



INFORME DE LA COMISIÓN DEL ADULTO MAYOR Y DISCAPACIDAD recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 20.422 con objeto de otorgar prioridad a personas con discapacidad en la atención de servicios públicos.

[BOLETÍN N° 16.396-35](#)

[Objetivo](#) / [Constancias](#) / [Normas de Quórum Especial](#) “no tiene”/ [Consulta Excma. Corte Suprema](#) “no hubo”/ [Propuesta de Cambio de Nombre del Proyecto](#) / [Asistencia](#) / [Antecedentes de Hecho](#) / [Discusión en General](#) / [Discusión en particular](#) / [Modificaciones](#) / [Texto](#) / [Acordado](#) / [Resumen Ejecutivo](#).

HONORABLE SENADO:

La Comisión del Adulto Mayor y Discapacidad tiene el honor de informar el proyecto de ley de la referencia, iniciado en moción de los Honorables Diputados señoras Marlene Pérez y Flor Weisse y señores Juan Antonio Coloma, Eduardo Cornejo, Felipe Donoso, Juan Fuenzalida, Cristian Labbé, Henry Leal, Cristóbal Martínez y Cristhian Moreira, para cuyo despacho se ha hecho presente urgencia, calificándola de “suma”.

Cabe señalar que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 127 del Reglamento de la Corporación, la Comisión discutió en general y en particular esta iniciativa de ley, por tratarse de un proyecto de artículo único. Se hace presente que el proyecto de ley fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión (3x0).

OBJETIVO DEL PROYECTO

Otorgar atención preferente a las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus cuidadores o cuidadoras, que cuenten con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad, en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público.

CONSTANCIAS

- **Normas de quórum especial**: No tiene.
- **Consulta a la Excm. Corte Suprema**: No hubo.

- - -

ASISTENCIA

- **Senadores y Diputados no integrantes de la Comisión**: No hubo.

- **Representantes del Ejecutivo e invitados**: Del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la Ministra señora Javiera Toro; el Jefe Legislativo, señor Fernando Carvallo; la Jefa de Comunicación señora Alejandra Lazo; Del Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), el Director Nacional señor Daniel Concha Gamboa, la Subdirectora Nacional, señora Karen Astorga, la Jefa de Departamento de Derechos Humanos y Seguimiento Legislativo, señora María Pilar Iturrieta, y el periodista señor Giovanni Melo; Del Servicio Nacional del Consumidor, el Subdirector Jurídico señor Edison Orellana.

- **Otros**: los asesores del Honorable Senador señor Bianchi, señora Carol Matus y señor Eduardo Sepúlveda; los asesores del Honorable Senador señor Keitel, señora Camila Muñoz y señor Jaime Herrenz; el asesor del Honorable Senador señor Sandoval, señor Pablo Cantellano; el asesor del Honorable Senador señor Velásquez, señor Mauricio Vásquez; Del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la asesora, señora Alena Gutiérrez; los asesores de Ministerio Secretaria General de la Presidencia, señora Vanessa Layama y señor Cristian Vargas.

- - -

ANTECEDENTES DE HECHO

Para el estudio de este proyecto de ley, se ha tenido en consideración la [Moción](#) de los Honorables Diputados señoras Marlene Pérez y Flor Weisse y señores Juan Antonio Coloma, Eduardo Cornejo, Felipe Donoso, Juan Fuenzalida, Cristian Labbé, Henry Leal, Cristóbal Martínez y Cristhian Moreira.

- - -

DISCUSIÓN EN GENERAL¹

A.- Presentación del proyecto de ley y debate preliminar en la Comisión.

Antes de comenzar la discusión de esta iniciativa legal, en el seno de la Comisión se hizo presente que en el proyecto de ley en estudio no se encuentra definido en qué consiste la atención preferente y oportuna y que, dado que se extendió la norma a todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público, tampoco queda claro que ámbito de actividades abarca como, por ejemplo, si se trata de servicios de primera necesidad como un servicio de salud o si comprende los de las más diversas naturalezas, como podría ser un restaurante.

El Director Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (Senadis), señor Daniel Concha, indicó que el objetivo del proyecto es que las personas con discapacidad que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad sean beneficiadas con atención preferente en aquellos servicios del Estado que presten atención al público, pues, si bien existe un enfoque hacia la igualdad de oportunidades, la realidad de los servicios no permite lograr ese objetivo en la atención de las personas con discapacidad. Subrayó que por esa razón Senadis sugirió incluir al sector privado que atiende público, como, por ejemplo, farmacias o bancos.

Señaló que el proyecto de ley en el primer trámite fue perfeccionado ajustando la ubicación de la norma, incorporándose como un artículo octavo quáter en la ley, y se consideró que una forma clara de acreditar que se es titular de derecho es haciendo referencia a la credencial o certificado de discapacidad.

Manifestó que el proyecto también considera como titulares del derecho de atención preferente a las personas que cuidan a las personas con discapacidad, estableciendo su forma de acreditación a través del certificado del Registro Nacional de Discapacidad. Recordó que dentro del Registro Nacional de Discapacidad hay un certificado de personas cuidadoras.

¹ A continuación, figura el link de cada una de las sesiones, transmitidas por TV Senado, que la Comisión dedicó al estudio del proyecto:
<https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/adulto-mayor-y-discapacidad/comision-del-adulto-mayor-y-discapacidad/2024-12-10/084803.html>
<https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/adulto-mayor-y-discapacidad/comision-del-adulto-mayor-y-discapacidad/2025-01-21/082815.html>
<https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/adulto-mayor-y-discapacidad/comision-del-adulto-mayor-y-discapacidad/2025-03-25/064744.html>

Recalcó que la iniciativa precisa que este nuevo derecho de atención preferente se consagra sin perjuicio del derecho de atención preferente en materia de salud ya contenido en la [ley N° 20.584](#).

Expresó su opinión favorable respecto del proyecto de ley aprobado en el primer trámite constitucional, especialmente por las modificaciones que se realizaron, que es, como explicó, la incorporación de un artículo 8 quáter en la [ley N° 20.422](#), por cuanto la ubicación de la norma implica que quede bajo el Título IV, Medidas para la Igualdad de Oportunidades, específicamente en el párrafo primero, Sobre medidas de accesibilidad, que corresponde a una materia más específica que el sólo reconocimiento del derecho a la atención preferente.

Consideró que si se reconoce el derecho de atención preferente es necesario establecer de forma clara cómo acreditar que se es titular del derecho. Por ello, más que aludir a personas inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad, dijo que lo correcto es hacer referencia al documento que acredita esa inscripción, utilizando la misma fórmula que a la fecha se establece en el [Decreto N° 2 del año 2020 del Ministerio de Salud](#), que aprueba el reglamento que regula el derecho a la atención preferente en salud dispuesto en la ley N° 20.584.

Enfatizó que el proyecto considera que este nuevo derecho de atención preferente se consagre sin perjuicio del derecho de igual naturaleza ya reconocido a las personas con discapacidad y a sus cuidadores y cuidadoras en el ámbito de la atención de salud, que exige una regulación específica ya contenida en la ley N° 20.584 del año 2012 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud en el ya citado Decreto N° 2, del Ministerio de Salud.

Agregó que en un ejercicio similar a lo que se hizo con el derecho de atención preferente en salud este nuevo derecho de atención preferente, que busca consagrar el proyecto, reconoce también a las personas que cuidan, de manera que estén inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad, y que para el efecto de acreditar la calidad de cuidador, y cuidadora, que son la mayoría, el proyecto considera que se debe contar con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad emitido conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56 de la ley N° 20.422.

Estimó que para efectos de considerar todo el ordenamiento jurídico vigente y lo que pueda legislarse en el futuro, es necesario incorporar una cláusula abierta que permita acreditar la calidad de cuidadora o cuidador y que no quede circunscrito exclusivamente la letra b) del artículo 56².

² Artículo 56.- El Registro Nacional de la Discapacidad deberá:

a) Inscribir a las personas cuya discapacidad sea certificada por la respectiva Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

Destacó que la propuesta que hizo Senadis es que el artículo 8, quáter considere que las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio del Registro Civil e Identificación y sus cuidadores o cuidadoras, que cuenten con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56, salvo que se agregue otro mecanismo, tendrán derecho a ser atendidas preferente y oportunamente en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público y, para el caso de atenciones de salud, regirá lo dispuesto en el párrafo tercero del Título II de la ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas con atención a salud.

Reiteró que puede considerarse otro mecanismo para reconocer este derecho y que diga relación con lo que se está discutiendo actualmente respecto del Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados, donde está considerado el Registro de Cuidadoras que se elabora a través del Registro Social de Hogares, pues extender el derecho a las personas cuidadoras es lo nuevo.

El Honorable Senador señor Sandoval indicó que se debía considerar que no está definido en el proyecto de ley en estudio lo que debe entenderse por atención preferente y oportuna, cuestión que es necesario resolver para poder verificar luego su cumplimiento.

señaló que, normalmente las personas no hacen valer su condición de atención preferente por lo que se manifestó a favor de la modificación, pero, manifestó, existe una duda sobre si será operativa, sobre cómo se implementaría la norma para que sea exigible.

Agregó que de igual forma está de acuerdo con ampliar el derecho no solamente a lo público porque existen multiplicidad de servicios privados que son enormemente requeridos por las personas, en general, como, por ejemplo, supermercados y negocios de diversa naturaleza, pero insistió en que es necesario resguardar el cumplimiento.

El Honorable Senador señor Bianchi se manifestó de acuerdo con lo expresado por el Honorable Senador señor Sandoval en el sentido que lo que se está proponiendo en la iniciativa ya se produce en gran medida por sí solo, en forma espontánea, pues por ejemplo hay filas de atención preferente, lo que difícilmente cambie con una acreditación, que es la novedad, pero que si

b) Inscribir a las personas naturales que presten servicios de apoyo o de asistencia a personas con discapacidad. El reglamento indicado en el artículo anterior determinará la naturaleza de estos servicios y los requisitos que deben cumplir estas personas para su incorporación en este registro.

c) Inscribir a las personas jurídicas que, de conformidad con sus objetivos, actúen en el ámbito de la discapacidad. Estas personas deberán acreditar su existencia legal, de conformidad con lo que establezca el reglamento.

d) Otorgar las credenciales de inscripción y los certificados que determine el reglamento.

e) Cancelar la inscripción de las personas señaladas en las letras a), b) y c) en los casos que señale el Reglamento.

se establece con carácter obligatorio se debe considerar una sanción que asegure el cumplimiento.

El Honorable Senador señor Velásquez señaló que en los temas relacionados con los adultos mayores se están buscando formas de complementar, modificar y perfeccionar las normativas, y que el proyecto en estudio va en esa línea.

Expresó que en cierta medida este tipo de legislación le recuerda a la fiscalización del sector municipal, en el sentido que hay una cantidad de normativa y ordenanzas muy abundantes en comparación con la cantidad de personas encargadas de fiscalizar su cumplimiento, por lo que consideró que sería apropiado acotar y especificar las definiciones y responsabilidades.

Sobre la extensión al ámbito privado del derecho a la atención preferente consideró que sería interesante hacer un listado de a qué se refiere la norma cuando hace alusión a dicho sector privado, pues este comprende desde restaurantes hasta hoteles, todo los cuales tienen, por ejemplo, la obligación en materia de accesibilidad, al igual que el sector público, pero en ambos casos se constata que no se cumple ni medianamente la norma y, por ejemplo, se instalan rampas que no tienen las mejores condiciones sólo por cumplir, por lo que se manifestó de acuerdo con refrescar el tema otra vez, especialmente con las municipalidades.

El Director Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (Senadis), señor Daniel Concha, indicó que el tema de la preferencia es bastante claro, y que en cuanto a la oportunidad o que la atención sea oportuna existen espacios de mejora en los que se pueden considerar varios mecanismos que no requieren recursos, como sería la supervisión de los directores o directoras de servicios que atienden público, como, por ejemplo, el IPS o el mismo Senadis, en relación con el cumplimiento de ciertas normas de atención preferente que, en caso de no cumplirse, podrían generar sanciones a esos directores o directoras.

Hizo presente que en el sector privado existe regulación en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción en materia de accesibilidad, donde se describen cuáles son los edificios públicos que tienen que ser accesibles, y que corresponden a los servicios que atienden público, como, por ejemplo, bancos, farmacias, locales comerciales, centros comerciales, donde existen normativas de accesibilidad vigentes. Agregó que las normativas de accesibilidad evidentemente deben estar dirigidas a que la atención de ese determinado público sea preferente. A modo de ilustración destacó que algunas entidades bancarias tienen un mesón que es más bajo para poder atender a personas con silla de ruedas, o que en otros casos se dispone de intérpretes de lengua de señas.

Estimó que el tema de la oportunidad está abierto para ser debatido y que, si bien la imposición de multas en este proyecto requeriría la autorización del Ministerio de Hacienda, porque escapa de la competencia de Senadis el aplicarlas, la modificación que se propone a la ley N° 20.422 es favorable porque explicita lo que ya considera desde el año 2010, perfeccionándola.

En la Comisión se hizo presente que hasta el momento la propuesta de ley es meramente declarativa ya que no establece sanción por el incumplimiento de esta nueva obligación, y que debiera perfeccionarse la disposición para precisar si las personas con certificado de discapacidad y sus cuidadores o cuidadoras, que tendrán derecho a atención preferente, lo tendrán cuando se presentan conjuntamente o también si lo hacen por separado.

El Director Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (Senadis), señor Daniel Concha, señaló que precisamente las personas cuidadoras tendrán preferencia también cuando no estén con las personas a quienes cuidan. Agregó que ya existe una sanción genérica en el artículo 57 de la [ley N° 20.422](#) para el caso que no se respete la atención preferente, la cual por lo general surge de la denuncia del ciudadano o ciudadana que no fue atendido preferentemente y que por esta vía hace uso de su derecho ante el juzgado de policía local que corresponda.

Enfatizó que no es suficiente cumplir el requisito de accesibilidad en los edificios o servicios, pues en lugares como el aeropuerto hay una normativa internacional sobre esta materia, y aunque muchos de ellos dicen estar acreditados no basta con que sean accesibles, ya que también es necesario considerar el trato que se hace a las personas con discapacidad.

Subrayó que, en el caso de Chile, se podría hablar con el Ministerio de Obras Públicas para que, en las licitaciones de la administración del aeropuerto, se verifique que se están cumpliendo las normativas de accesibilidad desde que la persona hace el check-in hasta que llega a la puerta del avión, pues se trata de un servicio público que debe dar preferencia a la atención de personas con discapacidad.

- - -

Posteriormente, **el Director Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad, señor Daniel Concha,** hizo llegar a la Comisión una [presentación](#) en la que se propone incluir para la atención preferente un nuevo inciso, que mandate la creación de un reglamento para su implementación, lo que corresponde a la adopción de medidas que aseguran a las personas un trato digno y respetuoso, reduciendo tiempos de espera. También indica que las medidas sugeridas deben incluir protocolos específicos para el acompañamiento de personas con discapacidad, horarios adaptados, espacios accesibles y educación inclusiva.

Asimismo, en la mencionada presentación se destaca que los cuidadores pueden ejercer su derecho a la atención tanto al acompañar a una persona con discapacidad como de manera independiente, asegurando así su bienestar físico y psíquico, para lo que se sugiere incorporar una cláusula que permita una acreditación flexible de los cuidadores.

Respecto a las instituciones que brindan atención al público, reconoce la dificultad de establecer un listado exhaustivo, ya que la mayoría cuenta con secciones dedicadas y que, en el ámbito público, instituciones como el Registro Civil y Fonasa ya aplican atención preferente a cuidadores no remunerados.

Finalmente, recalca que la norma se hará efectiva mediante reglas especiales y generales, con sanciones por incumplimiento, para lo cual sugiere desarrollar un trabajo en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia para elaborar un reglamento que regule la aplicación del derecho tanto en el sector público como en el privado.

- - -

En sesión de 21 de enero de 2025, **la Subdirectora Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), señor Karen Astorga**, indicó que para este proyecto Senadis ha estado recopilando las diversas observaciones surgidas en las últimas sesiones, por lo que ahora cuentan con una nueva propuesta respecto de lo que se discutió en la sesión de diciembre de 2024. Agregó que la propuesta que se consigna a continuación fue consensuada con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y tiene como objetivo avanzar en la tramitación del proyecto, de modo que la modificación se centra en una nueva redacción para el artículo propuesto.

La nueva redacción que se propone para el artículo 8 quáter, nuevo, es la siguiente:

“Las personas que cuenten con una credencial o certificado de discapacidad vigente, emitido por el Registro Civil, así como sus cuidadores y cuidadoras que posean dicho certificado, podrán acreditar su condición mediante otro mecanismo reconocido por la ley. Tendrán derecho a ser atendidos de manera preferente y oportuna en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público.

En el ámbito de la salud, se aplicará lo dispuesto en el párrafo 3 del Título II de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con su atención en salud. Si un proveedor, según la definición de la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, comete una infracción a lo establecido en el inciso anterior, se considerará como una vulneración del derecho a la no discriminación arbitraria, conforme al artículo 3,

letra c) de dicho cuerpo normativo. Esto no menoscaba otros derechos que asisten a las personas con discapacidad y a sus cuidadores en calidad de consumidores.

Para ejercer el derecho previsto en este artículo, se entenderá por atención preferente y oportuna la adopción y aplicación de acciones y medidas que garanticen que las personas reciban un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, con el fin de reducir sus tiempos de espera.”.

Continuando con el estudio del proyecto, **el Honorable Senador señor Sandoval** señaló que es crucial que estas medidas se implementen efectivamente, especialmente en el ámbito de la salud donde, aunque la ley garantiza atención preferente a personas mayores y con discapacidad, las personas beneficiarias siguen esperando atención, e incluso han fallecido en listas de espera, lo que es alarmante. Recalcó que la eficiencia en la aplicación de estas normas es fundamental pues no sólo deben implementarse, sino también cumplirse en la práctica.

Destacó que sería útil contar con estadísticas sobre cuántas de las personas en listas de espera pertenecen a estos grupos vulnerables.

El Honorable Senador señor Bianchi hizo presente que en la discusión habían surgido dudas respecto al concepto de atención preferente y oportuna, que ahora se aborda con la nueva redacción, pero que respecto a las instituciones públicas y privadas no está completamente claro el ámbito de aplicación, ya que podría interpretarse que se aplica a cualquier contexto en las instituciones privadas, como restaurantes, cines, etc..

El Honorable Senador señor Keitel hizo presente que en la sesión anterior se planteó la preocupación sobre el posible mal uso de la atención preferente por parte de los cuidadores. Estimó que es fundamental que quede claro en este artículo único que esta atención debe ser utilizada exclusivamente en representación de la persona a la que cuidan, y no para asuntos personales.

Dijo que es importante que se precise cómo se puede evitar que se presenten situaciones abusivas, donde un cuidador utilice este derecho para realizar trámites personales, pues no sería correcto, por ejemplo, que alguien presente su carnet de cuidador para eludir filas en lugares como cines o restaurantes.

Consideró necesario abordar este tema abiertamente para que la ley no se convierta en un instrumento fácil de transgredir, pues lo que se busca es que la normativa beneficie sobre todo a las personas con discapacidad y, por ende, también a sus cuidadores, asegurando que actúen en representación de quienes cuidan.

Indicó que se podría considerar incluir en la redacción del artículo una mención específica sobre sanciones ante malas prácticas, de modo que no queden vacíos legales y se asegure que la ley sea efectiva y justa.

La Subdirectora Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), señor Karen Astorga, dijo que la nueva propuesta de regulación contempla normativas ya existentes con el objetivo de no duplicar la legislación vigente y que, en cuanto al sector privado, la [ley del consumidor](#)³ regula las sanciones pertinentes, lo que es esencial para asegurar que la atención sea realmente preferente y accesible. Agregó que la implementación de estas medidas depende también de la fiscalización que se debe llevar a cabo por parte de los ciudadanos.

Precisó que la definición de instituciones del sector público, se entiende en el sentido que abarca todos los organismos de la administración del Estado y que, en el sector privado se incluye cualquier entidad que atienda al público, como restaurantes y cines, que estarán sujetos a las sanciones impuestas por el SERNAC.

En relación con las preocupaciones expresadas por el Honorable Senador señor Keitel sobre el uso del derecho de cuidadores y cuidadoras, dijo que el tema ya se abordó en la sesión anterior. Reconoció que siempre existe el riesgo de que algunas personas puedan abusar de esta normativa, pero que es necesario considerar que quienes cuidan a personas con discapacidad o dependencia severa, como un hijo o un familiar, también tienen derecho a realizar trámites personales.

Estimó que legislar desde la buena fe es fundamental tanto hacia las personas con discapacidad como hacia sus cuidadores, e insistió en que la responsabilidad de fiscalizar recae en toda la ciudadanía, y también en que es conveniente establecer sanciones adecuadas para prevenir abusos.

La Jefa de Departamento de Derechos Humanos y Seguimiento Legislativo de SENADIS, señora María Pilar Iturrieta, indicó que se ha planteado la necesidad de reconocer el derecho de los cuidadores a acceder a servicios para realizar trámites en representación de las personas con discapacidad que cuidan, pero que la propuesta del Ejecutivo amplía este derecho permitiendo que los cuidadores realicen trámites personales, reconociendo así su labor de cuidado.

Destacó que es fundamental proteger a la persona con discapacidad, pero también considerar que los cuidadores enfrentan limitaciones de tiempo, de modo que la redacción del inciso primero no se limita a los trámites en representación de la persona cuidada.

³ Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Respecto a las preocupaciones planteadas, aseguró que se ha realizado un ajuste en el inciso primero para especificar cómo se acredita la condición de titular del derecho. Agregó que, al igual que con el derecho a atención preferente en salud, se requiere que las personas con discapacidad cuenten con un certificado de discapacidad vigente, y que los cuidadores tengan un certificado del Registro Nacional de la Discapacidad para acreditar su condición de cuidadores de manera formal.

Señaló que, si un cuidador pierde su calidad también perderá la validez de su certificación y, por ende, el derecho asociado, pero que de todas maneras se busca ampliar el reconocimiento a la labor de cuidado.

En cuanto a acotar el universo de servicios y organismos privados subrayó que es complicado establecer una lista exhaustiva, pero que se podría ajustar el inciso primero para especificar que tendrán derecho a ser atendidos preferentemente en todas las instituciones públicas y privadas que brinden servicios al público, lo que podría ayudar a delimitar mejor las instituciones obligadas por este derecho.

El Honorable Senador señor Keitel dijo compartir que este proyecto está enfocado en las personas con discapacidad y que busca beneficiarles al permitir que sus cuidadores realicen trámites en su nombre, sin perjuicio de lo cual reiteró su preocupación sobre la posible mala fe y el uso indebido de este derecho, porque la buena fe no siempre se garantiza y hay casos donde personas pueden intentar obtener un carnet o certificación sólo para beneficiarse en trámites personales, lo cual es problemático.

Indicó que estima fundamental que el proyecto esté acompañado de un reglamento claro, elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que establezca sanciones y directrices precisas sobre quién puede utilizar este carnet y en qué circunstancias, pues sin un marco regulatorio claro, el proyecto puede quedar abierto a interpretaciones y abusos.

Recalcó que la fiscalización es crucial pero que ella no funciona de manera efectiva en muchos casos en el país, de modo que si sólo se deja la responsabilidad de fiscalización a eventuales multas que podrían no cumplirse se corre el riesgo de desviar el enfoque del proyecto, que es proteger a las personas con discapacidad.

Opinó que es importante que las prioridades sean bien definidas y que se aclare si el foco está en los cuidadores o en las personas con discapacidad o en ambos, porque la ley debe ser lo suficientemente robusta para evitar su mal uso y garantizar que realmente cumpla su propósito de facilitar la vida de quienes más lo necesitan.

El Honorable Senador señor Bianchi para circunscribir el alcance del proyecto y evitar interpretaciones amplias, propuso utilizar la expresión "servicios de primera necesidad" en lugar de "atención al público".

La Subdirectora Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), señor Karen Astorga, destacó la complejidad de ser cuidador o cuidadora de una persona con discapacidad, especialmente en casos de dependencia severa, donde la urgencia de realizar trámites puede ser crítica ya que el cuidador sabe que en cuestión de horas debe atender necesidades básicas, como la administración de medicamentos o cambios de pañales.

Consideró fundamental reconocer que cuidar a alguien con movilidad limitada o que no puede valerse por sí mismo es muy diferente a cuidar a niños que pueden estar más independientes, y que la situación de un cuidador es única y requiere una consideración especial en estos proyectos.

Hizo presente que el registro nacional de cuidadores y cuidadoras no se establece de manera arbitraria; se recopilan antecedentes relevantes sobre la persona que se cuida y que, si bien la fiscalización en Chile puede no ser la más efectiva, existen mecanismos de control que podrían ayudar a mitigar los riesgos de abuso.

Dijo que, al analizar estos proyectos, es crucial tener en cuenta los mencionados registros y la realidad de quienes están al cuidado de personas con discapacidad, pues ello permitirá que la normativa sea más justa y efectiva, protegiendo tanto a los cuidadores como a las personas que requieren su apoyo.

El Honorable Senador señor Keitel insistió en que el proyecto de ley debe centrarse en beneficiar a las personas con discapacidad, permitiendo que sus cuidadores realicen trámites en su nombre. Agregó que es crucial definir claramente que la atención preferente sólo se aplica a trámites relacionados con la persona cuidada, para evitar abusos, como que un cuidador use su carnet para hacer gestiones personales.

Dijo que mantener este enfoque protegerá tanto a quienes necesitan apoyo como la integridad del sistema.

El Honorable Senador señor Bianchi dijo que las distintas opiniones y dudas sobre el proyecto están claras y que se esperaba una propuesta de parte del Ejecutivo para continuar con la discusión en particular, pues ello permitirá evaluar adecuadamente las implicancias del proyecto y asegurar que se aborden todas las preocupaciones planteadas.

- Sometido a votación en general, el proyecto fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Bianchi (Presidente), Keitel, Sandoval y Velásquez.

- - -

DISCUSIÓN EN PARTICULAR

En sesión de 25 de marzo de 2025, el Ejecutivo propuso una nueva redacción para la norma en estudio. A continuación, se efectúa la relación de la indicación presentada al texto aprobado en general y de los acuerdos adoptados a su respecto por la Comisión.

ARTÍCULO ÚNICO

Este artículo es del siguiente tenor:

“Artículo único.- Incorpórase en la ley N° 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad, un artículo 8 quáter del siguiente tenor:

“Artículo 8 quáter.- Las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus cuidadores o cuidadoras que cuenten con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56, tendrán derecho a ser atendidas preferente y oportunamente en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público. Para el caso de atenciones en salud, regirá lo dispuesto en el Párrafo 3° del Título II de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.”.

La indicación del Ejecutivo, propuso reemplazar su texto por el siguiente:

“Artículo 8 quáter.- Las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus cuidadores o cuidadoras que cuenten con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56, o que puedan acreditar dicha calidad mediante otro mecanismo reconocido por la ley vigente, tendrán derecho a ser atendidas preferente y oportunamente en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público. Para el caso de atenciones en salud, regirá lo dispuesto en el Párrafo 3° del Título II de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

En caso de que un proveedor, de acuerdo con la definición proporcionada por la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cometa una infracción a lo dispuesto en el inciso anterior, se considerará una vulneración del derecho a la no discriminación arbitraria, según lo establecido en el artículo 3 letra c) de dicho cuerpo normativo. Esto sin perjuicio de los otros derechos que asisten a las personas con discapacidad y sus cuidadores en calidad de consumidores.

Para los fines de ejercer el derecho previsto en este artículo, se entenderá por atención preferente y oportuna, la adopción y aplicación de acciones y medidas que aseguren el derecho de las personas a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, disminuyendo sus tiempos de espera.”.

La Subsecretaria de Servicios Sociales, señora Francisca Gallegos, consideró oportuno dar cuenta que en el respectivo trámite legislativo se aprobó avanzar con la tramitación del proyecto de ley que crea el Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados, Chile Cuida y en tal sentido aseguró que esta moción es crucial para los avances en los derechos de las personas con discapacidad y sus cuidadores.

Hizo presente que se está trabajando en la ampliación de los programas de servicios de apoyos y cuidados tanto desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor como el Servicio Nacional de Discapacidad, así como en los programas de la Subsecretaría de Servicios Sociales, Red Local de Apoyos y Cuidados y los nuevos centros comunitarios. Agregó que estos esfuerzos buscan mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras y de quienes requieren cuidado, reconociendo las deudas y brechas que enfrenta el país.

Destacó que esta iniciativa legislativa, que fue discutida en la Comisión de Desarrollo Social y Familia de la Honorable Cámara de Diputados, ya incorporó el derecho a la atención preferente y oportuna para las personas cuidadoras en instituciones públicas y privadas, lo que es crucial por cuanto las personas cuidadoras suelen carecer de tiempo y enfrentan gestiones intensivas debido al nivel de dependencia de quienes cuidan.

Subrayó que, en el marco del desarrollo del proyecto del Sistema Nacional de Apoyo y Cuidado, se ha lanzado la credencial de persona cuidadora, que es el primer ejercicio de reconocimiento de las personas cuidadoras de parte del Estado, que permite identificar y visibilizar a quienes cumplen esta función, principalmente a las personas que realizan tareas de cuidado de manera no remunerada. Añadió que, al acceder a esta credencial, las personas forman parte del Registro Social de Hogares, lo que facilita el acceso a beneficios y servicios del Estado e instituciones privadas a través de la Red de Empresas Chile Cuida.

Señaló que la credencial refleja el mayor compromiso del Ejecutivo con el Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados, toda vez que busca caracterizar las necesidades y urgencias de las personas cuidadoras para desarrollar servicios que mejoren su calidad de vida. Indicó que, actualmente, hay cerca de ciento sesenta y seis mil novecientos dieciocho personas registradas como cuidadoras, de las cuales un 86% son mujeres. Destacó que los beneficios incluyen acceso preferente a sucursales y oficinas de entidades públicas como el Banco del Estado, Chile Atiende, Fonasa, entre otras.

Aseguró que esta iniciativa legislativa avanza en la misma línea de lo que el Gobierno ha impulsado en el sentido de reconocer el derecho de atención preferente de las personas con discapacidad, y también permite avanzar en la atención preferente de las personas cuidadoras, que requieren tiempo para hacerse cargo de sus responsabilidades.

Finalmente, recalcó que este proyecto se engarza dentro del esfuerzo que se está realizando en materia del Sistema Nacional de Cuidados, y que existe un proceso de creación y configuración de la base de personas cuidadoras, todo lo cual permite valorar esta iniciativa parlamentaria para profundizar y definir claramente a qué corresponde la atención preferente y sus implicancias, lo que se hace cargo de manera efectiva de la realidad de las personas con discapacidad, así como de sus cuidadores.

La Subdirectora Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), señora Karen Astorga, hizo presente que, en la última sesión se solicitó una nueva redacción al Ejecutivo, y es así como la nueva propuesta que se presenta incorpora las observaciones realizadas y se enmarca en el contexto de la aprobación del Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados.

Explicó que la nueva propuesta establece que: “Las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus cuidadores o cuidadoras que cuenten con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad, conforme a lo dispuesto en la letra B del artículo 56, o que puedan acreditar dicha calidad mediante otro mecanismo reconocido por la ley vigente, tendrán derecho a ser atendidas preferente y oportunamente en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público.

Para el caso de atenciones en salud, se aplicará lo dispuesto en el párrafo 3 del título 2 de la ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

En caso de que un proveedor, según la definición de la ley 19.496, cometa una infracción a lo dispuesto en el inciso anterior, se considerará una

vulneración del derecho a la no discriminación arbitraria, según lo establecido en el artículo 3, letra C, de dicho cuerpo normativo. Esto no afecta otros derechos que asisten a las personas con discapacidad y sus cuidadores y cuidadoras en calidad de consumidores.

Para los fines de ejercer el derecho previsto en este artículo, se entenderá por atención preferente y oportuna la adopción y aplicación de acciones y medidas que aseguren el derecho de las personas a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, disminuyendo sus tiempos de espera.”.

Subrayó que la nueva propuesta mantiene el contenido original, pero con una estructura más clara y organizada, incorporando las observaciones de los Honorable Senadores.

El Honorable Senador señor Keitel dijo que deseaba hacer presente que entiende profundamente la importancia del trabajo de quienes se dedican a cuidar a personas postradas, respecto de quienes desempeñan un papel fundamental. Añadió que, si alguien interpretó de sus intervenciones que no apoya a los cuidadores comete una equivocación, pues su intención siempre ha sido promover un proyecto que beneficie tanto a las personas con discapacidad como a sus cuidadores, pero asegurando que no se abuse de las leyes y regulaciones existentes.

En tal perspectiva, señaló, agradece los cambios realizados a la propuesta original, pues reconoce y valora profundamente el trabajo excepcional que realizan los cuidadores y las cuidadoras.

En la Comisión se hizo presente la preocupación porque se exija estar inscrito en el registro de discapacidad para poder acceder a este beneficio, dado que puede haber muchas personas con discapacidad que no estén registradas, lo que podría excluir de este beneficio a quienes realmente necesitan apoyo, consultando cómo se garantizará que todos los que requieren este beneficio puedan acceder a él independientemente de su situación en el registro, pues pareciera fundamental encontrar un equilibrio que no deje a nadie fuera de la ayuda necesaria.

El Honorable Senador señor Keitel consideró que la exigencia es necesaria para evitar el mal uso de la declaración de cuidado pues no basta con decir que se cuida a una persona sin una credencial que lo respalde. Además, agregó, esta medida podría ayudar a recopilar datos más precisos sobre la cantidad de cuidadores y personas con discapacidad que existen en la actualidad al incentivar la inscripción en los registros.

Destacó que contar con cifras reales es esencial y que exigir la credencial contribuirá a una mejor comprensión y apoyo para estas comunidades.

El Honorable Senador señor Sandoval destacó que el texto propuesto no se limita únicamente a la inscripción en el Registro de Discapacidad, sino que agrega que se puede acreditar esta condición mediante otros instrumentos reconocidos, por lo que consultó respecto a cuáles podrían ser esos otros instrumentos.

La Subdirectora Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), señora Karen Astorga, señaló que la propuesta del Ejecutivo y el inciso final que se sugiere tienen como objetivo definir claramente el concepto de "oportuno" y "preferentemente". Indicó que se establece que la atención preferente y oportuna implica la adopción y aplicación de acciones y medidas que garanticen el derecho de las personas a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, reduciendo así su tiempo de espera y que, aunque esta definición es más general, busca abordar la preocupación sobre la naturaleza del servicio del que se trate.

En relación con los otros mecanismos para acreditar la condición que se invoca, aclaró que el Estado cuenta con un módulo especial en el Registro Social de Hogares (RSH) para identificar a las personas cuidadoras, y que el proyecto de ley aprobado en la Honorable Cámara de Diputados, busca establecer un registro formal, en lugar de depender únicamente de un módulo del Registro Social de Hogares.

Destacó que no es posible aludir en este proyecto de ley a una iniciativa que aún no se ha aprobado, razón por lo que se deja abierta la posibilidad que se pueda acreditar la calidad de cuidador mediante otro mecanismo reconocido por la legislación.

En cuanto a limitar la norma a los servicios de primera necesidad, dijo que la atención preferente que se propone en las leyes y proyectos de ley no suele hacer distinciones, por lo que sería complicado definir cuándo un servicio es de primera necesidad y cuándo no, por lo que se optó por no innovar en ese aspecto.

- - -

En sesión de 25 de marzo de 2025, **la Ministra de Desarrollo social y Familia, señora Javiera Toro**, indicó que el proyecto en discusión es valorado por su iniciativa y por el trabajo realizado para fortalecer la moción original. Consideró adecuada la redacción propuesta en la sesión anterior toda vez que incorpora tanto instituciones públicas como privadas y reconoce diversas formas de certificación para las personas cuidadoras. Además, dijo que enfatiza la importancia de especificar que los incumplimientos por parte de proveedores pueden ser reclamados bajo la legislación de protección al consumidor, lo cual es relevante para el derecho a la no discriminación.

Enseguida, **el Subdirector Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Edison Orellana**, señaló que la referencia al artículo 3 letra c) de la [Ley del Consumidor](#), que establece el derecho a no ser discriminados arbitrariamente es correcta. No obstante, hizo presente que también debe considerarse el artículo 13 del mismo cuerpo legal, que prohíbe a los proveedores negar injustificadamente la venta de bienes o servicios.

Destacó que la autoridad competente para fiscalizar esta norma sería el Servicio Nacional de Discapacidad (Senadis), lo que podría generar una superposición de competencias con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), especialmente en establecimientos que venden bienes y prestan servicios.

Señaló que hay otras categorías de personas vulnerables, como adultos mayores y personas embarazadas, que también merecen protección, aunque no estén inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad, por lo que planteó que se pueda revisar la normativa en ese sentido.

Por último, sugirió que se aclare la referencia a las instituciones privadas que brindan atención al público ya que la categoría es genérica y los establecimientos varían en su naturaleza, y remarcó que, a pesar de estas observaciones, el Servicio Nacional del Consumidor apoya el fondo del proyecto y sus objetivos.

El Honorable Senador señor Sandoval en cuanto a la necesidad de especificar el término "entidades privadas" que brindan atención al público, cuestionó la generalidad del texto propuesto no obstante reconocer su valor, por lo que consultó si sería necesaria otra redacción para abordar esta ambigüedad y hacer el texto más claro.

El Subdirector Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Edison Orellana señaló que, desde la experiencia del Servicio, es claro que el texto se refiere principalmente a establecimientos que venden bienes o prestan servicios a consumidores específicos, en lugar de abarcar relaciones entre, por ejemplo, establecimientos de venta al por mayor. Indicó que la intención se enfoca en consumidores finales, lo que está en sintonía con el mandato del Servicio Nacional del Consumidor que se centra en proteger a los consumidores finales.

El Honorable Senador señor Keitel hizo presente que el título del proyecto se centra en los adultos mayores pero no menciona directamente a las cuidadoras, lo que ha generado cierta discusión. Consideró que es fundamental incluir a las cuidadoras en el texto, dado su papel esencial, e implementar una campaña de difusión para informar a quienes aún no están en el registro sobre los beneficios que traerá esta ley porque es crucial que las personas conozcan sus derechos.

Consultó al Ejecutivo si existen planes para incluir en la normativa a otros grupos vulnerables, como, por ejemplo, las mujeres embarazadas, y preguntó si en la actualidad existe legislación específica al respecto, aunque reconoció que ello podría ser materia de un proyecto separado.

Además, expresó su preocupación por las limitaciones que tiene el SERNAC ya que en la actualidad carece de herramientas efectivas de fiscalización y sanción, por lo que estimó que se debería considerar la posibilidad de legislar para dotar al SERNAC de recursos que le permitan apoyar mejor a los consumidores, así como también sería necesario mejorar la fiscalización, ya que muchas de las problemáticas en el país derivan de la falta de supervisión adecuada.

La Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Javiera Toro, manifestó que el proyecto de ley inicialmente fue presentado para dar prioridad a las personas con discapacidad en la atención de servicios públicos, pero durante su tramitación se amplió para incluir a sus cuidadores en el ámbito reconocido por el Registro Nacional de Discapacidad, donde se identifica a los cuidadores según la ley que regula los derechos y deberes de las personas en el sistema de salud.

Reiteró que en la redacción que se propone, también se menciona este mecanismo como parte de la legislación vigente y agregó que, en la actualidad, el Registro Social de Hogares cuenta con un módulo para cuidadores que reciben atención preferente en diversos servicios públicos, gracias a convenios establecidos. Consideró que, en línea con lo que ya se reconoce en la legislación relacionada con el Registro Nacional de Discapacidad y los derechos en el ámbito de la salud, sería pertinente que este registro también se contemple.

Señaló que el Gobierno espera que el módulo de cuidadores, establecido por resolución en el Registro Social de Hogares, cuente con un mandato legal, agregando que las personas mayores no se incluyen en este proyecto porque la moción se centra en las personas con discapacidad. Agregó que el tema se aborda en el proyecto de envejecimiento integral, que se encuentra en su trámite legislativo en la Comisión de Hacienda de la Honorable Cámara de Diputados.

Indicó que existen distintos ámbitos de acción que, si bien podrían plantearse en una ley que los abarque todos, debido a que existen leyes sectoriales, como la de salud, que contemplan la atención preferente bajo determinadas circunstancias, tiene sentido avanzar en esta línea con este proyecto enfocándolo en la discapacidad y los cuidadores, dejando el tema de las personas mayores para el proyecto de envejecimiento.

El Honorable Senador señor Keitel hizo presente que el título del proyecto debería incluir tanto a las personas con discapacidad como a sus cuidadores para reflejar mejor su importancia pues al mencionarlos expresamente se garantiza que no queden excluidos y se clarifica la intención de que ambos grupos tengan prioridad en el acceso a servicios públicos y privados.

Manifestó su preocupación frente a la posible interpretación limitada del proyecto si sólo se enfoca en las personas con discapacidad, dejando de lado a los cuidadores, quienes son fundamentales en el proceso, por lo que propuso modificar el título del mismo para que sea más inclusivo y así evitar malos usos.

La Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Javiera Toro, se manifestó a favor de apoyar lo que se ha planteado y agregó que sería conveniente también especificar que se incluirán tanto instituciones públicas como privadas que brinden atención al público. Dijo que se podría optar por un título más genérico o, alternativamente, detallar esta inclusión, ya que el título original se refería únicamente a servicios públicos. Consideró que ambas observaciones podrían mejorar significativamente el título del proyecto.

El Subdirector Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Edison Orellana, señaló que la Ley del Consumidor no establece reglas específicas aparte de las que se refieren a la discriminación arbitraria de los consumidores y la prohibición de negativas injustificadas, de manera que en la legislación de consumidores no hay disposiciones sobre esta materia.

Indicó que conforme a la redacción actual de la norma y a las facultades del Servicio Nacional del Consumidor en estos casos, cuando se refiere al artículo 3, letra c) de la ley respectiva, se debe distinguir entre situaciones individuales y colectivas. Indicó que para los casos individuales SERNAC podría presentar denuncias ante el juzgado de policía local, por la infracción del mencionado artículo y que la única consecuencia que prevé el ordenamiento jurídico para estas denuncias es la imposición de una multa a la empresa involucrada, con lo que ese es el curso de acción concreto para los casos individuales.

Por otro lado, recalcó que, para los casos colectivos la ley del consumidor otorga al SERNAC la facultad de iniciar demandas en juicio colectivo, si hay un número significativo de consumidores afectados por el mismo problema y, en este caso, se trataría de personas que no han recibido atención preferencial a pesar de estar inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad.

Hizo presente que el SERNAC también tiene la capacidad de negociar colectivamente con las empresas, para obtener no sólo el cese de la

conducta inapropiada, sino que también indemnizaciones o restituciones para los consumidores afectados.

El Honorable Senador señor Sandoval consultó por los aspectos que se especifican con la ley de cuidado que se ha mencionado por cuanto comienzan a surgir normas paralelas que apuntan a un objetivo similar, muy en especial con respecto a los adultos mayores y aquellas personas que, aunque no estén en condición de certificación, requieren atención.

La Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Javiera Toro, subrayó que el proyecto de ley, tal como fue aprobado en la Cámara, establece en el artículo 9 los derechos de las personas cuidadoras no remuneradas, entre los que están, además de los relacionados específicamente con el cuidado, el derecho a acceder de manera preferente y oportuna a todas las instituciones públicas y privadas que brindan atención al público.

Explicó que la lógica detrás de esta atención preferente para las cuidadoras no remuneradas se enmarca en el proyecto de Ley de Cuidados, que aborda cuestiones generales aplicables a todos los cuidadores, así como derechos más específicos para quienes no reciben remuneración. Destacó que, en todo caso, existen otros ámbitos que regulan el trabajo de cuidado remunerado.

Consideró que el presente enfoque es fundamental a que el cuidado, en términos de tiempo y dedicación, puede generar lo que muchas cuidadoras denominan "pobreza de tiempo", por lo que, en la discusión sobre el proyecto de ley del Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados, se ha destacado la relevancia de la atención preferente debido a que la organización que necesita una persona cuidadora no remunerada para realizar un trámite puede implicar una compleja cadena de coordinaciones, especialmente si cuida a una persona postrada, lo que dificulta considerablemente su ejecución.

En el seno de la Comisión se hizo presente que de acuerdo con la página web del Ministerio de Desarrollo Social y de Familia, las cuidadoras actualmente inscritas en el registro de cuidadoras tienen derecho a atención preferente en diversas instituciones como Fonasa, Banco Estado, Serviu, Senama, Chile Atiende, Servicio de Registro Civil e Identificación, Senadis, Dcrep, Correos de Chile, Registro Social de Hogares, las Municipalidades, Sence y Sernac.

La Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Javiera Toro, confirmó que en la actualidad existe atención preferente para las cuidadoras en las instituciones antes mencionadas gracias a convenios con entidades públicas. Asimismo, destacó que existe la red de empresas "Chile Cuida", que ha incorporado atención preferente en algunas de sus organizaciones y que, no obstante que estas iniciativas son aun relativamente excepcionales, han sido

bien recibidas y ya hay empresas privadas que se han sumado para ofrecer otros beneficios, incluyendo la atención preferente.

El Honorable Senador señor Keitel reiteró que el título del proyecto de ley se refiere únicamente a instituciones públicas, mientras que en el contenido se menciona tanto a entidades públicas como privadas, lo cual es parte de la indicación que el Ejecutivo está presentando.

Dijo que gran parte de la discusión se ha enfocado en los beneficios para las cuidadoras, aunque el título sólo menciona a las personas con discapacidad, por lo que consultó si el Ejecutivo podría considerar en el tercer trámite un cambio en el título del proyecto de ley, de manera que el contenido que tiene gran peso, sea coherente con el título de la ley que se apruebe, materia en que concordó la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión.

La Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Javiera Toro, se comprometió a realizar modificaciones, y destacó que contar con un acuerdo de la comisión brinda al Ejecutivo un respaldo adicional. Dijo que podría considerarse un título alternativo al proyecto de ley del siguiente tenor: "Proyecto de ley que establece la atención preferente para personas con discapacidad y sus cuidadores en la atención de servicios públicos y privados".

--Puesta en votación, la indicación del Ejecutivo fue aprobada con enmiendas, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Bianchi, Keitel y Sandoval.

MODIFICACIONES

En conformidad con los acuerdos adoptados precedentemente, la Comisión tiene el honor de proponer las siguientes modificaciones al proyecto de ley aprobado:

ARTÍCULO UNICO

--Intercalar, a continuación de la expresión "artículo 56,", lo siguiente: "o que puedan acreditar dicha calidad mediante otro mecanismo reconocido por la ley,".

--Agregar los siguientes incisos, nuevos:

"En caso de que un proveedor, de acuerdo con la definición proporcionada por la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cometa una infracción a lo dispuesto en el inciso anterior, se considerará una vulneración del derecho a la no

discriminación arbitraria, según lo establecido en el artículo 3 letra c) de dicho cuerpo normativo. Esto sin perjuicio de los otros derechos que asisten a las personas con discapacidad y sus cuidadores en calidad de consumidores.

Para los fines de ejercer el derecho previsto en este artículo, se entenderá por atención preferente y oportuna, la adopción y aplicación de acciones y medidas que aseguren el derecho de las personas a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, disminuyendo sus tiempos de espera.”.

(Indicación Ejecutivo. Aprobada con enmiendas por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Bianchi, Keitel y Sandoval. 3x0)

- - -

TEXTO DEL PROYECTO

En virtud de las modificaciones anteriores, la Comisión del Adulto Mayor y Discapacidad tiene el honor de proponer a la Sala la aprobación, en general y particular, del siguiente proyecto de ley:

- - -

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único. - Incorpórase en la ley N° 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad, un artículo 8 quáter del siguiente tenor:

“Artículo 8 quáter.- Las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus cuidadores o cuidadoras que cuenten con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56, **o que puedan acreditar dicha calidad mediante otro mecanismo reconocido por la ley**, tendrán derecho a ser atendidas preferente y oportunamente en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público. Para el caso de atenciones en salud, regirá lo dispuesto en el Párrafo 3° del Título II de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

En caso de que un proveedor, de acuerdo con la definición proporcionada por la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cometa una infracción a lo dispuesto en el inciso anterior, se considerará una vulneración del derecho a la no discriminación arbitraria, según lo establecido en el



artículo 3 letra c) de dicho cuerpo normativo. Esto sin perjuicio de los otros derechos que asisten a las personas con discapacidad y sus cuidadores en calidad de consumidores.

Para los fines de ejercer el derecho previsto en este artículo, se entenderá por atención preferente y oportuna, la adopción y aplicación de acciones y medidas que aseguren el derecho de las personas a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, disminuyendo sus tiempos de espera.”.”.

ACORDADO

Acordado en sesiones celebradas el día 10 de diciembre de 2024, con asistencia de los Honorables Senadores señores Karim Bianchi Retamales (Presidente), David Sandoval Plaza y Esteban Velásquez Núñez; 21 de enero de 2025, con asistencia de los Honorables Senadores señores Karim Bianchi Retamales (Presidente), Sebastián Keitel Bianchi y David Sandoval Plaza; 25 de marzo de 2025, con asistencia de los Honorables Senadores señores Karim Bianchi Retamales (Presidente), Sebastián Keitel Bianchi y David Sandoval Plaza.

Sala de la Comisión, a 25 de marzo de 2025.

JUAN PABLO DURÁN G.
Abogado Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DEL ADULTO MAYOR Y DISCAPACIDAD RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 20.422 CON OBJETO DE OTORGAR PRIORIDAD A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA ATENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS. (BOLETÍN N°16.396-35).

- I. OBJETIVO DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:** Otorgar atención preferente a las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y a las personas cuidadores o cuidadoras que cuenten con el certificado del Registro Nacional de Discapacidad, en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público.
- II. ACUERDOS:** Aprobado en general (unanimidad 4x0)

Indicación Ejecutivo: aprobada, con modificaciones (unanimidad 3x0)
- III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** consta de artículo único.
- IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** No tiene.
- V. URGENCIA:** “suma”.
- VI. ORIGEN E INICIATIVA:** Honorable Cámara de Diputados. Moción de los Honorables Diputados señoras Marlene Pérez y Flor Weisse, y señores Juan Antonio Coloma; Eduardo Cornejo; Felipe Donoso; Juan Fuenzalida; Cristian Labbé; Henry Leal; Cristóbal Martínez y Cristhian Moreira.
- VII TRÁMITE CONSTITUCIONAL:** segundo.
- VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** 8 de octubre de 2024.
- IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO:** primer informe, en general y particular.
- X. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:** 1.- Constitución Política de la República. 2.- Ley N° 19.828, crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor. 3.- Ley N° 21.144, modifica la ley N° 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, para establecer el concepto de cuarta edad. 4.- Ley N° 20.422 que establece



normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad.

Valparaíso, a 25 de marzo de 2024.

JUAN PABLO DURÁN G.
Abogado Secretario de la Comisión



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 8785-6fd682 en:

<https://firma.senado.cl/verificador/docinfo>