módulo 1: Contextualización.**

- Comunidad Sorda.
- Situación actual en Chile.

#### **Módulo 2: Importancia del cuerpo para la comunicación.**

- Expresión Corporal y Facial.

#### **Módulo 3: Alfabeto Manual.**

- Alfabeto Manual (Partes)
- Vocabulario Básico (Partes específicas)
- Verbos (Diferenciación, más utilizados)

#### **Módulo 4: Atención para PcD - Sordos.**

- Preguntas – Respuestas frecuentes.
- Claves para atención de calidad referido a PcD.

### Metodología:

- Exposición con apoyo de presentaciones.
- Desarrollo de actividades prácticas, (ejemplo: dictado de palabras, vocabulario, dialogo básico, rol playing).

### Modalidad:

Presencial

### Duración:

8 hrs.

## TALLER ATENCIÓN INTEGRAL – SILLA DE RUEDAS

### Objetivos:

- Conocer una contextualización y conceptos básicos de la discapacidad física en Chile, enfocado en personas que utilicen silla de ruedas.
- Conocer información básica que permita una atención de calidad a una persona que esté en silla de ruedas.

### Dirigido a:

Funcionarios del Estado que desempeñen en áreas de atención y asistencia al público.

### Contenidos:

#### Módulo 1: Contextualización.

- Tipos de enfermedades.
- Situación actual en Chile.

#### Módulo 2: Conceptos básicos.

- Personas con discapacidad física.
- Productos de apoyo – Silla de Ruedas.

#### Módulo 3: Derribando Mitos.

- La silla de ruedas.
- Como manejar la silla de ruedas.
- Como actuar con una persona que esté en silla de ruedas.
- Testimonios de personas en silla de ruedas.

#### Módulo 4: Atención para PcD – Silla de Ruedas.

- Preguntas – Respuestas frecuentes.
- Claves para atención de calidad referido a PcD.

### Metodología:

- Exposición con apoyo de presentaciones
- Desarrollo de actividades prácticas, (ejemplo: rol playing).

### Modalidad:

Presencial

### Duración:

8 hrs.

## TALLER ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS CIEGAS

### Objetivos:

- Conocer una contextualización y conceptos básicos de la discapacidad física en Chile, enfocado en personas ciegas.
- Conocer información básica que permita una atención de calidad a una persona ciega.

### Dirigido a:

Funcionarios del Estado que desempeñen en áreas de atención y asistencia al público.

#### **Módulo 1: Contextualización.**

- Comunidad Ciega.
- Situación actual en Chile.

#### **Módulo 2: Conceptos básicos.**

- Personas con discapacidad física.
- Productos de apoyo – Ciegos.

#### **Módulo 3: Comunicarse con una persona ciega.**

- Como actuar con una persona ciega.
- Testimonios de personas ciegas.

#### **Módulo 4: Atención para PcD - Ciegos.**

- Preguntas – Respuestas frecuentes.
- Claves para atención de calidad referido a PcD.

### Metodología:

- Exposición con apoyo de presentaciones
- Desarrollo de actividades prácticas, (ejemplo: rol playing).

### Modalidad:

Presencial

### Duración:

8 hrs.

## Bibliografía

- ✓ Apuntes Diplomado Virtual Gerencia Social y Políticas de Discapacidad. OEA, 2017. (Objetivo de Desarrollo Sostenible Agenda 2030 “Una oportunidad para América Latina y el Caribe).
- ✓ Cortés, F. Ponencia - Artículo “Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad, enfocado en Funcionarios del Estado”, para ser presentado en el II Encuentro Latinoamericano de Jóvenes Juristas - Uruguay 2018; y presentado en el VII Congreso de la Red Española de Política Social (REPS) 2018, Zaragoza, España 2018.
- ✓ Cortés, F. Gutiérrez, M. Artículo “Propuesta de Política de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad en la Administración Tributaria, desde una perspectiva de Responsabilidad Social”, para ser presentado en el II Congreso Mundial de la Red Internacional Cielo Laboral, Montevideo, Uruguay 2018.
- ✓ Documento de Trabajo “Plan Nacional de Igualdad y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad (PNIEO)”, República de Bolivia.
- ✓ Documento de Trabajo “Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad.2015-2030”, Paraguay.
- ✓ Guía práctica para elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Acción RSE, 2005.
- ✓ Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Santiago de Chile, 2010.
- ✓ Ley N° 21.015, que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. Santiago de Chile, 2017.
- ✓ Manual Curso “Gestión de la Calidad para la Atención del Contribuyente”. Escuela de Capacitación Servicio de Impuestos Internos, Chile. 2015.
- ✓ Manual Curso “Inclusión laboral de las personas con discapacidad”. ILUNION, Fundación ONCE, CEDDET, 2015.
- ✓ Reglamento del Artículo 45 de la Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Santiago, 2018.
- ✓ Servicio Nacional de la Discapacidad. Primer Estudio Nacional de la Discapacidad. Santiago de Chile, 2004.

- ✓ Servicio Nacional de la Discapacidad. Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad. Santiago de Chile, 2015.
- ✓ Servicio Nacional de la Discapacidad. Orientaciones sobre procesos de Gestión de Recursos Humanos Inclusivos, 2018.

**Videos y sitios web revisados:**

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=Sz5EFArn-iU>  
(Como tratar a una persona con discapacidad I)
  
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=A8aoyCdFmGQ>  
(Como tratar a una persona con discapacidad II)
  
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=9TjR1p6Ddjw#t=33>  
(Ley N° 20.422)
  
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=ignS0Hz0S90>  
(Desdramatizar la discapacidad intelectual)
  
- ✓ <http://www.chileagenda2030.gob.cl>  
(Agenda 2030 – La Agenda de Desarrollo Sustentable - Objetivos)
  
- ✓ <https://www.presidencia.gob.ec/ecuador-es-un-referente-en-inclusion-a-personas-con-capacidades-distintas/>
- ✓ <https://www.iadb.org/es/mejorandovidas/ecuador-apuesta-por-la-inclusion>  
(Información relativa a Ecuador)