

# **POR UN SERVICIO POLICIAL INCLUSIVO DE CALIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

*10 ÁMBITOS DE ACCIÓN*



Discapacidad y Accesibilidad

**Enviada Especial**  
SG-NU

Junio 2021

## ***POR UN SERVICIO POLICIAL INCLUSIVO DE CALIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD***

### ***10 ÁMBITOS DE ACCIÓN***

Las personas con discapacidad enfrentan barreras que dificultan, restringen o impiden el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas, lo que constituye una vulneración de su dignidad. El sistema internacional de promoción y protección de los derechos humanos ha asumido el desafío de superar esta realidad, a través de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (CDPD o “la Convención”), con el establecimiento del modelo de derechos humanos basado en el modelo social de las personas con discapacidad, que coloca énfasis en la interacción con barreras a la participación plena y efectiva en la sociedad de personas que presentan deficiencias. En consecuencia, la obligación principal de eliminar barreras y crear condiciones para la igualdad de oportunidades es prioritariamente del Estado, sin perjuicio de la contribución que efectúe la sociedad.

La Convención tiene como propósito “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, promoviendo el respeto de su dignidad inherente”, como señala en su artículo 1, entendiendo que el concepto de personas con discapacidad incluye a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.

En este contexto, el acceso a los procedimientos policiales, en diversas circunstancias y calidades, así como el ejercicio de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad en el ámbito policial, requerirá estar exento de barreras. Por ello, en sus artículos 13 y 14, sobre acceso a la justicia y libertad y seguridad de la persona, respectivamente, la Convención señala que los Estados Partes deben tomar medidas para asegurar el pleno goce y ejercicio de estos derechos.

Varias de estas medidas requerirán de ajustes razonables para ser implementadas, es decir, de modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no

impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Como indica la Convención, la denegación de estos ajustes es una forma de discriminación.

Un servicio policial inclusivo de calidad para las personas con discapacidad requerirá desarrollar, implementar y evaluar la aplicación de un conjunto de normas mínimas y directrices, incluyendo la realización de ajustes de procedimientos y de ajustes razonables, para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos y obligaciones, así como acceder a los procedimientos policiales, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Para una respuesta inclusiva de calidad, los gobiernos, legislaturas y otras autoridades deberán promover la capacitación adecuada de quienes trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial. Como aporte al proceso de formación de este sector, se han desarrollado directrices, de carácter operativo, en 10 ámbitos de acción, las que tienen los siguientes objetivos.

### **OBJETIVOS:**

1. Fomentar en los funcionarios policiales el reconocimiento y respeto de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad.
2. Promover el adecuado trato de los policías hacia las personas con discapacidad desde un enfoque de derechos humanos.
3. Eliminar toda forma de discriminación hacia las personas con discapacidad en la interacción policial.
4. Crear e implementar estrategias de accesibilidad para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.
5. Promover la formación y capacitación del personal policial con la finalidad de prestar un servicio que garantice todos los derechos humanos de las personas con discapacidad.
6. Fomentar que la institución consulte a las organizaciones representativas de las personas con discapacidad para la adopción de medidas que les atañen, en igualdad de condiciones con las demás.

7. Proporcionar un marco de referencia para la acción, evaluación y rendición de cuentas.

## **DIRECTRICES**

A continuación, se entregan directrices en 10 ámbitos de acción, a las que debe ajustarse el actuar policial:

1. Toma de conciencia.
2. Acceso a la información y comunicación.
3. Libre acceso a recintos policiales.
4. Interacción de las personas con discapacidad con policías en la ciudad u otros asentamientos humanos.
5. Situaciones de crisis de personas con discapacidad.
6. Situaciones de emergencia.
7. Situaciones de manejo en el orden público.
8. Delitos.
9. Servicios de patrullaje en las fronteras.
10. Rol educativo de la policía hacia el interior de la institución y hacia la comunidad.

### **1. Toma de conciencia**

- a. Concienciar a la sociedad, incluso a nivel familiar, respecto de las personas con discapacidad, fomentando el respeto de sus derechos y su dignidad inherente.
- b. Adoptar medidas inmediatas, efectivas y pertinentes con el propósito de combatir el capacitismo que es la discriminación o prejuicio contra las personas con discapacidad, conformado por estereotipos, prejuicios y conductas que fomentan barreras.
- c. Reconocer que la discapacidad es parte de la diversidad y condición humana.
- d. Promover el reconocimiento de capacidades, méritos y habilidades de las personas con discapacidad, potenciando la percepción positiva y una mayor conciencia social que permita derribar las barreras provocadas por estereotipos, prejuicios y prácticas nocivas.

e. Fomentar, tanto dentro como fuera de la institución policial, la disponibilidad de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluyendo guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, como formas de accesibilidad a personas con discapacidad.

f. Promover la accesibilidad universal hacia los entornos físicos, el transporte, la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías, entre otros servicios e instalaciones, tanto en zonas urbanas como rurales, y garantizar al interior de la institución policial todas las formas de accesibilidad.

g. Adoptar todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables durante la ejecución de los servicios policiales, entendiéndose como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular del procedimiento policial. Tener en consideración que la denegación de ajustes razonables se considera discriminación por motivo de discapacidad.

h. Incluir las consultas estrechas a las organizaciones representativas de las personas con discapacidad como modalidad de trabajo continuo con la comunidad.

## **2. Acceso a la información y comunicación**

a. Informar el rol de la policía a la sociedad y en particular a las personas con discapacidad.

b. Promover y facilitar la utilización de la lengua de señas y diversos sistemas de comunicación, tales como el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación.

c. Adoptar todas las medidas que sean necesarias para eliminar la discriminación provocada por las barreras que enfrentan algunas personas con discapacidad para comunicarse.

d. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación con el fin de facilitar la interacción comunicativa y accesible.

e. Promover que el diseño, desarrollo y producción de páginas webs y redes sociales institucionales de la policía sean accesibles para personas con distintos tipos de discapacidad.

f. Prevenir y eliminar el trato asistencialista hacia personas con discapacidad.

g. Eliminar el trato infantilizador, ya que invisibiliza e invalida el relato de la persona con discapacidad. En todo momento el personal policial debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad, aun cuando esté acompañada.

h. Fomentar una escucha activa por parte del personal policial, asegurando que los funcionarios realizarán el mejor esfuerzo para comprender lo que la persona con discapacidad quiere transmitir, brindando el tiempo que sea necesario para ello.

i. Velar y confirmar en el procedimiento policial que la persona con discapacidad ha comprendido la información expresada por los funcionarios.

j. Establecer mecanismos que posibiliten la asistencia humana a las personas con discapacidad, incluidos lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, expertos en el ámbito jurídico y procedimental.

k. Asegurar la aplicación de ajustes razonables a la persona con discapacidad que lo solicite o que sea necesario para su comunicación e información con el personal policial. Esto será particularmente aplicable en aquellos casos en que el policía no comprende lo que la persona con discapacidad está expresando y no sean aplicables los medios, modos o formatos de comunicación aumentativos o alternativos más conocidos. El policía no debe interpretar que el modo de comunicación diverso que utiliza la persona con discapacidad, y que el funcionario no conoce, sea atribuible a un estado de ebriedad o uso de drogas.

l. Garantizar el acceso de las mujeres y niñas con discapacidad a la información y servicios disponibles en el ámbito de violencia de género, asegurando que los formatos sean siempre accesibles. Se debe tener especial consideración hacia las mujeres sordas que utilizan primariamente la lengua de señas.

m. Fomentar que funcionarios policiales tengan formación en comunicación de apertura en lengua de señas, es decir, para la primera interacción con una persona sorda, mientras llega el servicio de interpretación si es necesario.

n. Asegurar que la persona sorda cuente con servicio de interpretación de la lengua de señas, servicio que debe cumplir con los

presupuestos de neutralidad e imparcialidad en el acto de interpretación. Por esta razón será óptimo contar con intérpretes profesionales de la lengua de señas.

o. Instaurar e implementar diversos sistemas de comunicación para personas sordas, tales como mensajes de texto, videollamadas con servicio de interpretación en lengua de señas, traducción de documentos en lengua de señas, entre otros, para garantizar que puedan comunicarse con el personal policial.

p. Proporcionar información accesible en formato de audio y Braille para que las personas con discapacidad visual puedan comunicarse con el personal policial.

q. Promover la entrega de información en documentos accesibles en lenguaje sencillo para personas con discapacidad intelectual.

r. Apoyar el lenguaje verbal y/o escrito con imágenes o pictogramas al tratarse de personas con discapacidad intelectual.

s. Formular preguntas abiertas, no hacer preguntas ni comentarios sugestivos al comunicarse con personas con discapacidad intelectual.

### **3. Libre acceso a recintos policiales**

a. Asegurar que las instalaciones tengan en cuenta todos los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad, tanto en zonas urbanas como rurales. Para dicho fin se debe tomar en consideración:

1. Iluminación adecuada para personas con baja visión.

2. Huinchas de demarcación, especialmente en los peldaños de escaleras para personas con baja visión.

3. Mesones de atención que contemplen diversos niveles para personas con baja estatura, displasia esquelética, personas en silla de ruedas, entre otros.

4. Rampas para las personas con discapacidad física.

5. Puertas adecuadas para el ingreso de sillas de ruedas.

6. Contar con servicios higiénicos accesibles, WC a la altura de una silla de ruedas con barra de apoyo abatible y espacio libre a su alrededor, lavamanos con espacio suficiente para instalarse de frente con una silla de ruedas, llave de fácil manipulación, y tener un radio de desplazamiento sobre el eje de 1,5 mts.

7. Contar con un camastro, camilla u otro análogo, en el baño u otras dependencias del recinto policial, para que mujeres con lesión medular puedan realizar sus funciones fisiológicas de forma adecuada.
  - b. Resguardar en todo momento la dignidad de la persona con discapacidad en el acceso a los cuarteles y en sus desplazamientos al interior de ellos.
  - c. Garantizar lugares confortables y seguros, a solicitud de la persona con discapacidad, en los que se respete su privacidad y confidencialidad del testimonio en la toma de denuncias, excepto cuando la persona con discapacidad quiera otorgar su testimonio públicamente.
  - d. Implementar en los edificios u otras instalaciones la señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión.
  - e. Brindar apoyo por los funcionarios para la orientación y movilidad de personas ciegas o con baja visión que lo soliciten, describiendo el entorno y los procedimientos que se van a realizar, como también leerle en voz alta información que la persona deba conocer y el texto de las denuncias, constancias u otros documentos que deba firmar. Para esto hay que considerar que la mayoría de las personas ciegas firman sus documentos.
  - f. Contar en los recintos policiales con soportes disponibles para servicios de interpretación en lengua de señas, remoto por videollamada con dispositivos celulares o computacionales para la atención de personas sordas.

## **4. Interacción de policías en la ciudad u otros asentamientos humanos**

### **4.1 Directrices generales**

- a. Reconocer la diversidad de las personas con discapacidad garantizando el conocimiento, promoción y protección del goce pleno de sus derechos humanos y libertades fundamentales por parte de funcionarios policiales, desarrollando estrategias de adaptación y flexibilidad ante esta diversidad.
- b. Promover e intensificar la cooperación entre funcionarios policiales en miras a interactuar correctamente con la persona con discapacidad, reconociendo sus habilidades y méritos, para erradicar los juicios de valor que pueden provocar discriminación.



- c. Garantizar la protección de la vida y bienes de las personas con discapacidad, con especial consideración a las ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones ortopédicos, bastones guías para las personas ciegas y audífonos o teléfonos que facilitan la comunicación para las personas sordas y para personas con afasia. Los funcionarios policiales no deben quitar o apartar las ayudas técnicas de la persona que las utiliza.
- d. Asegurar el ejercicio de la capacidad jurídica y pleno respeto de la autonomía de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.
- e. Fomentar la buena atención de las personas con discapacidad que acuden a los servicios policiales, asegurando un trato acogedor y empático.
- f. Reconocer que las personas con discapacidad pueden quedar expuestas a situaciones que vulneren sus derechos o ser sujetos de abusos, por lo que se debe tener presente siempre una atención preferente, considerando su discapacidad.
- g. Fortalecer y facilitar los canales de comunicación en los casos en que las personas con discapacidad denuncien un delito.
- h. Garantizar que las personas con discapacidad puedan manifestarse libremente en un entorno seguro.
- i. Exigir que el funcionario policial se presente e identifique ante la persona con discapacidad con su nombre y rango, de un modo amable.
- j. Asegurar un contacto directo de los policías con las personas con discapacidad. Esto implica dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante o intérprete, si lo tuviere.
- k. Potenciar una escucha activa por parte de funcionarios policiales.
- l. Explicar a la persona con discapacidad la situación en la que se encuentra y el procedimiento que se va a adoptar.
- m. Implementar y fomentar el uso de un lenguaje inclusivo, evitando el trato autoritario, infantil, posturas inflexibles y cierre al diálogo.
- n. Asegurar y corroborar que la información sea entregada de manera clara y precisa por el funcionario, en un vocabulario cotidiano y sin tecnicismos.
- o. Confirmar en el procedimiento policial que la persona con discapacidad ha comprendido la información, expresada de forma accesible por los funcionarios policiales.

p. Asignar el tiempo adecuado para la interacción de las personas con distintas discapacidades y el personal policial. Se entenderá por tiempo adecuado el que requiera o necesite la persona con discapacidad para realizar sus diligencias ante la policía.

q. Promover un buen trato a personas con discapacidad, aun cuando hayan cometido infracciones.

r. Consultar a la persona con discapacidad si desea contactar a un familiar o conocido para informarle de la situación que le afecta.

s. Fomentar patrullaje e interacción de policías con personas con discapacidad en zonas aledañas y alejadas de la ciudad, donde pudieran encontrarse personas con discapacidad que requieran ayuda o apoyo de funcionarios policiales.

t. Indicar detalladamente los espacios en donde se va a interactuar con las personas con discapacidad, ya sea dentro como fuera de los establecimientos policiales, por ejemplo: “nos encontramos en la Plaza Principal, y a continuación iremos en el vehículo policial para tomar su declaración”.

u. Intensificar el desarrollo de instancias de interacción entre funcionarios y personas con distintos tipos de discapacidad en miras de fortalecer el conocimiento de su diversidad.

v. Conocer las organizaciones de personas con discapacidad e instituciones para personas con discapacidad del territorio en el que ejercen sus funciones, con la finalidad de realizar trabajos colaborativos en red y derivaciones orientadas.

#### **4.2 Directrices específicas según discapacidad**

a. Reconocer que las personas con discapacidad asistidas por un perro guía, bastones, silla de ruedas u otra ayuda técnica, no deben ser separados de ellas, tanto en el vehículo como en la unidad policial.

b. Asegurar una adecuada atención a las personas con discapacidad intelectual, considerando íntegramente su testimonio.

c. Reconocer que las personas con discapacidad intelectual o discapacidad psicosocial no son “peligrosas”. En los casos en que una persona con discapacidad intelectual o discapacidad psicosocial manifieste enojo o molestia, puede ser provocada por diversos factores, como la frustración o la ocurrencia de algún estímulo negativo y no por una característica de la discapacidad. Toda

persona puede expresarse frente a una situación que le resulta incómoda, por lo que se deben derribar los mitos, prejuicios y estereotipos en relación con ciertos tipos de discapacidad. El funcionario policial deberá siempre brindar tranquilidad y seguridad a la persona afectada.

La Policía debe tratar a las personas con discapacidad protegiendo y promoviendo siempre su dignidad inherente, derechos humanos y libertades fundamentales. A las personas con discapacidad psicosocial o intelectual se debe aplicar el buen trato, al igual que con toda otra persona.

d. Consultar a la persona con discapacidad visual si requiere de orientación o ayuda para desplazarse con el fin de que el funcionario no sea invasivo e incómodo. Si la persona ciega se encuentra en una actitud de cruzar una calle, el funcionario policial debe consultarle si requiere ayuda y cómo quiere que esta sea.

e. Anticipar verbalmente a la persona con discapacidad visual cuando haya que subir o bajar escaleras, escalones o rampas. Hay que recordar que siempre se debe preguntar a la persona ciega si requiere ayuda. Este apoyo no debe ser tomando la mano en que la persona ciega lleva su bastón guía y tampoco levantando esa mano, porque le estaría restando de un elemento básico para su seguridad. En caso de tratarse de escaleras mecánicas o bandas transportadoras, el funcionario policial deberá decirle a la persona ciega que le va a tomar una mano, preguntándole si prefiere la mano derecha o la mano izquierda para colocarla en el pasamanos que se desplaza junto a la escalera mecánica. Además, debe indicar si la escalera va hacia arriba o hacia abajo. Luego que la persona ciega toma el pasamanos puede dar el paso para colocar su pie en un escalón que se desplaza o en bandas transportadoras. Cuando la escalera va a terminar, el policía deberá detenerse brevemente, haciéndole saber a la persona que la escalera va a finalizar.

f. Avisar a la persona con discapacidad visual cuando se vaya a utilizar un ascensor, comunicándose siempre verbalmente y anunciándole cuando la puerta esté abierta con el fin de acceder a su interior. Si el ascensor cuenta con numeración en Braille, el funcionario policial deberá comentarlo con la persona para su conocimiento y posible uso.

g. Reconocer el derecho de las personas con discapacidad psicosocial a realizar denuncias en igualdad de condiciones con las demás, no cayendo en la deslegitimación de su relato que lleve a procedimientos inadecuados y sin la debida atención del personal policial.

h. Implementar números telefónicos específicos en dispositivos celulares, para las videollamadas de auxilio de las personas sordas en las distintas regiones del país, para que sean atendidas con prontitud por los funcionarios policiales, activando los procedimientos que correspondan.

## **5. Situaciones de crisis de personas con discapacidad**

a. Fomentar y desarrollar el conocimiento sobre los distintos tipos de discapacidad, con el fin de otorgar un servicio de calidad. Se debe tener presente que la discapacidad es una expresión de la diversidad humana. Incluso, dentro de un mismo tipo de discapacidad pueden existir diferencias entre las personas.

b. Garantizar todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad en situaciones de crisis.

c. Respetar la capacidad jurídica, autonomía, voluntad y preferencias de las personas con discapacidad para tomar sus propias decisiones, con los apoyos necesarios cuando éstos sean solicitados por la misma persona.

d. Asegurar la plena protección de la integridad y la salud de las personas con discapacidad bajo su custodia y, en particular, tomar medidas inmediatas para proporcionar atención médica cuando corresponda, respetando siempre el consentimiento libre e informado de la persona.

e. Reforzar los mecanismos institucionales de la policía con el fin de ofrecer a las mujeres y niñas con distintos tipos de discapacidad que sean víctimas de abuso, violencia doméstica o sexual el acceso efectivo a interponer denuncias en condiciones de seguridad y confidencialidad, sin temor a castigos o represalias.

f. Adoptar y promover un enfoque integral y de apoyo, incluidos los dispositivos accesibles, por parte de funcionarios policiales que respondan a todas las formas de violencia y de abusos contra niñas y niños con discapacidad y mujeres con distintos tipos de discapacidad.

g. Asegurar que la persona con discapacidad sea quien realice la denuncia o testimonio que desea, sin obligarle a hacerlo a través de un tercero. En el caso de las personas sordas, tener presente que tienen el derecho a elegir su intérprete de lengua de señas con independencia, sin tratarse necesariamente de un familiar.

h. Redactar las denuncias y testimonios de las personas con discapacidad de manera íntegra, fidedigna y completa, no interpretando el relato. En el caso de las personas sordas, con su consentimiento, grabar el relato en

lengua de señas que puede ser sometido a un perito en el área si se hace necesario corroborarlo.

i. Promover el buen trato hacia personas con discapacidad en situaciones de crisis o descompensación, garantizando sus derechos humanos, sin el uso de la fuerza o practicando detenciones arbitrarias, sobre todo hacia personas con discapacidad intelectual y psicosocial.

j. Reconocer el derecho de las personas con discapacidad psicosocial a realizar denuncias en igualdad de condiciones con las demás, no cayendo en la deslegitimación de su relato que lleve a procedimientos inadecuados y sin la debida atención del personal policial, tales como el caso de violencia doméstica, lo que puede exponer nuevamente a la víctima a situaciones de riesgo.

k. Asegurar que el personal policial preste apoyo oportuno a personas con discapacidad psicosocial que presenten descompensación.

l. Garantizar el acceso a intérpretes de lengua de señas, para personas sordas que hayan sufrido accidentes de tránsito u otros, ya sea presencialmente o a través de intérprete a distancia, vía conexión remota.

## **6. Situaciones de emergencia**

a. Adoptar todas las medidas posibles para garantizar la seguridad y la protección de las personas con discapacidad en situaciones de riesgo, incluidas las de desastres naturales, emergencias humanitarias y conflictos armados.

b. Apoyar y promover los esfuerzos de funcionarios policiales para atender a las personas con discapacidad en situaciones de pandemias, terremotos, aluviones, entre otros, otorgando prioridad a quienes se encuentran en situación de pobreza o institucionalización, con perspectiva de género, infancia y adultez mayor.

c. Promover y facilitar la interacción a distancia entre personas con distintas discapacidades y el personal policial, lo que incluye la utilización de todos los medios de comunicación tecnológicos, ya sean telefónicos o virtuales, de manera oportuna y continua mientras dure la situación de emergencia.

d. Otorgar información accesible, incluyendo videos informativos en lengua de señas y audio descripción, de manera oportuna y continua, a través de los medios de difusión de que dispone la institución policial (radio, sitios web, redes sociales u otros), en situaciones de emergencia humanitaria y desastres

naturales, en miras de que las personas con discapacidad estén debidamente informadas.

e. Proporcionar y promover el diseño, desarrollo y producción de páginas webs accesibles, incluyendo videos de información en lengua de señas, la audio descripción para personas ciegas, y regulación de contrastes en la pantalla para personas con baja visión. Esta accesibilidad informativa facilitará a las personas con discapacidad la realización de distintos trámites como los permisos temporales o salvoconductos durante cuarentenas, entre otros, a través de la “comisaría virtual”.

f. Facilitar la información y entrega de salvoconductos o permisos obtenidos virtualmente desde los sitios webs policiales, para cuidadores de personas con discapacidad.

g. Flexibilizar exigencias propias del Estado de Emergencia ante fiscalización de las personas con discapacidad que se encuentren en la vía pública en horario de toque de queda, atendiendo a las dificultades para el desplazamiento que se pueden presentar para las personas con discapacidad física y visual. En el caso de personas sordas, los policías deben dirigirse a ellas estando de frente y no encontrándose la persona de espaldas.

h. Considerar diversas formas para llamar la atención de las personas con discapacidad en situaciones de emergencia, más allá de los recursos comúnmente utilizados, tomando en cuenta los distintos tipos de discapacidad. Por ejemplo, tocar el hombro cuando se trata de personas sordas o personas ciegas. El policía debe recordar que debe situarse en frente de la persona con discapacidad.

i. Asegurar que cuando los funcionarios policiales deban utilizar mascarillas por razón de pandemia, toxicidad del aire u otra causa, dichas mascarillas sean con materiales transparentes, con la finalidad de facilitar la comunicación con personas sordas que manejen la lectura labial.

## **7. Situaciones de manejo en el orden público**

a. Fomentar la toma de conciencia de funcionarios policiales con relación a que en manifestaciones y en contextos excepcionales de orden público también participan personas con discapacidad.

b. Considerar que la restauración del orden público implica también que la institución policial tome los resguardos para proteger la integridad física y mental de las personas con discapacidad que estén participando en las

manifestaciones políticas y/o sociales, consolidando buenas prácticas como explicarle a la persona con discapacidad la disposición de acompañarle hacia un sitio seguro.

c. Garantizar un trato humano que implique el debido respeto a la dignidad inherente al ser humano, a toda persona con discapacidad sometida a cualquier forma de detención o arresto.

d. Eliminar toda privación de libertad basada en la existencia de una discapacidad.

e. Asegurar que las personas con discapacidad que se vean privadas de su libertad tengan, en igualdad de condiciones con las demás, derecho a la totalidad de garantías de acuerdo con el derecho internacional de los derechos humanos y la legislación nacional.

f. Proporcionar la plena protección de la integridad y salud de las personas con discapacidad bajo su custodia y, en particular, tomar medidas inmediatas para otorgar atención médica cuando corresponda.

g. Trasladar sin demora ante un juez a la persona con discapacidad que hubiere sido detenida o arrestada, a fin de que éste decida sobre la legalidad de su detención.

h. Eliminar todo comportamiento que implique infligir, instigar o tolerar actos de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, contra una persona con discapacidad.

i. Garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, con la finalidad de facilitar la realización de las funciones efectivas como participantes directos e indirectos en un proceso o procedimiento, incluida la declaración como testigos.

j. Fortalecer las redes de seguridad de la institución policial en resguardo de las personas con discapacidad que participen en manifestaciones públicas, creando nuevas redes si fuere necesario.

k. Respetar y asegurar la utilización de ayudas técnicas de las personas con discapacidad que participen en manifestaciones públicas, garantizando que las tengan siempre a su disposición, por ejemplo, la silla de ruedas para quienes las usan y el bastón guía para personas ciegas.

l. Considerar diversas formas para llamar la atención de las personas presentes en contextos de desorden público, más allá de los recursos comúnmente utilizados, tomando en cuenta los distintos tipos de discapacidad. Por ejemplo,

tocar el hombro cuando se trata de personas sordas o personas ciegas. El policía debe recordar que debe situarse en frente de la persona con discapacidad.

m. Desarrollar habilidades que permitan a los funcionarios policiales reconocer y relacionarse adecuadamente con las personas con discapacidad psicosocial, con el fin de proteger la integridad física y psíquica de dichas personas.

## **8. Delitos**

### **a) Situaciones en que la persona con discapacidad es presunta víctima**

1. Resguardar la integridad física y psíquica de la persona con discapacidad.
2. Respetar la capacidad jurídica y autonomía de las personas con discapacidad para tomar sus propias decisiones, con los apoyos necesarios cuando éstos sean solicitados por la misma persona.
3. Garantizar la entrega de toda la información necesaria, escuchando activamente a la víctima y resguardando su consentimiento libre e informado.
4. Asegurar la disponibilidad de intérpretes de lengua de señas, uso de dispositivos tecnológicos, Braille, audios, los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación, con el fin de facilitar las denuncias de personas con discapacidad que sean víctimas de un delito.
5. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, tales como videollamadas, mensajes de texto, chats interactivos y páginas webs para realizar denuncias, en especial de personas con discapacidad que sean víctimas de violencia intrafamiliar o de género, las que recibirán la debida consideración por funcionarios policiales para iniciar los procedimientos que correspondan.
6. Adoptar y promover un enfoque integral y de apoyo por parte de funcionarios policiales que respondan a todas las formas de violencia y de abusos contra niñas, niños y mujeres con discapacidad.
7. Reforzar los mecanismos institucionales de funcionarios policiales con el fin de ofrecer a las mujeres, niñas y niños con discapacidad que sean víctimas de violencia intrafamiliar o abuso el acceso efectivo a interponer denuncias en condiciones de seguridad y confidencialidad, sin temor a castigos o represalias.



8. Fortalecer las redes de seguridad de la institución policial en resguardo de las personas con discapacidad que sean víctimas de delito, creando nuevas de ser necesario.

9. Garantizar lugares confortables y seguros a solicitud de la persona con discapacidad en los que se respete su privacidad y confidencialidad del testimonio en la toma de denuncias, excepto que la persona con discapacidad quiera otorgar su testimonio públicamente.

10. Asegurar la lectura íntegra por la persona con discapacidad de la denuncia o testimonios relatados, sin interpretaciones por parte de funcionarios policiales, cuidando siempre la accesibilidad de los formatos de información y comunicaciones.

11. Reconocer el derecho de las personas con discapacidad psicosocial a realizar denuncias en igualdad de condiciones con las demás, no cayendo en la deslegitimación de su relato que lleve a procedimientos inadecuados y sin la debida atención del personal policial.

#### **b) Situaciones en que la persona con discapacidad es presunto partícipe en un delito (autor, cómplice o encubridor)**

1. Promover el debido respeto a la dignidad de toda persona con discapacidad sometida a cualquier forma de detención o arresto.

2. Eliminar toda práctica que conlleve detener arbitrariamente a las personas con discapacidad.

3. Considerar que la discapacidad de una persona no debe representar prejuicios o estereotipos de imputabilidad o culpabilidad para el personal policial.

4. Garantizar la lectura de los derechos del detenido a través de la interpretación de lengua de señas, el Braille, audios, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación u otros formatos accesibles, garantizando la autonomía lingüística de la persona con discapacidad.

5. Asegurar y corroborar que la información se entregue de manera clara y precisa por el funcionario policial a la persona con discapacidad, en un vocabulario cotidiano, inclusivo y sin tecnicismos, cuidando siempre los formatos accesibles.

6. Garantizar que el traslado de una persona en silla de ruedas en un vehículo policial se realizará de manera segura.

7. Reconocer que las ayudas técnicas de las personas con discapacidad son una extensión de su cuerpo, por lo que no deben ser separadas de ellas, incluso dentro de los recintos policiales o vehículos institucionales. Por ejemplo: si la persona es asistida por silla de ruedas o bastones.

8. Consultar si la persona con discapacidad requiere contactar a un familiar o conocido para informarle de la situación que le afecta, facilitando los medios para esta comunicación.

9. Considerar que las personas con discapacidad pueden requerir algún tipo de medicación, la que es importante suministrar y supervisar.

10. Asegurar que las personas sordas detenidas o arrestadas, usuarias de lengua de señas, puedan utilizar sus manos para comunicarse. Esposar por la espalda las manos de una persona sorda no le permitirá ocuparlas para su comunicación a través de la lengua de señas.

## **9. Servicios de patrullaje en las fronteras**

a. Garantizar el derecho de las personas con discapacidad a cruzar fronteras en igualdad de condiciones con las demás, considerando el uso de sus ayudas técnicas sin exclusión.

b. Establecer contacto con las personas con discapacidad que habitan zonas geográficas fronterizas, insulares o lejos de los centros urbanos, con el objeto de atender sus eventuales necesidades, no solo policiales, sino también de traslados de primeros auxilios, de emergencia, entre otras.

c. Reconocer el derecho de las personas con discapacidad psicosocial a cruzar fronteras en igualdad de condiciones con las demás, no cayendo en sospechas arbitrarias en base a su apariencia, gestos, comportamiento, habla diversa, entre otras.

## **10. Rol educativo de la policía hacia el interior de la institución y hacia la comunidad**

a. Incorporar en la estructura organizacional policial la seguridad y protección de las personas con discapacidad con un enfoque de derechos humanos.

- b. Tomar todas las medidas posibles con la finalidad de otorgar un servicio policial inclusivo y de calidad para las personas con discapacidad, lo cual comprende el reconocimiento de la diversidad humana como parte de la sociedad.
- c. Informar a personas con discapacidad y sus organizaciones representativas el rol de los policías.
- d. Proporcionar y facilitar la entrega de la información respecto de todos los derechos que pueden exigir las personas con discapacidad a funcionarios policiales.
- e. Promover al interior de la institución policial el carácter de sujetos de derecho de las personas con discapacidad, teniendo en consideración sus méritos, capacidades y habilidades, eliminando estereotipos, prejuicios y prácticas nocivas, incluidos los que se basan en el género, infancia y adultez mayor.
- f. Fomentar y promover la entrega de información y educación a la comunidad sobre la manera de prevenir, reconocer y denunciar casos de explotación, violencia y abuso en contra de las personas con discapacidad.
- g. Promocionar el diseño, desarrollo, producción y distribución de material informativo a la sociedad, a través de tecnologías de la información y comunicación, incluyendo páginas webs.
- h. Difundir y reconocer las buenas prácticas y acciones positivas que desarrollen los servicios policiales en materia de discapacidad para que sean replicadas por las distintas unidades.