



# MODELO DE ATENCIÓN INCLUSIVA



SENADIS  
Ministerio de  
Desarrollo Social

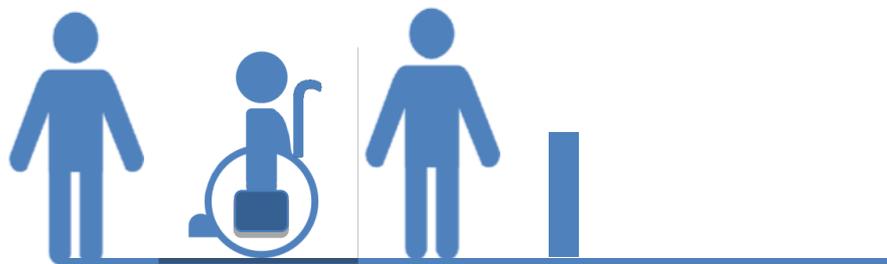
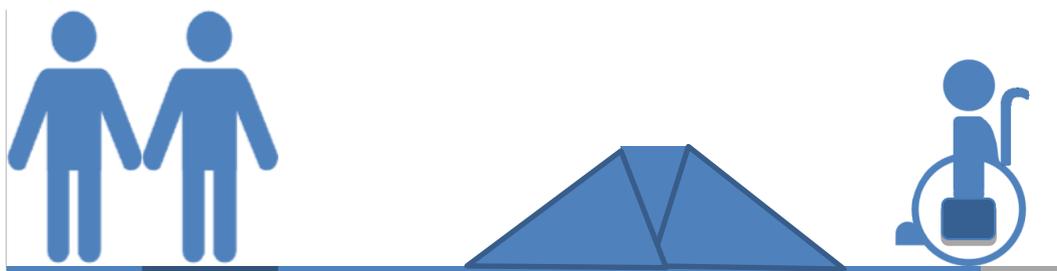
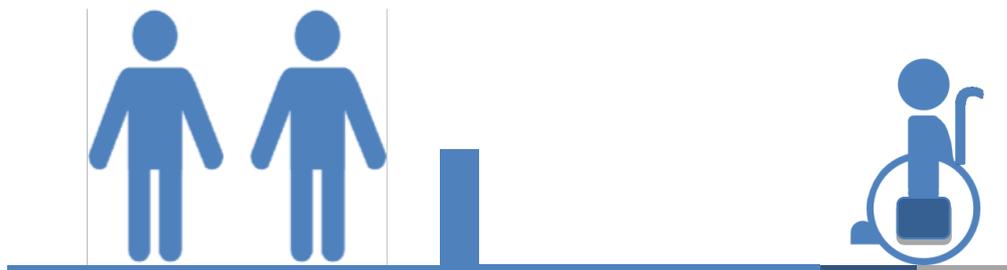
Gobierno de Chile



Entra en vigor el 3 de mayo de 2008, mediante la cual, garantiza la **protección a los derechos de las Personas con Discapacidad**



## Nuevo Enfoque hacia la Inclusión





## Ley N° 20.422 Principios Fundamentales:



Vida Independiente



Accesibilidad



Diseño Universal



Intersectorialidad



Participación  
y Diálogo Social



## **Ley N° 20.609 (Ley Antidiscriminación)**

*"Le corresponderá a cada uno de los órganos de la Administración del Estado, dentro de su ámbito de competencia, elaborar e implementar las políticas destinadas a garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes"*



## ¿Qué entendemos por atención inclusiva?

*"Un servicio público inclusivo, será aquel en el que se aúnen la receptividad y la no discriminación, es decir, cuando la prestación se produce en condiciones de calidad e igualdad para todas las personas con independencia de su capacidad o preparación"*





## Un Servicio Inclusivo se logra con:



Multicanalidad  
de la Información



Integración de los  
Servicios de Atención



Integración de la  
información



Aplicación de soluciones  
tecnológicas



Lenguaje claro y sencillo



# **CLAVES PARA UN SIAC INCLUSIVO**

- **INCORPORAR** en el protocolo de atención del SIAC, los conceptos de inclusión y accesibilidad universal.
- **IDENTIFICAR** las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo.
- **ASEGURAR** que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la Entidad.

- **REALIZAR** periódicamente capacitación al personal que atiende público.
- **ELABORAR** un plan de mejoramiento en la atención ciudadana que permita diagnosticar y superar las barreras de acceso a la información.
- **INCLUIR** en las encuestas de satisfacción, formatos accesibles para las personas en situación de discapacidad.
- **CREAR** un Plan de Comunicación Inclusivo, que incorpore la elaboración de material y contenido en formatos accesibles.



Solicitudes Ciudadanas

# MODELO ATENCIÓN INCLUSIVA



Espacios de Atención Accesibles  
e Inclusivos



Mejoras del Proceso/ Análisis  
(Encuestas, Focus Group)



Respuestas/Información  
Inclusivas



Instrumentos de  
Trabajo/Metodología de  
Atención Inclusiva



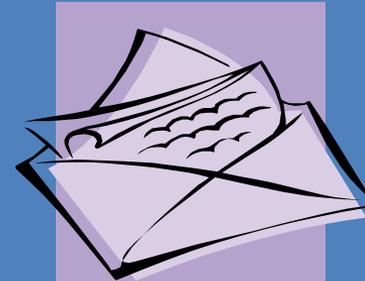
# SOLICITUDES CIUDADANAS

# CANALES DE ATENCIÓN

Canal Presencial



Canal Correo Tradicional



Canal Virtual



Canal Telefónico





[https://youtu.be/ZQe4Q2aw\\_X4](https://youtu.be/ZQe4Q2aw_X4)

# ATENCIÓN PRESENCIAL

- Atención: Centrar su atención en la persona, no a la discapacidad.
- Saludar: Sintonizar con una actitud de colaboración mutua.
- Mirar directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
- Entregar la información de manera precisa, honesta y clara posible.
- No generar falsas expectativas.
- Despedirse de manera agradable.



# RECOMENDACIONES SEGÚN TIPOS DE DISCAPACIDAD

## DISCAPACIDAD: ORIGEN FÍSICO:

- Pregunte si requiere ayuda y/o como puede ayudar con su movilidad, especialmente si se encuentra con barreras arquitectónicas.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntar.
- Evite atender de pie a un usuario que utiliza silla de ruedas, ya que marca una relación jerárquica o amenazadora.
- No sea invasivo. La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.



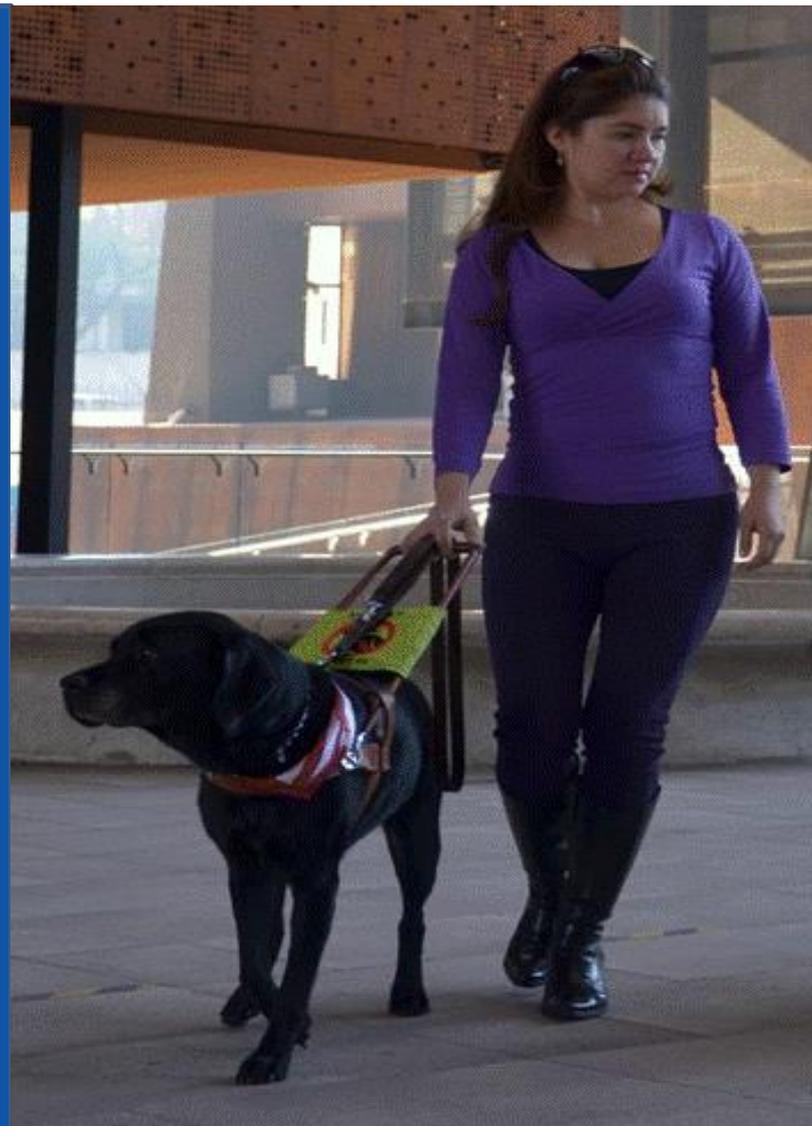
## DISCAPACIDAD: ORIGEN AUDITIVO:

- Las personas con discapacidad auditiva se comunican primordialmente a través de la Lengua de Señas, lectura labial y escrita.
- Colóquese de manera que su cara esté iluminada, hablele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad, no alzar la voz, a menos que se lo indiquen.
- Consulte si la persona puede leer. Esto facilitará la información entregada.
- Solicite a sus jefaturas capacitación de lengua de señas.
- Coordinar con su equipo para poner atención, en caso de que su servicio utilice sistema de llamado a viva voz.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.



## DISCAPACIDAD: ORIGEN VISUAL:

- Para saludar a un usuario, no extiende la mano, infórmele que desea saludarlo y después tome su mano.
- Indíquele si hay otras personas presentes o cuando usted se va a ausentar.
- Utilice términos que apunten a la orientación espacial, ejemplos: "a la izquierda de la mesa", "a su derecha", etc.
- Puede ser de utilidad, conducir la mano de la persona hacia el objeto.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad a la persona. Ejemplo: "¡ay!", "¡uf!" o "¡cuidado!", frente a peligros.
- Si acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella se apoyará en usted.



## DISCAPACIDAD: ORIGEN INTELECTUAL

- La edad de la persona con discapacidad de origen intelectual no necesariamente tiene relación con su capacidad de comprensión.
- Si el usuario tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo necesario para que no se ponga nervioso. Se sugiere entregar información en lenguaje simple, y breve.
- Si la persona se encuentra acompañada por otra, no la ignore.
- No mencionar su limitación con calificaciones ni juicios, entiende más de lo que usted cree.
- Recuerde, que las personas con discapacidad intelectual poseen una capacidad de aprendizaje, si cuentan con el apoyo necesario.



## DISCAPACIDAD: ORIGEN PSÍQUICO

- Son personas cuya situación de discapacidad no es perceptible a simple vista, incluso cuando se encuentren descompensados.
- Si eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación.
- Tenga paciencia, puede ser que no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático, hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.





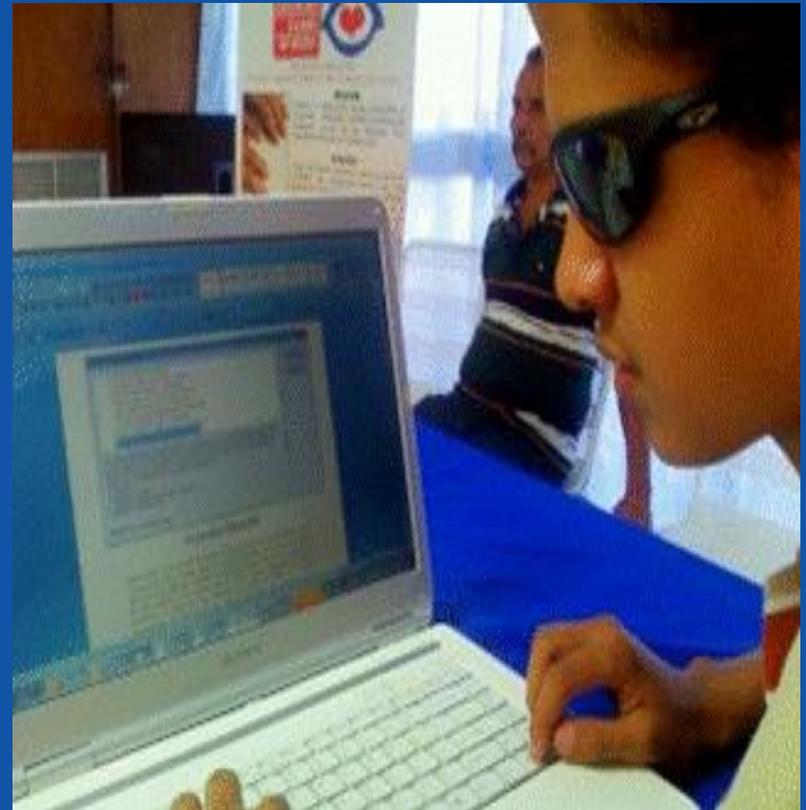
## **ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

## ATENCIÓN INCLUSIVA POR CORRESPONDENCIA

- Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir una respuesta de la autoridad por escrito y accesible, solicitando que la entrega de la información sea por correo electrónico.
- Fuente: Debe ser sencilla: Verdana, Arial y Helvética. No debe ser inferior a 12 puntos
- Grosor de la letra normal. Los estilos "negrita" y "cursiva" *puede utilizar* sólo para enfatizar alguna palabra y no para lecturas extensas.
- Párrafo: Las líneas tengan una extensión de 70 a 90 caracteres.
- Justificación: A la izquierda, ayuda a encontrar el principio del renglón.
- Viñetas: Deben utilizar viñetas o numeración para resaltar aspectos de interés o inicios de apartados.
- Contraste: Entre el color de la letra y el papel debe ser alto (papel color blanco y tinta negra).

# ATENCIÓN VIRTUAL INCLUSIVA

- Utilizar soportes web accesibles.
- Comprobar la accesibilidad a través de Ficha Informe de Diagnostico de Accesibilidad WEB (Ficha IDA Web).
- Emplear solo archivos en formato Word, ya que los usuarios con discapacidad visual utilizan usualmente lectores de pantalla como el software Jaws, NVDA.
- **Los documentos en PDF no se consideran del todo accesibles.**



# ATENCIÓN TELEFÓNICA INCLUSIVA

Una Atención Telefónica Inclusiva , se refiere a que el usuario pueda realizar su solicitud de información, reclamo y sugerencias , sin su presencia.





# ESPACIOS DE ATENCIÓN ACCESIBLES



# ACCESIBILIDAD

## Definición : OGUC- MINVU - DTO. 50

*"Accesibilidad Universal: la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible."*

***La ACCESIBILIDAD es el factor clave en la inclusión.***

## Los plazos establecidos por el OGUC (Decreto 50).

- Todos los Bienes Nacionales de uso público deben ser accesibles al 2018.
- Todos los sistemas de transporte deben ser accesibles 2018.
- Los edificios públicos deben ser accesibles 3 años a contar de la promulgación de la OGUC, 2019.

## **Se recomienda incorporar en los Espacios de Atención los siguientes elementos accesibles:**

- Cruces y rebajes de vereda accesibles.
- Estacionamientos accesibles.
- Señalética informativa, direccional y orientadora.
- Las rampas de circulación peatonal incluyendo el piso y pasamanos.
- Puerta de acceso principal.
- Zonas de atención de público, que incluye el mobiliario y equipamiento que permitan garantizar un adecuado alcance y uso.
- Servicios higiénicos, en cuanto a localización, alcance y uso.

[http://www.senadis.cl/documentos/listado/146/accesibilidad.](http://www.senadis.cl/documentos/listado/146/accesibilidad)



**INSTRUMENTOS DE TRABAJO INCLUSIVO/  
METODOLOGÍA DE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA LA  
ENTREGA DE RESPUESTAS**

## Elaboración de documentación en formatos accesibles:

- Respetando tamaños de letra;
- Alineación del texto a la izquierda;
- Uso y descripción de imágenes;
- Combinación de colores que contrasten, entre otros aspectos que pueden revisarse en la página de la Coordinación de Accesibilidad:

[http://www.senadis.cl/documentos/listado/146/accesibilidad.](http://www.senadis.cl/documentos/listado/146/accesibilidad)

## TIPOS DE FORMATOS ACCESIBLES PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Videos con intérprete de lengua de señas y subtulado
- Documentación y material gráfico en Braille y/o combinación de colores con contraste.
- Intérprete de lengua de señas en actos o eventos.
- Implementación de tecnología que permita la transcripción de voz a texto en actividades públicas. Como sistema Transvoz.
- Vi-Sor que permite traducciones simultaneas en lengua de señas y otros idiomas.



- Capacitar al personal destinado a la Atención de Público en temas como:
  - Marco Normativo sobre Discapacidad, Inclusión y Accesibilidad Universal: Convención Internacional ONU y Ley N° 20.422.
  - Marco Normativo sobre perros de asistencia: Ley 20.025.
  - Atención inclusiva y uso correcto del Lenguaje.
  - Lengua de Señas.
  - Beneficios directos hacia las personas en situación de discapacidad con la finalidad de responder consultas y brindar una atención apropiada.

**RECOMENDACIONES  
PARA EL USO  
DEL  
LENGUAJE EN DISCAPACIDAD**



**CÓMO REFERIRSE  
A UNA PERSONA  
CON DISCAPACIDAD**

<https://youtu.be/XA54Z7-zWuA>



# ¿Cuánto hemos hecho por la inclusión de las personas con discapacidad?

.

