

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señor Velásquez, y señora Sepúlveda, que regula la accesibilidad comunicacional en la atención a personas sordomudas.

I. ANTECEDENTES

- 1- La presente iniciativa legislativa tiene como propósito garantizar el derecho de las personas sordas a una comunicación accesible y efectiva en los espacios de atención al público, mediante la incorporación de exigencias mínimas de accesibilidad comunicacional. Se propone modificar el Código del Trabajo para establecer la obligación de empresas que explotan rubros económicos relacionados con la atención directa y presencial a público, a contar con personal capacitado en lengua de señas chilena, como medida concreta para remover barreras estructurales que afectan a la comunidad sorda.
- 2- En Chile, la Ley sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión de Personas con Discapacidad N°20.422, reconoce en su artículo 26, a la lengua de señas como un medio válido de comunicación para las personas sordas. No obstante, este reconocimiento ha sido insuficiente en términos prácticos. Como ha señalado el Instituto Nacional de Derechos Humanos¹, la falta de intérpretes o personal capacitado en lengua de señas en servicios básicos y empresas privadas constituye una forma de exclusión sistemática que vulnera derechos fundamentales como el acceso a la información, la autonomía y la igualdad ante la ley.
- 3- El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas en sus observaciones finales al Estado de Chile (2016)² recomendó expresamente “*adoptar medidas para asegurar la accesibilidad comunicacional en*

¹ Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2021). *Informe Anual sobre la situación de los derechos humanos en Chile*. Disponible en <https://www.indh.cl/informes-anuales/>

² Comité de Derechos de las Personas con Discapacidad. (2016). *Observaciones finales al informe inicial de Chile*. CRPD/C/CHL/CO/1. Disponible en https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD%2fC%2fCHL%2fCO%2f1&Lang=es

todos los servicios públicos y privados, incluyendo la formación obligatoria de personal en lengua de señas chilena”.

- 4- En este sentido, Chile ha ratificado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que obliga a los Estados a garantizar el acceso, en igualdad de condiciones a “instalaciones y servicios abiertos al público, tanto en zonas urbanas como rurales”. Esta norma tiene jerarquía legal en el ordenamiento chileno y es plenamente exigible conforme a la Constitución y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.
- 5- Dentro de la legislación comparada, varios países han avanzado con medidas concretas para garantizar la presencia de personal capacitado en lengua de señas en servicios públicos y privados. En España³, la Ley 27/2007 reconoce las lenguas de signos y obliga a las administraciones y empresas de servicios esenciales a incorporar “medios de apoyo a la comunicación oral”, incluyendo personal capacitado o intérpretes. En Canadá⁴, bajo la Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (ODA), las empresas con atención al público deben capacitar a su personal con atención accesible y comunicación con personas sordas. En Estados Unidos⁵, la Americans with Disabilities Act (ADA), obliga a toda empresa que atienda al público a ofrecer “auxiliares de comunicación efectivos”, lo cual incluye intérpretes en lengua de señas cuando sea necesario.
- 6- En el contexto Sudamericano, en Brasil⁶ el Decreto 5.626/2005, exige que empresas de atención al público cuente con al menos un empleado capacitado en lengua de señas conforme al número de trabajadores y al rubro económico. En Colombia⁷, la Ley 982 de 2005 establece que las instituciones públicas y privadas deben garantizar canales accesibles en lengua de señas colombiana, especialmente en servicios de salud y justicia.

³ Ley 27/2007 (España). Boletín Oficial del Estado. Disponible en <https://www.boe.es/eli/es/l/2007/10/23/27>

⁴ Disponible en <https://www.ontario.ca/laws/statute/05a11>

⁵ Disponible en https://www.ada.gov/regs2010/titleIII_2010/titleIII_2010_regulations.htm

⁶ Decreto N° 5.626/2005 (Brasil). Disponible en https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm

⁷ Disponible en <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17856>

II. FUNDAMENTOS DEL PROYECTO

- 1- En Chile no existe, actualmente, dentro de la legislación chilena una norma que obligue a las empresas privadas con atención presencial al público a contar con personal capacitado en lengua de señas. Esta laguna normativa afecta principalmente a personas sordas que deben interactuar con entidades bancarias, centros de salud, empresas de transporte, supermercados o farmacias.
- 2- De esta manera, el presente proyecto de ley propone una implementación gradual y reglamentada, sujeta a criterios de proporcionalidad: solo aplica a empresas con más de 20 trabajadores por turno, y su cumplimiento se vincula al rubro económico y la interacción directa con el público.
- 3- Asimismo, se establece un reglamento técnico, elaborado por el Ministerio del Trabajo, en coordinación con la SENADIS, que definirá los estándares de capacitación, los sectores prioritarios y las condiciones de fiscalización. Esto permitirá una aplicación flexible, y adaptable a realidades regionales y productivas.

III. IDEA MATRIZ

El proyecto de ley tiene como finalidad que los empleadores cuyas empresas presten servicios de atención al público deban contar con personal capacitado en lenguaje a señas, estableciendo medidas capacitación laboral en esta materia.

PROYECTO DE LEY

Artículo primero: Agréguese un nuevo Capítulo III al Título II del Libro I del Código del Trabajo, a continuación del Capítulo II denominado “De la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad y/o Asignaturas de una Pensión de Invalidez”, pasando el actual Capítulo III a ser Capítulo IV, y así sucesivamente.

“CAPÍTULO III. De la accesibilidad comunicacional en la atención de las personas sordomudas

Artículo 157 septies. Todo empleador cuya empresa, establecimiento o faena cuente con más de veinte trabajadores por turno y preste servicios de atención directa al público en forma presencial, deberá contar, durante todo el horario de atención, con al menos un trabajador o trabajadora capacitado en lengua de señas chilena.

Un decreto supremo determinará los sectores económicos empresariales sujetos a esta obligación.

Artículo 157 octies. La capacitación deberá acreditar, a lo menos, un nivel intermedio de comprensión y producción comunicativa en lengua de señas chilena, de acuerdo con los estándares definidos por la autoridad competente.

El empleador deberá mantener un registro actualizado del personal capacitado, el que deberá estar disponible para la fiscalización de la Dirección del Trabajo. Asimismo, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar su efectiva presencia en los puntos de atención presencial.

Artículo 157 nonies. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en este capítulo será sancionado con multa a beneficio fiscal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 506.

Artículo segundo: Agréguese un nuevo inciso final al artículo 26 de la Ley 20.422 bajo el siguiente tenor:

Artículo 26: Las instituciones, organismos y empresas señaladas en esta ley que presten atención presencial al público deberán implementar mecanismos de accesibilidad comunicacional adecuados, incluyendo personal capacitado en lengua de señas chilena, cuando así lo exijan las disposiciones legales o reglamentarias”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero. El reglamento regulará las siguientes materias:

- a) Los criterios de acreditación de la capacitación en lengua de señas;
- b) Los mecanismos de formación y certificación oficiales reconocidos;

- c) Las excepciones debidamente justificadas;
- d) El listado ampliado de actividades económicas sujetas a la obligación, incluyendo criterios territoriales, poblacionales o de flujo de atención.

Artículo segundo. Las empresas que se encuentren sujetas a las disposiciones de esta ley tendrán un plazo de doce meses, contados desde la publicación del reglamento señalado en el artículo primero de las disposiciones transitorias, para cumplir con lo establecido por esta ley.”.”