

## **Propuesta de política de inclusión para personas con discapacidad en la administración tributaria, Desde una perspectiva de responsabilidad social.**

### **Inclusion policy proposal for people with disabilities in the tax administration, From a social responsibility perspective.**

DOI: 10.46932/sfjdv2n3-014

Received in: May 1st, 2021

Accepted in: Jun 30th, 2021

#### **Francisco Cortés González**

Es PhD en Recursos Humanos, MBA en RRHH, Universidad de San Miguel, México (USM). Maestría en Alta Dirección de la Universidad Rey Juan Carlos, España (URJC). Es Asistente Social de la Universidad Católica de Chile (PUC), e Ingeniero Comercial de la Universidad Arturo Prat de Chile (UNAP). Diplomado en Gerencia Social y Políticas de Discapacidad OEA, FLACSO. Es Docente de la Escuela de Administración y Negocios de Duoc UC, desde el año 2017.

Ingresa al Servicio de Impuestos Internos en el año 2011. Actualmente es Profesional del Departamento de Administración, de la Dirección Regional Metropolitana Santiago Norte, SII.

E-mail: fscortes@uc.cl

#### **Maritza Gutiérrez Aguirre**

Es candidata a MBA en RRHH, Escuela de Negocios Europea, Barcelona, España. Es Asistente Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile (UTEM). Diplomada en Enfoque Sistémico Familiar, Instituto Chileno de Terapia Familiar. Ingresa al Servicio de Impuestos Internos en el año 2012, y se mantiene hasta la actualidad. Estuvo por 3 años en el Departamento de Desarrollo Organizacional de la Subdirección de Desarrollo de Personas. Actualmente es Profesional del Departamento de Administración, de la Dirección Regional Metropolitana Santiago Norte, SII, donde cumple el rol de Encargada de Capacitación.

E-mail maritzagutierrez\_@hotmail.com

#### **RESUMEN**

La temática de la inclusión social y laboral para personas con discapacidad abarca la atención actualmente en Chile y en 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 a esta temática.

En este contexto se presenta una propuesta de Política de Inclusión para Personas con Discapacidad 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.

#### **ABSTRACT**

The issue of social and labor inclusion for people with disabilities is currently in the spotlight in Chile and in Latin American and Caribbean countries. State agencies are not oblivious to the treatment of these issues, especially when they are responsible for monitoring and ensuring compliance with laws that contribute to this issue.

In this context, a proposal for an Inclusion Policy for Persons with Disabilities is presented from a Social Responsibility perspective. With the above, the main lines of action for the realization of the proposal are shown.

**Key words:** Inclusion, People with Disabilities, Quality Care, Social Responsibility, Training.

## 1 INTRODUCCIÓN.

### 1.1 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, y 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).

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

| 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.

En este contexto, y teniendo en consideración la importancia para la Administración Tributaria 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 Tributaria, dando una alta importancia a la preparación de los funcionarios que justamente atienden 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.

## **2 DISCAPACIDAD DESDE UN ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

Es ampliamente conocido que las organizaciones tanto del sector público como privado, cada vez tienen más internalizada la importancia y los beneficios asociados a tener un comportamiento socialmente responsable, pues influye en la imagen y percepción de la ciudadanía, y 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 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.

Existe un amplio acuerdo de que la responsabilidad social del Estado es un concepto que podemos decir, lleva implícito en su esencia el rol social que debe tener 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, por ello, 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.

En función de lo anterior, se puede señalar que el Estado tiene el deber de promover las mejores prácticas en materia de RS de manera de generar un mayor compromiso ético de los funcionarios que lo integran y de la ciudadanía en general, de esta forma estará aumentando el grado de conciencia de que la RS ya ha pasado a ser un factor clave de competitividad internacional.

La Responsabilidad Social, resulta ser es una 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.

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>1</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 Servicios públicos 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 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, los organismos del Estado encargados de la Administración Tributaria, y debido al importante rol que cumplen 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 cumpliendo con el 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.

---

<sup>1</sup> Ley N° 20.422, promulgada el 03 de febrero de 2010.

### **3 DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Teniendo en consideración la importancia que radica para la Administración Tributaria, no solo el cumplir con su objeto respecto a la fiscalización respecto al cumplimiento tributario, si no también, un importante medio para la recolección de fondos para el Estado y sus Políticas Sociales, el modo en que esto se haga, marca diferencia e importancia para la ciudadanía.

Si bien conceptos como inclusión laboral, inclusión social, personas con discapacidad, se perciben ajenos a la realidad de la Administración Tributaria, son en estos espacios donde se pueden normalizar conceptos, y naturalizarlo en las formas en que nos referimos y creamos realidad. Una institución enteramente técnica, fría a ojos de muchos, está compuesta completamente por personas, y esa forma en cómo se relacionan dichas personas marca, no solo entre sí, si no con contribuyentes, es un aporte a mejorar las formas de tratarse, las formas de comunicarse y reforzar valores que poco a poco se convierten en virtud, como son el respeto, la empatía, la asertividad, entre otros.

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 Tributaria; mostrándome 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 con Discapacidad, en la Administración Tributaria.

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 Tributaria**

**Objetivo:** Realizar acciones que aporten a la inclusión laboral para personas con discapacidad en la Administración Tributaria.

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.

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

**Etapa 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 Tributaria:** (Incluyendo nuevos funcionarios). Construcción de un protocolo de atención para nuevos funcionarios, y funcionarios que tengan una 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 Tributaria**

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

Dentro de la Administración Tributaria, es posible la existencia de funcionarios con 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 que tengan una discapacidad, que requiere una etapa de recolección de datos referidos a la temática indicada.

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

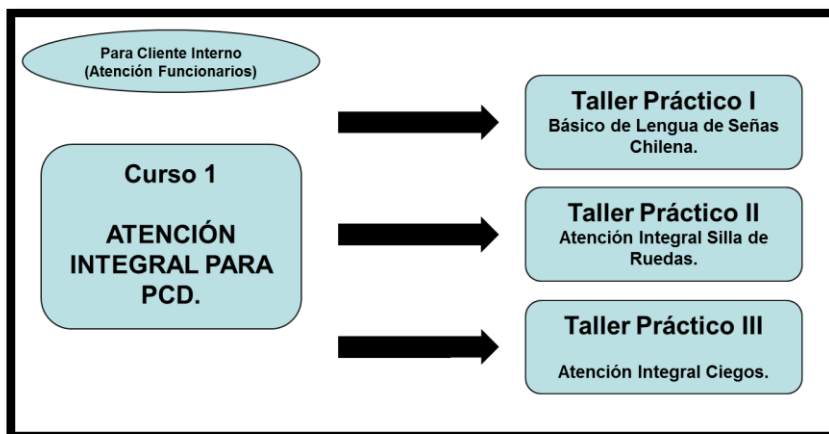
**Catastro:** Realizar un levantamiento de información de casos dentro de la Administración Tributaria, tanto de funcionarios, como de familiares directos, con lo que se podría definir prioridades de intervención.

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

**Capacitación Funcionarios de Administración Tributaria:** Se plantea un programa de capacitación para funcionarios que se desempeñen en área 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 Tributaria

**Objetivo:** Establecer protocolos de atención para contribuyentes con discapacidad.

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

Lo anterior involucra desarrollar la página web en la Administración Tributaria 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.

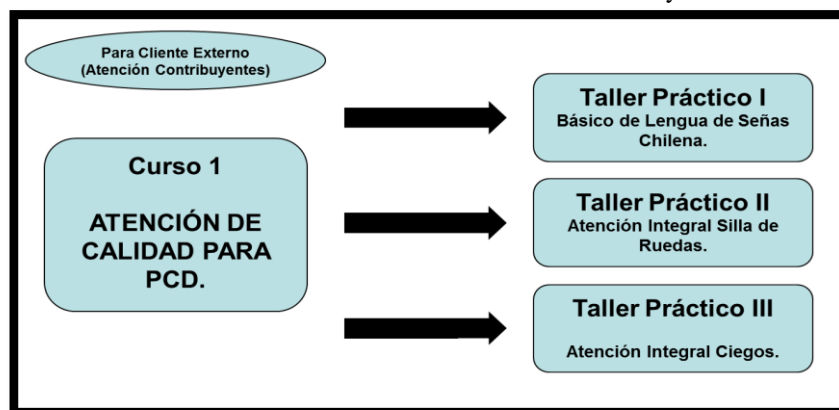
**Protocolo de Atención para Contribuyentes:** En conjunto con el área de Asistencia al Contribuyente, se requiere la construcción de un protocolo de atención, donde se especifiquen los trámites más recurrentes de los contribuyentes.

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>2</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 con 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.



#### 4. Creación de una “Administración Tributaria Accesible”

**Objetivo:** Tener una plataforma computacional que facilite la experiencia de atención por parte de contribuyentes con discapacidad.

Basado en la experiencia del Banco de Crédito e Inversiones (BCI)<sup>3</sup> en Chile, se plantea tener un portal accesible para personas con discapacidad, donde se encuentren videos testimoniales respecto a la atención de la Administración Tributaria, y que se enfoque a los tres tipos de discapacidad que podamos 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 Tributaria, 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 Tributaria, y no solamente en el área encargada de la gestión de personas o desarrollo de personas.

<sup>2</sup> El programa será presentado en Anexo 1 Descripción del Programa de Capacitación.

<sup>3</sup> Se recomienda revisar la siguiente página: <https://www.bci.cl/accesible/>

#### 4 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>4</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, etc. 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)

**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.

---

<sup>4</sup> Concepto extraído de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad\\_social](https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social)

- 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.

## 5 CONCLUSIONES.

La propuesta de Política de Inclusión para Personas con Discapacidad desde una perspectiva de Responsabilidad Social, busca crear un espacio dentro de la Administración Tributaria, que aporte a considerar la importancia de las personas en todo lo referido a su tarea en un país; considerando la fiscalización de los tributos, 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 Tributaria, 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 Tributaria 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 la 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 con Discapacidad en la Administración Tributaria, 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 posibles 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, a aportar al bien común para toda la ciudadanía.

## 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, Francisco. Ponencia 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

### 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=ignSOHz0S90>  
(Desdramatizar la discapacidad intelectual)
- ✓ <http://www.chileagenda2030.gob.cl>  
(Agenda 2030 – La Agenda de Desarrollo Sustentable - Objetivos)

## 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>  | <b>Duración:</b> |
| Presencial   | 16 hrs.          |

| <b>TALLER BÁSICO DE LENGUA DE SEÑAS CHILENA</b>  |  |
|--|--|
| <b>Objetivos:</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer Alfabeto Manual de las personas Sordas.</li> <li>• Conocer Vocabulario básico, que permita la comunicación entre una persona Oyente y una persona Sorda.</li> </ul> |  |
| <b>Dirigido a:</b>   |  |
| Funcionarios del Estado que de desempeñen en áreas de atención y asistencia al público.  |  |
| <b>Contenidos:</b>   |  |
| <b>Módulo 1: Contextualización.</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunidad Sorda.</li> <li>- Situación actual en Chile.</li> </ul>   |  |
| <b>Módulo 2: Importancia del cuerpo para la comunicación.</b>  |  |

- 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 de 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 de 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.