

# **GUÍA PARA LA AUTODEFENSA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD 2009**

Texto: Ana Sastre, CERMI 2009



**COMITÉ ESPAÑOL  
DE REPRESENTANTES  
DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD**

c/ Recoletos, 1 bajo  
28001 Madrid  
Tel.: 91 360 16 78  
Fax: 91 429 03 17  
cermi@cermi.es  
<http://www.cermi.es>

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
EN QUÉ CONSISTE LA AUTODEFENSA.....	5
QUÉ DEBES HACER CUANDO TE SIENTAS OBJETO DEDISCRIMINACIÓN: 6 PASOS.....	6
ANEXOS.....	14

# INTRODUCCIÓN

La información que se incluye en esta Guía tiene como objetivo ayudarte para que te conviertas en un/a autodefensor/a de tus derechos, involucrándote activamente para cambiar de forma eficaz las situaciones que te ocasionan un perjuicio solamente porque eres una persona con discapacidad.

Seguro que más de una vez te has encontrado ante situaciones en las que te has sentido discriminado/a porque existían obstáculos que te impedían ejercer tus derechos. Es necesario cambiar algunas cosas de la sociedad para que todas las mujeres y hombres con discapacidad se sientan ciudadanos y ciudadanas en igualdad de condiciones. No por ser diferente tienen que discriminarte y es importante que tú mismo contribuyas al cambio social que se necesita para que la sociedad no excluya a las personas que son diferentes.

El proceso de autodefensa puede ser largo, requiere dedicación y es posible que el resultado final no sea exactamente el que esperabas; no obstante, tus esfuerzos siempre serán muy positivos y habrás cambiado muchas cosas por el camino; por ejemplo, habrás hablado con personas a las que habrás "educado" porque antes ni si quiera reparaban en las barreras y los obstáculos que te ponen en una situación de desventaja. Ellos y ellas, es posible, que también se convertirán en "agentes del cambio" porque tú los habrás instruido.



# EN QUÉ CONSISTE LA AUTODEFENSA

Si quieres desencadenar el cambio necesario es importante que participes activamente y pongas en marcha todos los medios para defender tus derechos; la autodefensa consiste en:

- Hablar por uno/a mismo/a
- Hablar por los derechos individuales
- Hablar en contra de la discriminación

Te ayudará a:

- Tomar tus propias decisiones
- Dirigir y controlar tus condiciones y calidad de vida
- Creer en ti como persona con igual valor, con la misma dignidad y los mismos derechos

Para ser una persona autodefensora eficaz, necesitas ser asertiva en vez de agresiva, que significa hablar por uno mismo para asegurarse de que las necesidades propias se satisfagan, y a la vez se tomen en consideración los derechos y las necesidades de otros. Un comportamiento asertivo incluye:

- Ser franco/a y directo/a
- Presentar clara, firme y cortésmente cuáles son tus necesidades, sin temor a hacer preguntas directas
- Escuchar a otros y respetar sus opiniones sin necesidad de estar de acuerdo con ellas
- Recopilar la información que necesitas para tomar decisiones propias
- Pedir ayuda cuando la necesites
- Reconocer cuando estas equivocado/a



# QUÉ DEBES HACER CUANDO TE SIENTAS DISCRIMINADO/A:

## SEIS PASOS

**1.** Identifica exactamente cuál es la actitud, acción o la circunstancia que resulta menos favorable para ti que para otra persona que esté en la misma situación que tú pero no presente una discapacidad.

- También puedes exigir que el Hospital que acaban de construir en tu localidad sea accesible, en cumplimiento de las normas, aunque de momento no lo hayas utilizado.

Asegúrate de que la razón por la cual a ti se te ocasiona un perjuicio o una desventaja es porque tú tienes (o puedes tener) una discapacidad o la presenta un familiar tuyo o alguien que tengas en tu entorno, pero no responde a ninguna otra razón objetiva.

- Si en la empresa en la que trabajas no te promocionan porque tienes en tu familia o entorno a una persona con discapacidad te están discriminando.

**2.** Infórmate sobre las leyes y normas que se podrían estar incumpliendo en el plano estatal, autonómico o local.

Los derechos de las personas con discapacidad están recogidos en las leyes comunes para todos los hombres y mujeres, algunas son: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Constitución, el Código Civil, el Estatuto de los Trabajadores, etc.



Las mujeres y los hombres con discapacidad tienen los mismos derechos que las personas que no presentan una discapacidad y la ley protege y sanciona las situaciones en las que esto no se respeta.

Nadie puede impedirte que ejerzas un derecho exclusivamente porque eres una persona con una característica que te ocasiona una discapacidad.

Es importante saber que...**DISCRIMINARTE** porque eres una persona con discapacidad **ES ILEGAL** en España.

Cuando en una misma situación te traten de forma menos favorable que a una persona que no tenga discapacidad te estarán discriminando.

- Te discrimina quien te niegue la entrada a un restaurante porque tienes una discapacidad intelectual.
- Te discrimina quien te hace pagar más dinero que a otro consumidor/cliente para contratar el mismo servicio.
- Te discrimina quien te exige requisitos que no se exigen a otras personas para formar parte de un club.

Existen leyes especialmente dirigidas a las personas con discapacidad que contienen medidas y obligaciones para garantizar el derecho de igualdad de oportunidades.

Estas leyes te protegen en muchos ámbitos de la vida en los que, como persona con discapacidad, puedes necesitar que se cumplan unas medidas concretas para que se respeten tus derechos fundamentales.



- Los requisitos de accesibilidad suelen estar regulados por normativa autonómica y local que tendrás que consultar a través de las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos u otras fuentes de información.
- Si eres profesora y tienes necesidades para desplazarte o comunicarte te asiste el derecho a pedir adaptaciones de tu puesto de trabajo, como colocar un retroproyector de transparencias para utilizar en tus explicaciones en lugar de una pizarra. Si te negaran este tipo de ayudas -"ajustes razonables" - podría darse una situación de discriminación.

Estas leyes obligan tanto a las Administraciones Públicas como a personas o entidades privadas. Algunas de estas normas y leyes son:

**- La Convención Internacional para los Derechos de las Personas con Discapacidad**

**- El Código Penal.**

**- La Ley 13/1982, de 13 de abril, de Integración Social de Minusválidos.**

**- La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y los Reales Decretos de desarrollo...**

**- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.**

**- Leyes autonómicas por la que se establezca el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Pendientes de aprobación).**





### 3. Identifica los recursos y úsalos.

- Comienza por orden jerárquico. Intenta cambiar la situación con la persona que resulte directamente responsable de la misma y tiene capacidad para resolver el conflicto. Es importante que obtengas los datos de contacto de la persona que jerárquicamente puede solucionar el problema, te ahorrará tenerle que explicar los hechos a personas que no tienen autoridad suficiente para resolverlo. Puede que si se trata de una institución, por ejemplo una Universidad, existan a tu disposición recursos específicos para reclamar, búscalos.
- Siempre que puedas plantea las reclamaciones por escrito identificando tu nombre y tus datos de contacto, y guarda copia. Explica con claridad y de forma concisa la razón por la cual le escribes y tu propósito (consulta el anexo sobre modelo de queja). Pide que te contesten por escrito y guarda SIEMPRE toda esta documentación. Si posteriormente tienes que acudir a la vía administrativa o judicial toda esta información te será muy útil.
- Localiza los recursos públicos de tramitación de quejas y denuncias de carácter administrativo que puedes utilizar. Este tipo de servicios son gratuitos.

Dependiendo del asunto concreto el organismo al que podrás acudir puede ser distinto, infórmate antes de enviar tu queja.

Algunos de los principales recursos que puedes utilizar son los siguientes:

Oficina Permanente Especializada  
Consejo Nacional de la Discapacidad  
Paseo de la Castellana 67, 5ª Planta  
28071 Madrid



Puede enviar su consulta, denuncia o queja por fax o correo electrónico. No obstante, deberá enviar el escrito también por correo ordinario.

FAX: 913635074

Teléfono cita previa: 91 363 51 83 y 91 363 52 60

Teléfono seguimiento de quejas: 913635186.

DTS: 913635093

Correo electrónico: [ope@mtin.es](mailto:ope@mtin.es)

El Defensor del Pueblo

Paseo Eduardo Dato, 31 y

Calle Zurbano,

4228010 Madrid

Teléfono de información gratuito: 900 10 10 25

En este teléfono te informan sobre la institución del Defensor, para qué sirve, cuáles son sus funciones y cómo puedes remitir tu queja.

Teléfono seguimiento de quejas: 914 32 79 00

Puedes enviar tus quejas por Internet.

<http://www.defensordelpueblo.es>

Junta Arbitral Central de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

Ministerio de Educación, Política Social y Deporte

Calle Alcalá, 34.

Madrid 28071

¡importante!: La Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal establece que deberían existir Juntas Arbitrales en cada CCAA, ponte en contacto con la consejería que se ocupe de las políticas de discapacidad y solicita información.



Sistema de Infracciones de la LIONDAU  
Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la  
Discapacidad (o el departamento o la dirección de las Consejerías de las  
CCAA que lleve los temas de discapacidad)  
Ministerio de Educación, Política Social y Deporte  
Paseo de la Castellana 67, 5ª Planta  
Madrid 28071

- Otros organismos administrativos que tienen atribuidas tareas de inspección como: las inspecciones generales de servicios de la Administración General del Estado; la Alta Inspección de Educación, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (<http://www.mtin.es/its>), etc.

- La protección de los derechos corresponde en última instancia a los jueces y tribunales; puedes recurrir a los servicios de un/a abogado/a para que te oriente en este sentido, si no ves solucionada la situación a través de las vías administrativas.

Existe la justicia gratuita para personas con discapacidad, pregunta en el Colegio de Abogados de tu lugar de residencia, pueden darte información sobre este tema, e incluso disponer de Servicios de Orientación Jurídica especializados dónde podrán ayudarte ([www.cgae.es](http://www.cgae.es)).

- Si sospechas que lo ocurrido puede ser un delito penal puedes acudir a los juzgados de guardia ([www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)) o a las fiscalías ([www.fiscal.es](http://www.fiscal.es)) para denunciarlo.

### 4. Busca ayuda

- Puedes buscar ayuda o apoyo en organizaciones que representen a las personas con discapacidad y a sus familias, o en otras personas que estén en tu misma situación. Casi todas las veces, estas organizaciones -en el nivel euro-



peo, estatal, autonómico y local- serán tu mejor aliado para la defensa de tus derechos.

Algunas direcciones de interés:

[www.cermi.es](http://www.cermi.es)

[www.convenciondiscapacidad.es](http://www.convenciondiscapacidad.es)

[sid.usal.es](http://sid.usal.es)

[www.discapnet.es](http://www.discapnet.es)

[www.observatoriodeladiscapacidad.es](http://www.observatoriodeladiscapacidad.es)

### **5. Crea Opinión Pública:**

Es importante dar a conocer a la opinión pública las conductas de trato desfavorable que tienen su origen en una discapacidad. No solamente sirve para prevenir futuras discriminaciones, además puede que te sirva para obtener apoyo social que te ayude a solucionar tu caso.

Cuando te resulte útil puedes acudir a los medios de comunicación para que informen sobre tu situación. 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, cartas a periódicos o periodistas, etc.

Puedes buscar los datos de contacto de medios de comunicación en: [www.lamoncloa.es/ServiciosdePrensa/Agendadelacomunicacion/default.htm](http://www.lamoncloa.es/ServiciosdePrensa/Agendadelacomunicacion/default.htm)

También puedes acudir a los parlamentarios que te representan en el Congreso y en el Senado o en tu Parlamento o Asamblea regionales. Dirígete a ellos/as por escrito y cuéntales tu caso para pedirles ayuda ([www.congreso.es](http://www.congreso.es))



## 6. Sé persistente

Haz un seguimiento de tu caso, por teléfono, solicitando reuniones o a través del correo. No te desanimes, algunas situaciones pueden tardar en resolverse, pero recuerda que con todos tus pasos puedes estar cambiando positivamente muchas cosas.

## RECUERDA QUE TÚ PUEDES CAMBIAR LAS COSAS: UN EJEMPLO CON ÉXITO...

- Una persona que había pasado las pruebas de selección para ocupar un puesto de trabajo en el Metro de Madrid, y que había seguido un tratamiento para el cáncer, denunció a esta empresa porque le negó el puesto de trabajo basándose en su situación física, que consideraban no adecuada para trabajar sin ningún fundamento. Esta persona denunció su situación y pidió ayuda al CERMI que le apoyó en su campaña para eliminar la discriminación de la que era víctima. Finalmente se consiguió que Metro de Madrid rectificara y la readmitiera, mostrando a la sociedad que este tipo de conductas son discriminatorias e ilegales.

## ANEXOS

- Modelo de carta para denunciar una discriminación ante la persona responsable
- Modelo de queja ante la OPE
- Modelo de queja ante el Defensor del Pueblo
- Modelo carta de seguimiento
- Modelo carta de agradecimiento
- Modelo carta para dirigirse a los medios de comunicación
- Modelo carta para dirigirse a parlamentarios/as y otros responsables políticos.

## MODELO DE QUEJA PARA DENUNCIAR UNA DISCRIMINACIÓN ANTE LA PERSONA RESPONSABLE

*[Incluir los datos de la persona a quien se escribe:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo*

*Entidad*

*Dirección]*

*[Incluir datos de contacto personales:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo - si procede*

*Entidad- si procede*

*Dirección]*

En \_\_\_\_\_ (ciudad), a \_\_\_\_\_ (fecha y año).

Estimado Sr./Sra.:

Mi nombre es ..... y me dirijo a usted con la intención de informarle de una desafortunada situación que me sitúa en una posición desfavorable debido a mi situación de persona con discapacidad y que pudiera constituir discriminación con arreglo a las leyes vigentes.

Como responsable de esta situación es mi intención a través de esta carta, solicitarle que intervenga para dar solución a los hechos que a continuación le describo:

*[Describir los hechos de forma clara y breve:*

*1º Describe la causa que te ocasiona el perjuicio por el hecho de ser una persona con discapacidad.*

*2º Si has identificado la ley o las normas que pudieran estar siendo vulneradas menciónalas aquí también.*

*3º Si lo tienes claro escribe la solución que tu consideras que sería la más conveniente para cambiar la situación desfavorable.]*

Espero que entienda la situación de perjuicio que todo esto me ocasiona y que adopte las medidas necesarias para solucionarlo lo antes posible.

Quedo a su disposición para colaborar con usted o para darle cualquier otra información complementaria que necesite sobre este asunto. Puede localizarme en *[Incluir un número de teléfono]*.

Agradeciéndole de antemano su interés, atentamente.

*[Incluir nombre y firma de la persona que reclama o de su representante legal]*

## MODELO DE RECLAMACIÓN ANTE LA OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA DEL CONSEJO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, mayor de edad, con Documento Nacional de  
Identidad número \_\_\_\_\_, y con domicilio, a efectos de comunicaciones, en  
\_\_\_\_\_ (ciudad), C./Pza. \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_,  
piso \_\_\_\_\_ letra \_\_\_\_\_, y código postal \_\_\_\_\_

Con arreglo a la legislación reguladora del Consejo Nacional de la Discapacidad emite  
la siguiente:

RECLAMACIÓN:

---

---

---

*(Descripción de los hechos objeto de denuncia por presunta discriminación, vulneración de derechos o trato desigual a personas con discapacidad y/o sus familias e identificación, si es posible, de la persona, agente, autoridad, administración que se considera responsable)*

En \_\_\_\_\_ (ciudad), a \_\_\_\_\_ (fecha y año).

Fdo.: \_\_\_\_\_

*(Firma de la persona que emite la reclamación o de su representante legal, en su caso)*

**Oficina Permanente Especializada  
Consejo Nacional de la Discapacidad  
MTIN**

**Paseo de la Castellana, 67**

**28071 Madrid**

**Tf: 91/3637177**

**Fax: 91/3637245**

**Correo electrónico: ope@mtin.es**



## MODELO DE QUEJA ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO

D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, mayor de edad, con Documento Nacional de Identidad número \_\_\_\_\_, y con domicilio, a efectos de comunicaciones, en \_\_\_\_\_ (ciudad), C./Pza. \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, piso \_\_\_\_\_ letra \_\_\_\_\_, y código postal \_\_\_\_\_

Con arreglo a la legislación reguladora de la Institución del Defensor del Pueblo eleva la siguiente:

QUEJA:

---

---

---

---

*(Descripción de los hechos objeto de denuncia por presunta discriminación, vulneración de derechos o trato desigual a personas con discapacidad y/o sus familias e identificación, si es posible, de la persona, agente, autoridad, administración que se considera responsable)*

En \_\_\_\_\_ (ciudad), a \_\_\_\_\_ (fecha y año).

Fdo.: \_\_\_\_\_

*(Firma de la persona que emite la queja o de su representante legal, en su caso)*

**Al Excmo. Sr. Defensor del Pueblo**

**C/. Eduardo Dato, 31**

**28071 Madrid**

**Tf: 91/4327900**

**Fax: 91/3081158**

**Correo electrónico: [registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)**

## MODELO DE CARTA DE SEGUIMIENTO

*[Incluir los datos de la persona a quien se escribe:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo*

*Entidad*

*Dirección]*

*[Incluir datos de contacto personales:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo -si procede*

*Entidad - si procede*

*Dirección]*

En \_\_\_\_\_ (ciudad), a \_\_\_\_\_ (fecha y año).

Estimado Sr./Sra.:

Con fecha.....le remití una carta denunciando una situación de discriminación y solicitando su intervención para subsanar los perjuicios ocasionados. El número de expediente/registro asignado es el.....*[Si se conoce el número de expediente o de registro del escrito es muy importante ponerlo].*

No he recibido contestación a mi escrito y por esta razón vuelvo a ponerme en contacto con usted para pedirle, una vez más, su colaboración para solucionar este asunto que tantos inconvenientes me está ocasionando y que en definitiva constituye una vulneración de mis derechos.

Espero que teniendo en consideración la importancia de este asunto tome las acciones necesarias lo antes posible.

Como ya le comuniqué quedo a su disposición para colaborar con usted o para darle cualquier otra información complementaria que necesite sobre este asunto. Puede localizarme en *[Incluir un número de teléfono].*

Agradeciéndole de antemano su interés, atentamente.

*[Incluir nombre y firma de la persona que reclama o de su representante legal]*

## MODELO CARTA DE AGRADECIMIENTO

*[Incluir los datos de la persona a quien se escribe:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo*

*Entidad*

*Dirección]*

*[Incluir los datos de contacto personales:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo - si procede*

*Entidad - si procede*

*Dirección]*

En \_\_\_\_\_ (ciudad), a \_\_\_\_\_ (fecha y año).

Estimado Sr./Sra.:

Quisiera mostrarle mi más sincero agradecimiento por las gestiones realizadas para subsanar la situación de discriminación que le comuniqué en mi carta con fecha..... .

Con su actitud no solo demuestra su respeto por las personas con discapacidad si no que además se convierte en un "agente del cambio" para lograr una sociedad inclusiva en la que todas las mujeres y hombres sean ciudadanas y ciudadanos de pleno derecho.

Agradeciéndole de nuevo su actitud le saluda atentamente

*[Incluir nombre y firma de la persona que reclama o de su representante legal]*

## MODELO CARTA PARA DIRIGIRSE A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

*[Incluir los datos de la persona a quien se escribe:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo*

*Dirección]*

*[Incluir datos de contacto personales:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo - si procede*

*Entidad - si procede*

*Dirección]*

En \_\_\_\_\_ (ciudad), a \_\_\_\_\_ (fecha y año).

Estimado/a Sr./Sra.:

Quisiera poner en su conocimiento una situación de discriminación de la que estoy siendo objeto por mi condición de persona con discapacidad.

*[Describir los hechos de forma clara y breve:*

*- Describe la causa que te ocasiona el perjuicio por el hecho de ser una persona con discapacidad.*

*- Si has identificado la ley o las normas que pudieran estar siendo vulneradas menciónalas aquí también.*

*- Si lo tienes claro escribe la solución que tu consideras que sería la más conveniente para cambiar la situación desfavorable. ]*

Le solicito su colaboración y ayuda para que a través del medio de comunicación que usted representa, se denuncie públicamente este hecho, que constituye una vulneración de derechos humanos de acuerdo a la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Persona con Discapacidad.

Su ayuda contribuye a eliminar este tipo de situaciones que son odiosas y deben ser combatidas con el apoyo de la opinión pública.

Agradeciéndole de antemano su interés puede ponerse en contacto conmigo en el teléfono.....

Atentamente

*[Incluir nombre y firma de la persona que reclama o de su representante legal]*



## MODELO CARTA PARA DIRIGIRSE A DIPUTADOS U OTROS RESPONSABLES POLÍTICOS.

*[Incluir los datos de la persona a quien se escribe:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo*

*Congreso de los Diputados/Senado*

*Asamblea/Parlamento de .....*

*Dirección]*

*[Incluir datos de contacto personales:*

*Nombre y Apellidos*

*Cargo - si procede*

*Entidad - si procede*

*Dirección]*

En \_\_\_\_\_ (ciudad), a \_\_\_\_\_ (fecha y año).

Estimado/a Diputado/a.:

Me dirijo a usted, como representante político en el *[Congreso/Asamblea de la CCAA .....* ], para informarle de una situación que considero que debiera conocer, pues está ocasionando una vulneración de derechos. Soy una persona con discapacidad que está siendo discriminada por los hechos que a continuación le describo:

*[Describir los hechos de forma clara y breve:*

*1º Describe la causa que te ocasiona el perjuicio por el hecho de ser una persona con discapacidad.*

*2º Si has identificado la ley o las normas que pudieran estar siendo vulneradas menciónalas aquí también.*

*3º Si lo tienes claro escribe la solución que tu consideras que sería la más conveniente para cambiar la situación desfavorable. ]*

En el ámbito de sus competencias le solicito su ayuda e intervención para tratar de solucionar este agravio. Si quisiera más información o mi colaboración directa estoy a su disposición en el teléfono.....

Le agradezco de antemano su interés e implicación en este asunto que contribuye a la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos y ciudadanas tal y como proclama nuestro ordenamiento jurídico.

Atentamente.

*[Incluir nombre y firma de la persona que reclama o de su representante legal]*



