

EMPODERAMIENTO Y DEFENSA DE DERECHOS

GUÍA PARA LA AUTODEFENSA DE LOS DERECHOS
DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2016



CeRMI

COMITÉ PERUANO
DE DEFENSA Y PROMOCIÓN
DE LOS DERECHOS
DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD

CONVENCIÓN
DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD ANIVERSARIO

EMPO- DERA- MIENTO Y DE- FENSA DE DE- RECHOS

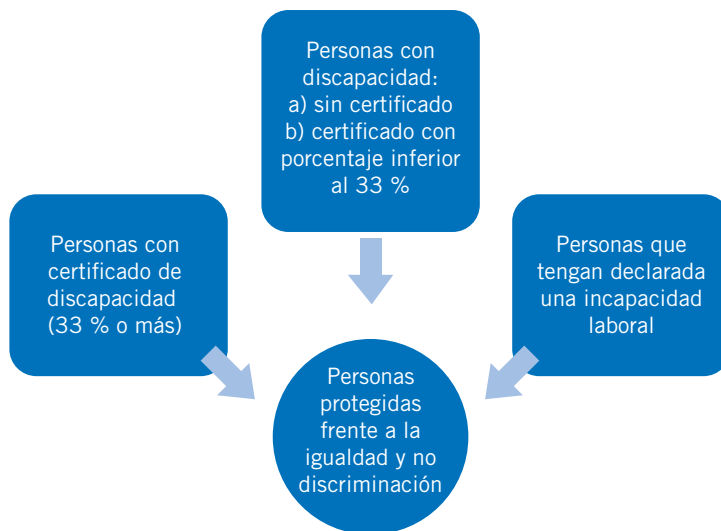


ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. LA CONVENCION INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	5
2.1 Introducción	5
2.2 Premisa básica: Tienes los mismos derechos	5
2.3 Igualdad y no discriminación	7
2.4 ¿Cómo leer la Convención?	10
2.5 ¿Cómo exigirla?	10
3. EMPODÉRATE	11
3.1 Introducción	11
3.2 ¿Me están discriminando...?	12
3.3 Conocer	13
3.4 ¿Qué es la autodefensa?	14
4. ¿CÓMO ACTÚO SI ME DISCRIMINAN?	14
4.1 Identifica cuál es la barrera que te impide el igual ejercicio de derechos	15
4.2 Identifica qué normas concretas te protegen	15
4.3 Solicita	17
4.4 Haz un seguimiento	20
4.5 Busca apoyos, crea opinión, hazte escuchar.....	20
5. TIPOS DE RECURSOS	21
5.1 Recursos administrativos generales	21
La OADIS	21
Defensor del Pueblo	23
Infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	24
5.2 Recursos administrativos específicos	26
Inspección de Trabajo y Seguridad Social	26
Inspección Educativa	28
Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones	28
5.3 Recursos judiciales	29
Beneficio de Justicia Gratuita	30
Garantías especiales en los casos de discriminación	31
5.4 Otros recursos	32

1. INTRODUCCIÓN

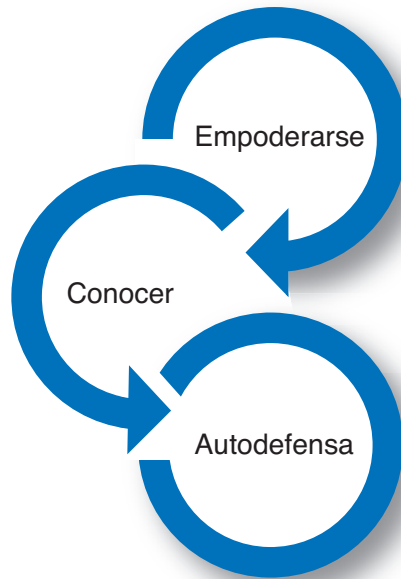
Esta Guía está dirigida a las personas con discapacidad. Es muy importante que sepas que en caso de discriminación no es necesario tener un certificado de discapacidad, que la ley te protege igual, otra cuestión es que de alguna manera tendrás que acreditar que existe una relación entre las barreras a la igualdad y tu situación biofísica (por ejemplo, una persona con cáncer, una persona con VIH, una persona con enfermedad química múltiple, una persona con electrosensibilidad, una persona con disfe-mia).



Empoderarse, capacitarse, son palabras que tienen un objetivo común: aprender a defender los derechos desde el convencimiento de que todas las personas tenemos los mismos y que la discapacidad, nunca puede justificar o suponer una forma de discriminación o de exclusión.

Para empoderarte, necesitas, entre otras cosas, conocer tus derechos, saber qué normas te protegen, y en especial, conocer la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En esta Guía encontrarás pautas para empoderarte, para conocer tus derechos y para ejercer la autodefensa, de forma que seas TÚ, quien tomando parte activa, reacciones de una forma constructiva cuando entiendas que te están vulnerando tus derechos, que te están discriminando. Reaccionar significa defender, defender tus derechos para que nadie te los pueda quitar.



2. LA CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2.1 Introducción

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad tiene como finalidad asegurar la igualdad plena y efectiva de los derechos de las personas con discapacidad. Fue aprobada en sede de Naciones Unidas el 3 de diciembre de 2006 y entró en vigor en España en mayo de 2008.

La importancia de la Convención está en que define cómo garantizar los derechos humanos a las personas con discapacidad, y por ello, está centrada en asegurar la igualdad y no discriminación.

2.2 Premisa básica: Tienes los mismos derechos

Lee esta afirmación y créetela, porque esta afirmación que parece tan evidente, ha sido y es negada a las personas con discapacidad, y es uno de los motivos que hace que no siempre sea fácil identificar que se produce una discriminación.

Venimos de una realidad que entendía que la causa de exclusión de las personas con discapacidad era su propia discapacidad, es decir, si la persona no podía tomar el autobús porque este tenía escalones, era un problema de la persona; si no podía comunicarse ante una emergencia porque el sistema no estaba adaptado para las personas con discapacidad auditiva, era un problema de la persona; si no podía interpretar el mapa del metro porque era en tinta, era un problema de la persona con discapacidad visual, y así un largo etcétera de situaciones.

Sin embargo, las leyes han avanzado, y muestran que hasta ahora la sociedad se ha construido sin tener en cuenta a las personas con discapacidad. Esto es un paso fundamental, pues implica reconocer que la exclusión ya no se debe a la discapacidad, sino que la exclusión o la inclusión dependen de que hagamos entornos inclusivos y respetuosos con las diferencias, aunque ello implique modificar nuestra forma habitual de hacer las cosas. Y esto es el enfoque de derechos humanos que incorpora la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El proclamar la igualdad de derechos.

De esta forma, llegamos a una conclusión muy fácil: las personas con discapacidad tienen derecho a los mismos derechos, y además a disfrutarlos en todos los ámbitos de la vida social, y en condiciones de igualdad, no discriminación y autonomía.



2.3 Igualdad y no discriminación

La Convención afirma los derechos de las personas con discapacidad en clave de igualdad y no discriminación. Hemos de tener en cuenta que históricamente a las personas con discapacidad, o bien se les han negado sus derechos, o se les ha reconocido, pero sin ninguna forma de garantía, lo que conducía a que no fueran asegurados, es decir, eran papel mojado.

La igualdad significa que no hay discriminación, y la no discriminación implica el respeto a la igualdad, es decir, son las dos caras de la misma moneda.

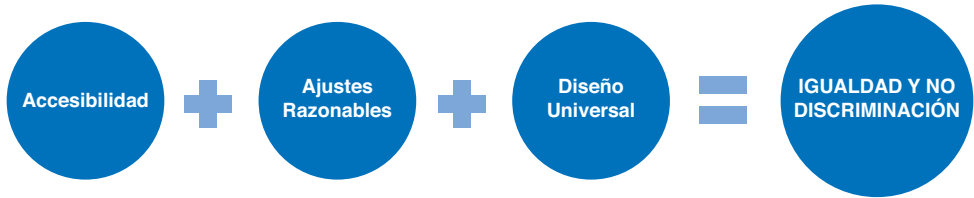
La Convención define qué es discriminación y además la prohíbe, así establece que es discriminación:

“cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”.

Es decir, cualquier actuación, intencionada o no, que suponga la imposibilidad de que la persona con discapacidad pueda gozar de sus derechos. Esto es importante porque no es necesario que exista voluntad de discriminar, la cuestión es que la discriminación se produzca.

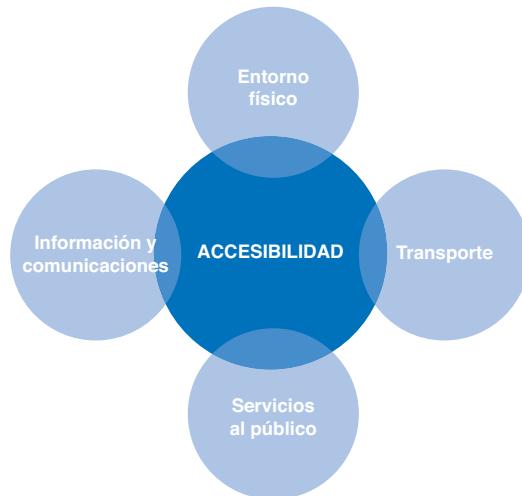


La igualdad y no discriminación, para ser efectiva en el ámbito de las personas con discapacidad, requiere de mecanismos específicos que la posibiliten y desarrollen, como la accesibilidad, los ajustes razonables y el diseño universal.



Accesibilidad

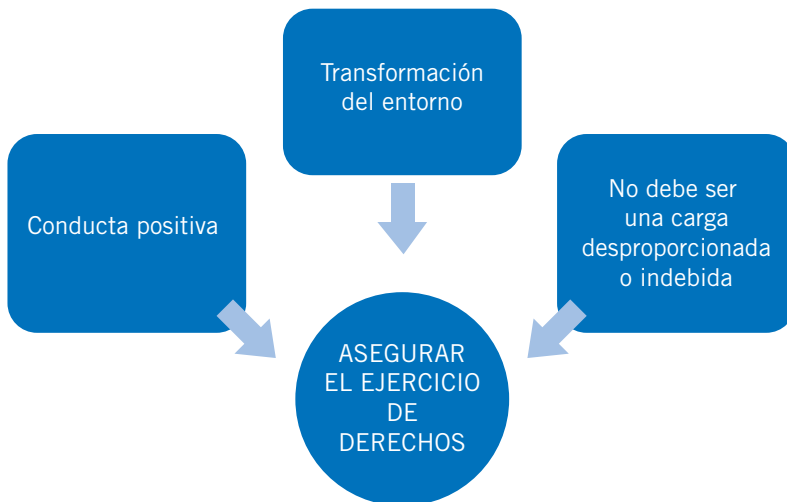
La accesibilidad implica pensar y crear los entornos, productos, servicios, bienes, etc., para que puedan ser utilizables por todos en condiciones de seguridad y máxima autonomía.



Ajustes razonables

A diferencia de la accesibilidad, los ajustes razonables son respuestas a medida, es decir, un espacio, entorno, producto, o servicio puede ser accesible, pero puede suceder que por el tipo de discapacidad la persona no pueda disfrutar de su derecho, en este caso, lo que se establece la ley es que se debe buscar una solución para que la persona con discapacidad pueda disfrutar ese derecho, por tanto:

- a. Es una conducta positiva de actuación de transformación del entorno.
- b. Es una transformación tendente a adaptar el entorno a las necesidades específicas de las personas con discapacidad orientadas a darles una solución.
- c. Dichas soluciones no deben suponer una carga desproporcionada o indebida.
- d. Tienen como fin facilitar la accesibilidad o la participación de las personas con discapacidad de forma análoga a los demás miembros de la sociedad.



Pensemos en una persona que necesita desplazarse en cama y quiere ir a un concierto, el recinto, aunque sea accesible, deberá buscar una forma para que pueda acudir. Otro ejemplo sería adaptaciones en los tiempos de los exámenes si la persona tiene dificultades para escribir.

Diseño Universal

El diseño universal se define como “el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado”.

Hay que tener presente que no produce el mismo efecto una rampa que un salvaescaleras, ya que el primero permite salvar el desnivel de forma autónoma y no requiere mantenimiento, y el otro, además de que no suele tener un uso autónomo, tiene un mayor coste de inversión y de mantenimiento. Por eso, es fundamental que desde el principio se piensen los entornos, productos y servicios bajo criterios de diseño universal.

Como ves, todas estas medidas ponen el acento en una nueva forma de concebir y pensar la sociedad, y lo que es más importante muestran la responsabilidad de todas las personas que la integran.

2.4 ¿Cómo leer la Convención?

La Convención tiene tres características muy importantes:

- a) Afirma en cada derecho la igualdad y no discriminación.
- b) Define cómo lograr la igualdad y no discriminación.
- c) Establece el contenido mínimo de cada derecho.

La Convención, al reconocer los derechos, establece qué características tienen que tener esos derechos, así, por ejemplo, al regular el derecho a la educación, no solo establece que las personas con discapacidad tienen derecho a la educación, sino que además incluye que este derecho, para ser tal, debe tener las siguientes notas:

- derecho de las personas con discapacidad a la educación,
- derecho a una educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás,
- en la comunidad en que vivan,
- derecho a la educación inclusiva sin exclusión por motivo de discapacidad,
- derecho a los ajustes razonables en función de las necesidades individuales,
- derecho a que se les preste apoyo,
- derecho a que se faciliten medidas de apoyo personalizadas y efectivas.

Por eso, es esencial leerla, porque nos dice cómo tienen que ser los derechos, y si sabemos cómo deben ser, nos está diciendo qué podemos exigir.

2.5 ¿Cómo exigirla?

La primera duda que te puede surgir es cómo exigirla, cómo invocarla.

En cuanto a su aplicación nacional, la Constitución establece que los Tratados Internacionales tras su publicación forman parte de nuestro ordenamiento jurídico y, en segundo lugar, que es referente de interpretación de los derechos fundamentales:

Art. 96. 1 CE: “Los tratados internacionales válidamente celebrados, una vez publicados oficialmente en España, formarán parte del ordenamiento interno. Sus disposiciones sólo podrán ser derogadas, modificadas o suspendidas en la forma prevista en los propios tratados o de acuerdo con las normas generales del Derecho internacional”.

Art. 10.2 CE: “Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”.

Además de esta normativa constitucional, se ha aprobado la Ley 25/2014, de 27 de noviembre, de Tratados y otros Acuerdos Internacionales, que refuerza dicha obligatoriedad. En este sentido, la norma establece los siguientes criterios:

- a) Eficacia de los Tratados internacionales válidamente celebrados a la fecha que determine el Tratado, o en su defecto a partir de la fecha de su entrada en vigor (art. 28.2).
- b) Son de aplicación directa, y tanto el Estado, como las Comunidades Autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla deben adoptar las medidas para su ejecución dentro de su ámbito competencial (art. 30).
- c) Prevalencia de los tratados en caso de conflicto, frente a cualquier norma del ordenamiento interno, salvo las de rango constitucional (art. 31).
- d) En la interpretación de los tratados adoptados por organizaciones internacionales se tendrá en cuenta toda norma pertinente de la organización (art. 35.2).
- e) Las disposiciones dictadas en ejecución de tratados internacionales se interpretarán de conformidad con el tratado que desarrollan (art. 35.4).

3. EMPODÉRATE

3.1 Introducción

Ya sabes que tienes derechos, ahora, la siguiente cuestión es poder defenderlos si te los quitan.

La palabra empoderamiento habla de un proceso de crecimiento personal que lleva a la toma de decisiones, implica el sentir que decidimos en nuestra vida, y, sobre todo, que no somos espectadoras y espectadores de lo que nos sucede. Por ello, cuando una persona está empoderada actúa y defiende sus derechos.

Empoderarse es por tanto defender aquello en lo que creemos, por ello, la primera cuestión esencial es creer en ti como persona: CREER QUE TIENES EL MISMO VALOR COMO SER HUMANO Y LOS MISMOS DERECHOS, Y DEFENDERLOS. Pues

estos derechos se reconocen, precisamente por nuestra condición de personas, y muy importante, esos derechos los debes poder ejercer en cualquier parte, en cualquier sitio junto con los demás, pues todas y todos compartimos un espacio común de convivencia y participación que debe ser abierto.

Tienes el mismo valor, los mismos derechos, defiéndelos

3.2 ¿Me están discriminando...?

La primera cuestión cuando no podemos ejercer un derecho es pensar si es una situación de discriminación.

Te discriminan cuando hay barreras que te impiden, en condiciones de igualdad, el libre disfrute de tus derechos. Así podemos encontrarnos en las siguientes situaciones:

- Los entornos, productos y servicios no son accesibles e incumplen la normativa que existe sobre condiciones básicas de accesibilidad. La ley establece que los entornos, productos y servicios deben diseñarse pensando en todas las personas, por ello hay normas que regulan cómo deben ser para que sean inclusivos de una forma general.
- Cuando se incumple la obligación de prestar ajustes razonables, es decir, apoyos concretos en razón de tu discapacidad. La accesibilidad piensa en todos, pues son un conjunto de requisitos técnicos que deben cumplir dichos entornos, productos y servicios (por ejemplo, el tamaño y diseño de una rampa está definido). Frente a la accesibilidad, los ajustes razonables lo que permiten es que, ante una situación concreta en la que la discapacidad genera una desventaja, precisamente, para que puedas ejercer tus derechos se da una solución específica (por ejemplo, sentarte en primera línea de clase si tienes alguna discapacidad auditiva, un programa informático específico en el trabajo, etc.). En este sentido, debes tener presente que los ajustes razonables son obligatorios salvo que prestarlos sea desproporcionado o indebido, aspecto que deberá demostrar quién te los deniegue.

- Cuando por motivo de discapacidad el trato que se te dispensa es diferente, por ejemplo, no dejarte entrar en un local de fiesta, exigirte más requisitos que a otros para ir a un gimnasio, etc.
- Cuando por asociación o vinculación con una persona con discapacidad te discriminan, por ejemplo, si en tu empresa no te dan un ascenso o promoción porque tengas a tu cargo a un ascendiente o descendiente con discapacidad.
- Y no lo olvides, aunque el espacio, entorno, producto o servicio sea accesible, si no lo es para ti, puedes pedir un ajuste razonable.

Es importante, muy importante, que sepas que la normativa antidiscriminación no te exige que tengas ningún certificado de discapacidad o un grado mínimo, basta con que tengas una discapacidad para que puedas denunciar la discriminación. En todo caso, si te lo piden, deberás acreditar de alguna forma que tienes una discapacidad.

3.3 Conocer

Es fundamental que conozcas tus derechos. Ten presente que, aunque los derechos sean los mismos, existen normas específicas centradas en las personas con discapacidad y sus derechos, especialmente dirigidas a proteger la igualdad y no discriminación, y por ello, también contienen medidas para que puedas denunciar posibles situaciones de vulneración.

Hay dos normas fundamentales que debes conocer:

- La Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que es un tratado internacional de derechos humanos que forma parte de nuestro ordenamiento jurídico.
- El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Esta norma define los ámbitos de igualdad y no discriminación; hace un recorrido por los derechos de las personas con discapacidad y establece el régimen de infracciones y sanciones.

Por otra parte, ten en cuenta que también existe normativa autonómica, y especialmente te interesa conocer la que establezca el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. En todo caso, el desarrollo autonómico es desigual.

3.4 ¿Qué es la autodefensa?

La autodefensa es la capacidad para defender algo que es tan íntimo y tan propio como tus derechos. Para ello, es necesario dos acciones complementarias: (a) conocer cuáles son tus derechos y la normativa que los protege y (b) actuar defendiéndolos.

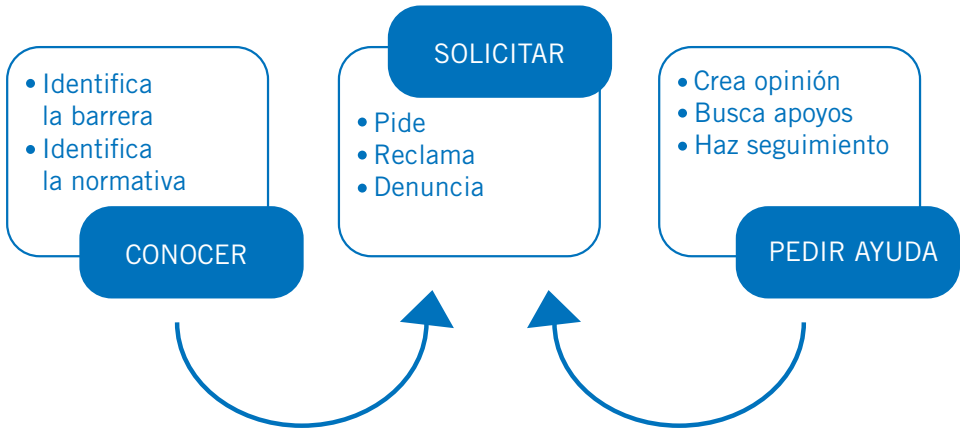
Ante la discriminación, no te pares, no te conformes con desahogarte, actúa, defiende tus derechos con firmeza y con serenidad. Para ello, una vez que conozcas tus derechos has de buscar los ámbitos o entidades donde puedes interponer tus peticiones o reclamaciones.

Es muy importante la actitud, en este sentido te aconsejamos que en la medida que puedas, cuando te autodefieras busca:

- La asertividad, es decir, que seas capaz de decir las cosas de una forma calmada sin que te puedan las emociones de enfado o frustración por la situación de discriminación que estás viviendo. De esta forma, podrás ser más claro en explicar qué te ha sucedido, que pides y cómo lo pides, y esto dará una fuerza especial a la hora de establecer un diálogo.
- La proactividad, propón soluciones, piensa que muchas veces lo que hay es ignorancia sobre la discapacidad, se desconoce qué recursos o necesidades pueden facilitar la igualdad. Ten en cuenta que también hay mucha inercia, que todos los seres humanos tendemos a repetir pautas de comportamiento y que cuando nos piden cambiar nos cuesta. Por ello, si explicas tu necesidad desde tu derecho a la igualdad de una forma serena y cercana, y propones una solución, ayudas a solucionarlo.
- La resiliencia, que es la capacidad de sobreponernos, de enfrentar la adversidad, ello te permitirá sobrellevar las dificultades, las trabas, o las esperas del proceso de autodefensa...cuanto más resiliente seas, más pequeñas y fáciles te resultarán de superar las dificultades.

4. ¿CÓMO ACTÚO SI ME DISCRIMINAN?

Te proponemos unos pasos a seguir



4.1 Identifica cuál es la barrera que te impide el igual ejercicio de derechos

Para que haya un tratamiento desigualitario o una discriminación es porque en un entorno determinado (colegio, polideportivo, trabajo, parada de autobús, etc.) hay una barrera (falta de profesor de apoyo, inaccesibilidad del centro, etc.) que te impide el ejercicio de tus derechos en igualdad de condiciones.

Es importante que identifiquemos tanto el entorno como la barrera, pues nos facilitará el paso siguiente, que es la búsqueda de las normas que protegen tus derechos.

4.2 Identifica qué normas concretas te protegen

Para poder defender tus derechos, necesitas conocer un poquito las leyes, es decir, saber qué normas se están preocupando de protegerte, porque son las que deberás utilizar para defender tus derechos.

La búsqueda puede parecer algo complicada, pero para ello puedes apoyarte en dos vías muy interesantes de ayuda:

- Internet con los buscadores podrás encontrar mucha información sobre el tema que te preocupa.
- Asociaciones de personas con discapacidad y sus familias u otras entidades de protección. Su mayor conocimiento y experiencia en estos ámbitos te puede servir para que te orienten.

Puesto que la accesibilidad es un elemento esencial de igualdad, ten en cuenta la siguiente normativa, fíjate que cada una define ámbitos concretos:

- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la Sociedad de la Información.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios a la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio.
- Real Decreto 422/2011, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales (si tu problema es de participación política, consulta el Manual de Garantía del derecho del voto y de accesibilidad del proceso electoral para personas con discapacidad elaborado por CERMI Estatal: <http://www.cermi.es/es-ES/Novidades/Paginas/Inicio.aspx?TSMEIdPub=1882>)

4.3 Solicita

Si has seguido los pasos, ya sabes que tienes un derecho, el siguiente paso es ver la forma de defenderlo.

Cada caso es único y especial, y por ello, tienes que valorar si estás en fase de buscar una solución dialogada, si quieres ser más enérgico y quieres pedir de forma directa, o en último caso reclamar. En el fondo, son diferentes formas de solicitar que respeten tus derechos.

Dialogar

Siempre es bueno, si es posible, abrir un diálogo con la persona o entidad que está vulnerando tus derechos, muchas veces, es desconocimiento o inercia. Expón como te afecta y propón una solución.

Pedir

Si el diálogo no fuera posible, o lo hemos intentado y no ha servido de nada, bien porque no nos han hecho caso o nos dan largas, la siguiente posibilidad es hacer un escrito formal. Muchas veces, las actitudes cambian cuando se hace por escrito, porque no es lo mismo negarse de palabra que hacerlo en un papel.

Cuando presentes un escrito guárdate una copia con el registro de entrada, así siempre tendrás una documentación que acredite que lo has hecho, pues en el futuro puede ser necesario.

Si se negaran a recibir y sellar tu escrito, pide el libro de reclamaciones y expón la situación, y por supuesto, lleva copia a la Administración competente.

Quejarse

Puede que quieras hacerlo directamente, o bien sea el siguiente paso porque tu petición no se ha contestado, o lo hayan hecho de forma que te lo deniegan.

En cuanto al contenido de la queja, es similar al de la petición, pero, además, si presentaste una petición previa, por ejemplo, solicitando una adaptación que te fue denegada, deberás incluirla, así como la contestación que se te haya dado.

Hacer una petición, una reclamación es más fácil de lo que parece. Ten presente que en la estructura del escrito debería contener los siguientes aspectos:

- a) Identifícate: nombre, apellidos, DNI, domicilio para que te puedan responder.

- b) Ante quién la presentas: un colegio, un cine, un polideportivo, etc.
- c) Qué pasa: aquí debes describir qué ocurre, qué situación estás viviendo que entiendes que vulnera tus derechos. Un consejo importante, cuando cuentes qué pasa, describe la situación de la forma más objetiva, clara y sencilla posible. Quién lo lea ha de ser capaz de entenderlo sin esfuerzos.
Los párrafos breves ayudan a explicar y a leer.
Acuérdate de ser descriptivo, aunque cualquier situación de discriminación es muy difícil, intenta que al contar lo que te pasa no se mezcle con tus sentimientos, porque puedes crear confusión en quien lo lee, y lo que necesitas es que la persona entienda qué ha sucedido.
- d) Qué pides, qué reclamas, etc.
Explica qué necesitas y por qué lo necesitas, de nuevo se objetivo.
A veces, lo que existe es desconocimiento, por eso es importante que trates de dar tú una solución, si la conoces, pues nadie mejor que tú conoce tus necesidades.
- e) Qué normativa te apoya para hacer tu escrito.
En esta parte explicas que eso que pides es un derecho que te reconocen las normas.
- f) Si hay algún documento que quieres aportar (por ejemplo, que te han denegado una adaptación, una foto de la inaccesibilidad de un espacio electoral, etc.)

A quién la dirijo

Quién soy	Qué pasa	Qué pido	Normativa	Documentación que adjuntas
-----------	----------	----------	-----------	----------------------------

Ten en cuenta que cuando hagas tu petición o reclamación, hay normativa que es genérica (*la Convención internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad, y el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*), que siempre debes invocar, y otra que es específica, que de forma más concreta reconoce ese derecho que solicitas o reclamas

A (IDENTIFICA ENTIDAD A LA QUE TE DIRIGES)

Don/ña, con domicilio en,
y con Documento Nacional de Identidad número

EXPONE:

PRIMERO.- Que el solicitante es una persona en la que concurre la circunstancia de una discapacidad, según se acredita en el certificado oficial cuya copia se adjunta.

SEGUNDO.- Que (expón aquí qué te sucede).

.....
.....
.....
.....

TERCERO.- Que esta situación vulnera mi derecho a xxxxxx en condiciones de igualdad y no discriminación con el resto de personas sin discapacidad.

CUARTO.-Que la legislación aplicable protege mis derechos, así:

- La Convención internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad en su artículo x
- El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que garantiza xxxxxxxx (artículos)
- Cualquiera otra normativa que apoye tu petición

QUINTO.- De las disposiciones anteriormente mencionadas se desprende, con claridad, que tengo derecho

Por todo lo cual,

SOLICITO A (IDENTIFICA ENTIDAD A LA QUE TE HAS DIRIGIDO) ,que teniendo por presentado este escrito se sirva admitirlo y a tenor de sus manifestaciones se me garantice el ejercicio regular de mi derecho, acordando la adopción de las medidas pertinentes que resuelvan los problemas identificados (recuerda cuáles son).

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA:

*

FDO.:

En, a de de 201.....

4.4 Haz un seguimiento

Sin perjuicio de que toda petición o reclamación lleva su curso y su tiempo, puedes interesarte por ella y preguntar en qué situación está. De esta forma lo mantienes activo. En todo caso, no te desespere, estas cosas llevan su tiempo.

4.5 Busca apoyos, crea opinión, hazte oír

Puedes buscar apoyos de diferentes maneras:

- a) En organizaciones de personas con discapacidad y sus familias,
- b) En otras entidades de derechos humanos.
- c) Hacer presión a través de las redes sociales
- d) Escribir al tu Diputado/a (nacional/autonómico)
- e) A la Comisión de Peticiones del parlamento (nacional o autonómico), tanto al Congreso, como al Senado, como a tu Parlamento autonómico. Puedes encontrar quiénes te representan en sus webs (www.congreso.es; www.senado.es y en las páginas de los parlamentos autonómicos).
- f) Y también, puedes contar con los medios de comunicación, les puede interesar tu historia..., ponte en contacto con ellos y cuéntales qué te sucede, el impacto de la prensa siempre es positivo y puede ayudar al cambio. Existen medios especializados que tienen espacios concretos para este tipo de acciones. Con esta intención puedes buscar vías de comunicación y difusión masivas como el envío de correos electrónicos a grupos de interés, blogs, redes sociales, cartas a periódicos,
- g) O periodistas, etc.

5. TIPOS DE RECURSOS

Como ves, empoderarse, capacitarse, tienen como fin la defensa de los propios derechos, por ello, en los apartados siguientes encontrarás información sobre diferentes entidades ante las que presentar tus quejas o reclamaciones. Los recursos que puedes presentar son tanto extrajudiciales, sin que intervenga un juez, como judiciales, en los que sí interviene un juez.

En los diferentes recursos que te presentamos, hemos tomado como base la información que aparece de las diferentes entidades en internet. En todo caso, a la hora de plantear el escrito, revisa la información en cada web porque puede haber cambiado.

5.1 Recursos administrativos generales

Aquí podrás encontrar información sobre algunos recursos administrativos a los que puedes acudir en el caso de que identifiques una discriminación por razón de discapacidad.

Este tipo de recursos no requieren los servicios de profesionales como procurador y/o abogado, y son gratuitos. Tienen la gran ventaja de que tú mismo, puedes hacer tu queja o denuncia.

En este apartado encontrarás información sobre:

- a) La OADIS.
- b) El Defensor del Pueblo.
- c) Infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

La OADIS

¿QUÉ ES?

La OADIS es la oficina de atención a la discapacidad, y es un órgano de carácter permanente y especializado del Consejo Nacional de la Discapacidad, encargado de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad y sus familias.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA CONSULTA, QUEJA O DENUNCIA?

Cualquier persona con discapacidad y sus familias o los movimientos asociativos de las personas con discapacidad, siempre que invoquen que ha sido objeto de discriminación por razón de su discapacidad.

Por tanto, da igual la nacionalidad, residencia o vecindad administrativa, sexo, minoría de edad, incluso si tienes la capacidad judicial modificada o estás en un centro penitenciario o de reclusión, y tampoco importa si mantienes cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o Poder público.

¿QUÉ CONSULTA, QUEJA O DENUNCIA PUEDO PRESENTAR?

Puedes presentar una consulta, queja o denuncia siempre que la discriminación se haya producido en alguno de los siguientes ámbitos:

- a. Telecomunicaciones y sociedad de la Información.
- b. Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificaciones.
- c. Transportes.
- d. Bienes y servicios a disposición del público.
- e. Relaciones con Administraciones Públicas.
- f. Administración de justicia.
- g. Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en el patrimonio histórico.

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA LA OADIS?

La OADIS ofrece los siguientes servicios:

- Asesora, informa y orienta a las personas con discapacidad que crean haber sido objeto de discriminación por razón de la misma, en las materias de su competencia.
- Inicia expedientes informativos con las consultas o quejas que se presentan en materia de no discriminación y dentro del ámbito de sus competencias.
- Inicia de oficio expedientes sobre aquellos supuestos que puedan dar lugar a ausencia de igualdad de oportunidades, discriminación por razón de discapacidad o relacionados con la accesibilidad universal.
- Contesta a todas las consultas y quejas admitidas a trámite. Los informes que emite la OADIS son de carácter facultativo y no vinculante.

¿CÓMO PRESENTAR UNA CONSULTA O QUEJA?

Más información: <http://www.oadis.msssi.gob.es/home.htm>

Defensor del Pueblo

¿QUÉ ES?

El Defensor del Pueblo se define como una garantía institucional de los derechos fundamentales amparados en la Constitución.

Por ello, una de sus funciones es la de vigilar que todas las Administraciones Públicas (Ministerios, Consejerías de las Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, etc.), así como las empresas públicas y de los agentes o colaboradores de las Administraciones cuando realizan fines o servicios públicos, respetan los derechos constitucionales de los ciudadanos.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR QUEJAS?

Cualquier ciudadano español o extranjero, persona física o jurídica, sea cual fuere su edad o situación legal en España, puede acudir al Defensor del Pueblo, individual o colectivamente.

¿QUÉ QUEJAS PUEDO PRESENTAR?

Todas aquellas en las que se considere que una administración pública ha vulnerado tus derechos fundamentales.

Ten presente que la igualdad y no discriminación es un derecho fundamental, por tanto, cuando te impidan el ejercicio de cualquier derecho por discriminación siempre podrás dirigirte a la institución del Defensor del Pueblo.

Muy importante, no puedes presentar quejas si un juez o tribunal está juzgando o ha juzgado ya la cuestión que quieres plantear.

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA?

El Defensor del Pueblo vigila cualquier vulneración de derechos y puede actuar de oficio, abriendo investigaciones o consultas sin esperar a que alguien se queje, o por denuncia.

Cuando recibe una denuncia abre un expediente y, si cree que pueda haber una irregularidad, interviene ante la administración competente para obtener información sobre el caso y proponer soluciones.

Si no puede investigar una queja por no tener competencias, te lo comunicará y explicará, y si es posible, te orientará sobre las vías a las que puedes acudir.

Ten en cuenta, que el Defensor del Pueblo no puede anular o modificar los actos ni las resoluciones de las administraciones públicas, pero si cree que se han vulnerado derechos fundamentales, sí puede tratar de convencer a la Administración, para que adopte medidas que corrijan dicha situación.

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA?

Más información: <http://www.defensordelpueblo.es/es/index.html>

Infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

¿QUÉ ES?

Es un sistema administrativo que permite denunciar infracciones en la normativa en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, conforme lo establece el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y está regulado en el Título III del mencionado Real Decreto.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS?

Cualquier persona. Además, tendrán la consideración de parte interesada en el procedimiento sancionador en estos procedimientos las personas con discapacidad, sus familias y representantes legales, las organizaciones representativas y asociaciones en las que se integran.

¿QUÉ QUEJAS O DENUNCIAS PUEDO PRESENTAR?

Aquellas relativas a acciones u omisiones que ocasionen vulneraciones del derecho a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal y que den lugar a discriminaciones directas o indirectas, acosos, incumplimiento de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas, especialmente cuando se deriven beneficios económicos para la persona infractora, en los siguientes ámbitos:

- a) Telecomunicaciones y sociedad de la información.
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- c) Transportes.

- d) Bienes y servicios a disposición del público.
- e) Relaciones con las administraciones públicas.
- f) Administración de justicia.
- g) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.

Las infracciones pueden ser leves, graves o muy graves.

Se consideran leves

- a) Las conductas que incurran en irregularidades meramente formales.

Se consideran graves:

- a) Los actos discriminatorios u omisiones que supongan directa o indirectamente un trato menos favorable a la persona con discapacidad en relación con otra persona que se encuentre en situación análoga o comparable.
- b) El incumplimiento de las exigencias de accesibilidad, así como la negativa a adoptar las medidas de ajuste razonable.
- c) El incumplimiento de un requerimiento administrativo específico que formulen los órganos competentes.
- d) Cualquier forma de presión ejercida sobre la persona con discapacidad o sobre otras personas físicas o jurídicas, que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal.

¿Qué tipo de infracciones se consideran muy graves?

- a) Toda conducta de acoso relacionada con la discapacidad.
- b) El incumplimiento reiterado de los requerimientos administrativos específicos que formulen los órganos competentes.
- c) Cualquier forma de presión ejercida sobre las autoridades en el ejercicio de las potestades administrativas.

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O DENUNCIA?

En función de quién sea competente, se puede presentar ante el Ministerio o la Consejería autonómica competente.

Más información sobre la denuncia estatal:

<https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/infracciones Sanciones.htm>

5.2 Recursos administrativos específicos

Existen organismos que tienen un ámbito de competencia específico, en este apartado podrás encontrar información sobre quiénes son y cómo te pueden ayudar.

- a) Empleo y seguridad social: Inspección de Trabajo y Seguridad Social
- b) Educación: Inspección educativa
- c) Seguros: Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social

¿QUÉ ES?

Es la entidad responsable de vigilar y controlar que se cumplen las normas sociolaborales, por ello, si se incumplen dichas normas, es posible hacer una denuncia.

La normativa que regula su actuación es la Ley 23/2015, de 21 de julio, Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA?

Cualquier persona que sepa que se está cometiendo una infracción, es decir, no hace falta que sea el propio trabajador o trabajadora. Por otra parte, la protección se extiende tanto a empresas como a la administración pública.

¿QUÉ DENUNCIAS PUEDO PRESENTAR?

Siempre que se produzca una infracción laboral es posible presentar una denuncia. Las personas con discapacidad, pueden verse en cualquier situación en la que la empresa o la administración pública incumpla sus obligaciones sociolaborales, pero en esta guía destacamos dos posibles situaciones: la discriminación y la no especial protección de la salud de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales.

(a) Discriminación

Estamos ante situaciones de discriminación cuando:

- Una persona con discapacidad sea tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga (condiciones retributivas, jornadas, formación, etc.) por motivo de su discapacidad, es decir, que esta sea la razón por la que la persona tiene un trato diferente menos favorable.
- Una norma, una cláusula del convenio o del contrato, o una decisión empresarial que parecen neutros, tengan, sin embargo, el efecto de ocasionar una desventaja a las personas con discapacidad respecto de otras personas.
- Se deniegue la adaptación del puesto de trabajo (ajuste razonable) sin que se explique por qué esa adaptación es desproporcionada o indebida. Esta obligación se extiende desde la fase de selección al empleo a toda la vida laboral (poder hacer el trabajo, poder progresar en profesionalmente, acceder a la información).
- No se adopten las medidas necesarias para la accesibilidad en la empresa.
- Se acose a una persona con discapacidad, en este sentido, el acoso es toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

(b) No protección de la salud:

El empresario tiene el deber de proteger la salud de las trabajadoras y los trabajadores, en general, y, además, de forma especial de aquellos considerados especialmente sensibles. Las personas con discapacidad pueden ser consideradas como trabajadores especialmente sensibles, en estos casos, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de estas, debe adoptar las medidas preventivas y de protección necesarias.

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA?

La Inspección presta diferentes servicios, y entre ellos, la inspección en caso de denuncia.

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O DENUNCIA?

Más información: <http://www.empleo.gob.es/itss/web/index.html>

Inspección Educativa

¿QUÉ ES?

Es el servicio que garantiza el correcto funcionamiento del sistema educativo, y, por tanto, vela por la no discriminación.

La Inspección educativa está regulada por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su título VII. En el plano estatal existe la Alta Inspección Educativa, entre cuyas funciones está el velar por el cumplimiento de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos en el derecho a la educación, y, además, cada Comunidad Autónoma tiene su propia inspección educativa.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA?

Cualquier persona.

¿QUÉ DENUNCIAS PUEDO PRESENTAR?

Las relativas al mal funcionamiento del sistema educativo, y por supuesto, cuando se produzcan discriminaciones en el ámbito de la discapacidad.

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA?

Su función es inspeccionar, supervisar, y velar por el cumplimiento de la normativa en el sistema educativo.

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O DENUNCIA?

Mediante un escrito

En todo caso, pueden existir formularios tipos en tu comunidad autónoma. Deberás identificar dónde se ubica y bien personarte o bien consultar por internet.

Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones

¿QUÉ ES?

Es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

Está regulado mediante la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN?

Si tienes dudas o te sientes discriminado por la actuación de una aseguradora, puedes presentar tu duda, queja o reclamación.

¿QUÉ CONSULTAS O QUEJAS PUEDO PRESENTAR?

Dentro del ámbito de la discapacidad, puedes presentar tus dudas o quejas en materia de igualdad y no discriminación. Por ejemplo, en el ámbito del seguro médico o de vida cuando te deniegan un seguro por motivo de discapacidad.

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA?

La Dirección presta diferentes servicios, y entre ellos la resolución de consultas y de quejas y reclamaciones en el ámbito de los seguros.

¿CÓMO PRESENTAR UNA CONSULTA, QUEJA O RECLAMACIÓN?

Si vas a presentar una queja o reclamación, es muy importante, en primer lugar, que te hayas dirigido previamente al servicio de atención al cliente o de quejas y reclamaciones de la entidad por la que te sientes discriminado. Si te la deniegan o pasan dos meses y no te han contestado, puedes ya, poner tu queja o reclamación ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Más información

<http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp>

Sede electrónica

<https://www.sededgsfp.gob.es/>

5.3 Recursos judiciales

En última instancia, la protección de los derechos se puede hacer ante los jueces y tribunales, y para ello es necesario contar con un abogado. Puedes reclamar todos tus derechos ante los tribunales, para ello tendrá que tener en cuenta en qué ámbito están: civil, administrativo, laboral, penal, etc.

Dentro de los diferentes recursos judiciales en relación con la discapacidad y la discriminación hay que tener en cuenta que el Código Penal prohíbe que ninguna empresa se pueda negar a prestarte un servicio por razón de discapacidad. Por ejemplo, que te denieguen la entrada a una sala de fiestas porque tienes una discapacidad. En estos casos puedes interponer una denuncia en el juzgado de guardia.

En relación a los recursos judiciales hay dos cuestiones importantes a conocer:

- a) El beneficio de justicia gratuita.
- b) Garantías especiales en los casos de discriminación.

Beneficio de Justicia Gratuita

El acceso a la justicia gratuita depende de los ingresos por unidad familiar, y en el caso de que se tenga una discapacidad, esos límites podrían ampliarse y así reconocerse, aunque se superen esos ingresos siempre que se trate de procedimientos que guarden relación con las circunstancias de salud o discapacidad que motivan este reconocimiento excepcional.

Para su determinación se tiene en cuenta tanto los ingresos como el patrimonio y los miembros de la unidad familiar.

El beneficio de justicia gratuita comprende diferentes derechos,

- Asesoramiento y orientación gratuitos con carácter previo al inicio del proceso.
- Asistencia de Abogado al detenido o preso.
- Defensa y representación gratuitas por Abogado y Procurador en el procedimiento judicial.
- Inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales.
- Exención de tasas judiciales, así como del pago de depósitos para la interposición de recursos.
- Asistencia pericial gratuita en los términos establecidos en la ley.
- Obtención gratuita de copias, testimonios, instrumentos y actas notariales.
- Reducción del 80% de los derechos arancelarios que correspondan por determinadas actuaciones notariales.
- Reducción del 80% de los derechos arancelarios que correspondan por determinadas actuaciones de los registros de la propiedad y mercantil.

Para más información puede acudir al Colegio de Abogados de su provincia y preguntar, pues allí le orientarán de una forma más precisa y detallada sobre el procedimiento a seguir y los formularios que debe facilitar.

Para solicitarla hay que rellenar unos impresos y puede presentarse la solicitud de forma:

Presencial:

- En los servicios de orientación jurídica del Colegio de Abogados del lugar en que se halle el Juzgado o Tribunal que haya de conocer del proceso principal, o
- Ante el Juzgado del domicilio del solicitante si el proceso no se hubiera iniciado. Y también por internet: <http://www.justiciagratis.es/publico/>

En los siguientes enlaces podrá encontrar más información sobre el beneficio de justicia gratuita

http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1200666550200/Tramite_C/1215326541471/Detalle.html#como

y sobre el procedimiento

http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1200666550200/Tramite_C/1215326541471/Detalle.html?param1=1

Garantías especiales en los casos de discriminación.

El derecho a la igualdad justifica que, en casos de discriminación se adopten algunas medidas cautelares que pueden decidir los jueces y que tienen por finalidad proteger el derecho vulnerado.

Entre estas medidas están:

- (a) La Inversión de la carga de la prueba: cuando existan indicios fundados que la discriminación se ha producido por motivo o razón de discapacidad, se produce lo que se denomina inversión de la carga de la prueba, es decir, la persona demandada, a quién se acusa de discriminación, es la que deberá probar que no hubo discriminación, para ello deberá explicar de forma justificada, objetiva y razonable las medidas que adoptó.
- (b) Las que sean necesarias para poner fin a la violación del derecho y prevenir otras actuaciones similares posteriores.
- (c) La posibilidad de solicitar indemnización por daño moral aunque no haya habido daño económico.
- (d) Las que sean necesarias para proteger a las personas frente a las reacciones que pueda provocar la denuncia por discriminación.

5.4 Otros recursos

El CERMI presta orientación jurídica a las personas con discapacidad y/o sus familias, y a sus entidades, que lo soliciten, en las siguientes condiciones y de acuerdo con el procedimiento que se señala a continuación:

1º El CERMI ofrece una primera orientación jurídica a las personas con discapacidad y a sus organizaciones en supuestos de discriminaciones y tratos desiguales de gravedad, sufridos por razón exclusiva de discapacidad.

2º El CERMI, por insuficiencia de medios, solo atiende los casos derivados de controversias o disputas de carácter jurídico en los que la discapacidad sea un elemento nuclear y determinante. Quedan, pues, descartados los supuestos en los que la presencia de la discapacidad es un factor más de problema, pero no supone la razón de ser de la discriminación o el trato desigual.

3º La orientación jurídica del CERMI se limita a un primer consejo y recomendaciones de actuación a la persona o entidad que hayan solicitado el apoyo, una vez examinados los supuestos de hecho denunciados o puestos en conocimiento de la Entidad. El CERMI no asume en ningún caso la asistencia jurídica directa y continua (servicios de abogado/a y procurador/a, redacción y presentación de escritos, etc.).

Más información:

<http://www.cermi.es/es-ES/orientacion/Paginas/Inicio.aspx>

<http://www.cermi.es/es-ES/orientacion/Paginas/Autodefensa.aspx>

<http://www.cermi.es/es-ES/Paginas/TeDiscriminan.aspx>



EMPO-
DERA-
MIENTO
Y DE-
FENSA
DE DE-
RECHOS

CERMI

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad

www.cermi.es
www.convenciondiscapacidad.es
cermi@cermi.es
convencion@cermi.es
 **@Cermi_Estatal**



CONVENCIÓN
ONU DISCAPACIDAD ANIVERSARIO

Los contenidos de esta Guía pueden consultarse en formato accesible
en la página de internet
www.cermi.es

Con el apoyo de:



 **POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**