



# Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

## ÍNDICE

I. Presentación	4
II. Discapacidad desde una mirada de igualdad de derechos e inclusión	6
III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva	8
A. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva	10
B. Claves básicas para lograr un servicio de Atención Inclusiva	11
C. Consideraciones para lograr un Modelo de Atención Inclusiva	12
Solicitudes Ciudadanas:	12
Canales de Atención Inclusiva	12
Atención Presencial Inclusiva	13
Atención Virtual Inclusiva	21
Atención Telefónica Inclusiva	24
Atención Inclusiva por Correspondencia	26
Espacios de Atención Accesibles e Inclusivos:	29
Consideraciones generales	29
Señalización exterior	30
Escritorio de atención	31
Consideración del espacio de atención	32
Instrumentos de trabajo inclusivos / Metodología de Atención Inclusiva	35
Metodología y procedimiento con mirada inclusiva	35
Capacitación al personal destinado a la atención de público	35
Plan de comunicación accesible	36
IV. Anexo	41
V. Bibliografía	42



---

**El Estado debe garantizar los derechos fundamentales y brindar un servicio de calidad al ciudadano.**

---

El enfoque de derechos exige reconocer que las personas con discapacidad son sujetos con derechos y deberes, en igualdad de condiciones en la sociedad, reconociendo su capacidad, su valor y el aporte que brindan a la sociedad.

El Estado debe garantizar los derechos fundamentales y brindar un servicio de calidad al ciudadano. En ese contexto, es que los servicios públicos debemos velar para que las personas tengan acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones igualitarias, lo que contribuye al goce efectivo de los derechos.

En consecuencia, es fundamental diseñar una estrategia de servicio que permita la materialización de estos principios. Para esto, se debe trabajar en la optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población.

El Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, ha elaborado el “Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva”, que resume las pautas básicas para el fortalecimiento de la atención de público que deben desarrollar los distintos servicios y entidades. En este sentido, se expone los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano y la ciudadana, como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicios, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor.

Se espera, que el presente manual constituya una herramienta que apoye a las entidades de la administración pública a mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad.

## II. Discapacidad desde una mirada de igualdad de derechos e inclusión

### II. Discapacidad desde una mirada de igualdad de derechos e inclusión

---

#### El inicio de un cambio cultural parte por el lenguaje.

---

Nuestro país ha abordado la discapacidad desde distintos prismas o modelos, en una evolución histórica que ha ido asumiendo las distintas visiones que se han desarrollado sobre la temática en el mundo. Hoy, desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, en el año 2008, hemos asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad su plena inclusión social y una efectiva igualdad de oportunidades.

El nuevo paradigma sobre discapacidad ya no centra su análisis en la condición de salud de la persona, como único elemento constitutivo de ésta, sino que nos llama a entender la discapacidad como el resultado de la interacción de esa deficiencia con elementos contextuales, como barreras del entorno y restricciones a la participación en la sociedad. Lo anterior implica que en este nuevo modelo es la sociedad la que debe hacer las adecuaciones para incluir a las personas con discapacidad, eliminando esas barreras y evitando esas restricciones que impiden a las personas con discapacidad estar en igualdad de condiciones con las demás.

En este contexto, han quedado en desuso palabras como “minusválidos”, al referirse a personas con discapacidad y los verbos que denotan desgracia o menoscabo. Hoy se privilegia hablar de estar en situación de discapacidad. El inicio de un cambio cultural parte por el lenguaje.



### III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva



Tabla que grafica el Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva, con información sobre el modelo implementado en el sistema público y donde SENADIS incorpora orientaciones destinadas a mejorar la accesibilidad y la atención ciudadana inclusiva.

#### A. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

##### ¿Qué entendemos por una atención ciudadana 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. En un servicio público inclusivo se conjuga la elevada calidad de atención, con la adaptación del servicio a las condiciones singulares del ciudadano. Para ello las instalaciones o el medio a través del que se presta el servicio deben reunir los criterios de accesibilidad universal.

Los elementos que más intervienen para ofrecer un servicio público inclusivo son los siguientes: el acceso; la edificación; la comunicación y señalización; la información presencial y telefónica; los procesos administrativos y sus instrumentos (formularios); los terminales electrónicos que prestan los servicios; los medios electrónicos de información, acceso y servicio, ya sean presenciales o por vía internet.

En resumen, podríamos decir que los elementos más importantes para conseguir una administración moderna, receptiva e inclusiva son:

- Multicanalidad de la información: disponer de toda la información en varios canales de comunicación: escrito, audio, Braille, electrónico, telefónico, etc.
- Integración de la información: organizar la información de manera tal que los ciudadanos no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro del edificio.
- Integración de los servicios de atención: implementar el sistema de "ventanilla única de servicios".
- Lenguaje claro y sencillo: utilizar un lenguaje claro y comprensible en la información que se ofrece en todos los canales que se utilicen.
- Aplicación de soluciones tecnológicas: introducir las nuevas tecnologías adaptándolas a las necesidades del ciudadano y la ciudadana.

---

**Un servicio público inclusivo debe conjugar una atención de calidad y adaptación del servicio a las condiciones singulares del ciudadano.**

---

---

**Es fundamental asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad.**

---

#### B. Claves básicas para lograr un servicio de Atención Inclusiva

- a) Incorporar en el protocolo de atención del SIAC (Sistema de Gestión de Calidad) la variable discapacidad a través de los conceptos de inclusión y accesibilidad universal, con la finalidad de brindar a las personas con discapacidad una atención de calidad en igualdad de oportunidades.
- b) Identificar las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo, que impida a las personas con discapacidad acceder a la información y/o servicios.
- c) Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad y tengan la posibilidad de acceder a información clara para lograr ejercer sus derechos y deberes.
- d) Realizar permanentemente capacitación al personal que atiende público en el marco legal de los derechos de las personas con discapacidad; lengua de señas y recomendaciones para la atención hacia las personas con discapacidad.
- e) Elaborar un plan de mejoramiento en la atención ciudadana que permita diagnosticar y superar las barreras de acceso a la información de las personas con discapacidad, a corto, mediano y largo plazo.
- f) Incluir en las encuestas de satisfacción formatos accesibles para las personas con discapacidad, con la finalidad de facilitar su acceso y recoger necesidades para lograr un mejoramiento continuo.
- g) Elaborar planes de comunicación que incorporen la variable accesible, como sitios web, señalización, información en formato audible y en lengua de señas que apoyen el proceso.

C. Consideraciones para lograr un Modelo de Atención Inclusiva

Solicitudes Ciudadanas

Canales de Atención Inclusiva

Los canales de Atención Inclusiva corresponden a aquellos conductos por los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar reclamos o quejas, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones. Los usuarios se pueden comunicar con la Institución a través de cuatro canales de acceso:

Canal presencial

Figura que representa Canal Presencial, a través de una conversación entre dos personas.

Canal correo tradicional

Figura que representa Canal correo tradicional, a través de la imagen de un sobre abierto.

Canal virtual

Figura que representa Canal Virtual, a través de un notebook abierto.

Canal Telefónico

Figura que representa Canal Virtual, a través de un notebook abierto.



Atención Presencial Inclusiva

**Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.**

Por atención presencial entendemos aquella que se realiza en un mostrador donde el ciudadano se apersona en el espacio de atención. Como en cualquier espacio de atención, al llegar a la oficina, el ciudadano y la ciudadana extrae su número y espera a que el marcador electrónico señale cuándo le corresponde su turno e indique la ventanilla a la que debe acudir.

A continuación entregamos recomendaciones generales para la atención presencial inclusiva:

- Ser natural.
- Entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice "personas con discapacidad".

- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- Las condiciones de interacción y el trato hacia las personas son independientes de las condiciones del entorno, elementos imprescindibles para que la accesibilidad e inclusión sea posible y efectiva.
- Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- La atención deberá ser lo más personalizada posible y la información se dará de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- El personal se asegurará de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Es recomendable contar con versiones simplificadas de información básica que puedan requerir personas que no conocen el idioma, o personas con discapacidad intelectual o con problemas de comprensión escrita.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Si la persona utiliza elementos de apoyo para comunicarse, no se le debe separar de las mismas y deberá tomarse el tiempo suficiente para conocer el método de comunicación que utiliza.

---

**La atención deberá ser lo más personalizada posible y la información se dará de forma clara y pausada.**

---

### III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

---

**Es la personas con discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.**

---

- No se prohibirá el ingreso de los perros guías y los perros de asistencia para personas con discapacidad, éstos no pueden ser separados de la persona que los necesita y no serán molestados ni distraídos de su labor.
- Es fundamental respetar los requisitos de diseño para crear páginas Web accesibles. La información proporcionada debe ser fácilmente comprensible, y debe incluir, también, información sobre las formas de acceso al inmueble donde se ubica la Institución.
- La documentación deberá estar disponible en formato papel y en otros formatos alternativos (electrónico, Braille, video que incorpore lengua de señas y subtítulo, etc).

#### **Recomendaciones de atención para las personas con discapacidad:**

##### **Personas con discapacidad de origen motor o físico**

Considerando las características generales de las personas con discapacidad física o con movilidad reducida, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en la atención de público:

- Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la personas con discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
- Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente a él o a su lado, o bien, inclínese para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.
- No asuma lo que la persona puede o no hacer. No piense por ella.
- No mueva la silla de ruedas de una persona, ni tome del brazo a alguien que camina con dificultad. Primero pregunte si usted puede ayudarla.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la personas con discapacidad, por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.
- Evite ser invasivo. Es muy importante mantener un trato natural.



- Los mesones de atención deberían estar adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.

### Personas con discapacidad de origen auditivo

Teniendo en cuenta las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen auditivo y centrando la atención en la relevancia que tiene la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Ubíquese frente a la persona sorda, y en lo posible que su cara esté iluminada.
- Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.
- Debe modular con naturalidad, sin exagerar.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Si es necesario, repita las indicaciones o la información.
- No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.
- En caso de utilizar gestos, no exagere.
- No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que usted deba hablar más alto o gritar para que le escuche.
- Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda, es un esfuerzo.
- La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explíquela de qué se está hablando en forma clara y modulada.

---

**Si es necesario, repita las indicaciones o la información.**

---

## III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

---

**Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.**

---

- Si su organización atiende de manera frecuente a personas sordas, solicite a sus jefaturas la capacitación en lengua de señas.
- Si su organización utiliza el sistema de números o de llamado a viva voz para la atención de público, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, por lo tanto, ubíquela donde pueda verla e informe al personal de apoyo.

### Personas con discapacidad de origen visual

Considerando las características generales de las personas con discapacidad de origen visual y centrando la atención en la relevancia que tienen la movilidad y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Para saludar a la persona ciega o de baja visión usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo.
- Diríjase directamente a la personas con discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante.
- Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre, su función y la institución a la que pertenece.
- En caso que sea necesario, dígale a la persona que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: "un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento". De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.
- Avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona.

- Evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.
- Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: “a la izquierda de la mesa”, “a su derecha”, “delante de la puerta”, “detrás de usted”. En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”, las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.
- Evitar expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como “¡Uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para ella (una puerta abierta o un obstáculo en el lugar donde camina). Es preferible decirle: “alto, no siga”, con el fin de evitar que continúe avanzando. Se sugiere explicarle después, lo que sucedió.
- Prevenir golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.
- Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina ofrézcale su brazo, pero no la tome del brazo porque pierde estabilidad. A veces ellas toman el hombro de quien los acompaña a caminar.
- **Perros de Asistencia:** Algunas personas ciegas requieren de asistencia y tienen derecho legal de ser acompañadas permanentemente por un perro entrenado para esta función. Estos perros pueden entrar a cualquier lugar, ya sea de propiedad privada o pública como hoteles, centros comerciales, hospitales, restaurantes, espacios recreativos, edificios de uso público, medios de transporte, eventos, etc.

**Negar la entrada de un perro de asistencia incurrirá en un acto ilícito y arriesgará una multa por ello.**

### Personas con discapacidad de origen intelectual

En el caso que la consulta sea hecha directamente por la personas con discapacidad de origen intelectual y considerando dificultades en las áreas de la comprensión y la comunicación, es

### Asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

### Brinde una buena atención haciéndole sentir cómodo y escuchado.

necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesita la respuesta.
- En caso que la personas con discapacidad esté acompañada por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- No se refiera a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta y asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

### Personas con discapacidad de origen psíquico

Con respecto a la discapacidad de origen psíquico, es probable que no resulte evidente al momento de atenderla si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos. Algunas características pueden servir de señales para darse cuenta que puede tratarse de una personas con discapacidad de origen psíquico, como por ejemplo: que exprese poca tolerancia a la frustración, ansiedad ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse. Por lo tanto, considerando las características generales de las personas con discapacidad de origen psíquico, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Comprender que las personas con discapacidades de origen psíquico no son más agresivas ni más peligrosas que el común de las personas.
- Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación. En algunos casos, puede que la persona tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.

- En muchas ocasiones la persona necesita tiempo para ser escuchada, evitando así que se ponga nerviosa.
- En caso que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.
- Sea empático, demuestre que entiende y que se puso en el lugar de la persona.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que plantea la persona que atiende, no dilate la situación.



## Atención Virtual Inclusiva

---

**La atención virtual inclusiva es toda aquella atención que considera en los soportes web la variable accesible.**

---

Las instituciones hacen esfuerzos para acortar las brechas tecnológicas de la información, con el fin de facilitar la comunicación y la transmisión de información hacia la ciudadanía. Por ello, se destacan las continuas mejoras que se realizan al Sistema Informático de Registro, que incluye “preguntas frecuentes” que sirven de guía de consulta antes de realizar preguntas. Si el sistema no contesta la pregunta, el ciudadano(a) puede completar un formulario llamado generalmente “contáctenos”.

La atención virtual inclusiva es toda aquella atención que considera en los soportes web la variable accesible.

A continuación entregamos recomendaciones generales para la atención virtual inclusiva:

#### Sitios web accesibles

Con la finalidad de una atención adecuada en igualdad de condición se sugiere considerar las normas de accesibilidad tecnológica para los sitios web, que permitirá el acceso efectivo a todos sus contenidos, a todas las personas, independiente de su discapacidad (visual, auditiva, física, intelectual, entre otras). Este concepto, basado en el principio de Accesibilidad Universal, hace a su vez referencia a un diseño que permitirá que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web.

#### Beneficios de una web accesible:

- Posibilita el acceso a la información a personas con discapacidad.
- Fomenta el derecho de acceder a la información a personas con discapacidad.
- Amplía el público que llega al sitio Web de la organización.
- Permite el acceso a trámites en línea favoreciendo a todas las personas, y en especial a las personas con discapacidad, ayudando a sortear una serie de barreras que aún encuentran en su entorno físico y que dificultan su desplazamiento.
- Favorece también a aquellas personas con discapacidad transitoria y a la tercera edad.

#### Documentos digitales y formatos accesibles

Se recomienda utilizar archivos en formato Word o RTF para el envío de documentos vía electrónica y aquellos que se suban a la web u otro soporte. Los documentos en PDF no se consideran del todo accesibles. No obstante, si cuenta con licencia de Adobe PDF, el programa le permitirá realizar un análisis del documento y mejorar la accesibilidad del mismo, de acuerdo a los resultados del test.

En caso de no existir archivos con una versión accesible como las mencionadas anteriormente, se debe explicitar en el mensaje o el texto de la publicación electrónica que el archivo se encuentra en formato PDF.

---

**Con la finalidad de una atención adecuada se sugiere sitios web accesibles que permita el acceso efectivo a todos sus contenidos.**

---

### III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

---

**Considere Servicios tecnológicos Inclusivos para la atención de sus públicos.**

---

Se debe tener presente algunas consideraciones en la presentación de PowerPoint. Sólo serán accesibles los contenidos informativos y no las imágenes.

Las personas con discapacidad visual, acceden al contenido de la presentación en su computador mediante un lector de pantalla, por tanto escucharán el texto, las formas y el contenido leídos en un orden específico. Por tanto, se recomienda no considerar objetos que no formen parte de la plantilla de diapositivas, para asegurar el orden lógico de lectura.

Cuando se desarrollen presentaciones es importante elegir elementos que aumenten el contraste visual para que las personas daltónicas, que no distinguen los colores (como el rojo o el verde) también puedan comprender lo que ven. Por tanto se recomienda: evitar usar el color naranja, rojo y el verde en la plantilla y el texto; usar texturas en gráficos en lugar de color para destacar los puntos de interés; marcar con un círculo para destacar información, en lugar de utilizar punteros láser o color; utilizar un contraste general alto en toda la presentación (entre fondo y texto).

#### Servicios tecnológicos inclusivos:

- **TransVoz:** corresponde a un servicio que permite a la audiencia leer en tiempo real lo que se está exponiendo, además de registrarlo para su posterior uso.
- **Vi-Sor:** una plataforma que permite acceder a un intérprete en lengua de señas on-line, para realizar una traducción accesible a las personas con discapacidad auditiva.
- **Audiodescripción:** consiste en describir en formato de audio, lo más detalladamente posible, todo aquello que la persona ciega o con discapacidad visual no puede percibir de la imagen que aparece en pantalla.
- **El uso de Voiceye para Microsoft Word:** Un código de Voiceye se coloca en la esquina superior derecha de la página impresa, lo que permite a los usuarios de Voiceye ver sus palabras en letra grande y alto contraste, escuchar el texto hablado, enviar el texto a una línea Braille a través de Bluetooth, o traducir el texto en cualquiera de los 58 idiomas a través de Google Translate. Dado que el texto se almacena en el código no hay necesidad de conexión a Internet para acceder al texto.



## Atención Telefónica Inclusiva

Por atención telefónica se entiende que la vía de comunicación a las consultas efectuadas por el ciudadano es a través de un teléfono.

La atención telefónica cuenta con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva.

### Para la atención inclusiva se recomienda:

- En el uso del teléfono, la comunicación paraverbal (la entonación, el énfasis, los cambios de voz, en definitiva, las variaciones en el uso de la voz) tiene un significado especial, ya que en ausencia de la imagen del interlocutor, es la que transmite la dimensión emocional de la relación.
- Es importante tener en cuenta que las actitudes se contagian, y por tanto, la actitud que tengamos afectará directamente a la eficacia de la conversación telefónica que estemos manteniendo, influyendo positiva o negativamente en nuestro interlocutor.

### Una comunicación telefónica exige exclusividad y concentración.

- Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto, mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Una comunicación telefónica exige exclusividad y concentración.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de apoyo adicional.
- Atender de forma personalizada para que puedan realizar gestiones que no requieran la presencia física de las personas con discapacidad que tienen dificultades de desplazamiento. En concreto se atenderán llamadas que necesiten asistencia en la realización de los trámites.
- Siempre dar una respuesta. Si lo que desea la persona no se puede resolver en forma personal, buscar quién pueda resolverlo. Si el resultado está al alcance pero no se puede concretar durante la llamada, comprometerse y establecer un plazo para resolverlo.
- Es necesario tener presente a las personas con discapacidad de origen psíquico, ya que puede que tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.

### La actitud que tengamos afectará directamente a la eficacia de la conversación telefónica.



## Atención Inclusiva por Correspondencia

Se entenderá por esto, el derecho de las personas con discapacidad a recibir una respuesta de la autoridad por escrito, la cual debe ser accesible.

Los ciudadanos pueden solicitar que la entrega de la información se realice por correo electrónico. Para ello, se debe indicar en la solicitud una dirección de correo electrónico (e-mail) habilitada. En los demás casos, la notificación y entrega de la información se hará a través de una carta certificada que llegará al domicilio que registre en su solicitud (Ley N° 20.285).

A continuación entregamos recomendaciones generales para la elaboración de una respuesta inclusiva por correspondencia, con el fin de hacer accesible los contenidos que emanan, ya sea para uso interno o externo, se entregan las siguientes indicaciones para la elaboración de cartas, memos, oficios y mails, entre otros documentos.

### Recomendaciones para elaborar una respuesta inclusiva por correspondencia

#### Fuente:

- Debe ser sencilla y sin adorno.
- Elegir fuentes legibles: Verdana, Arial y Helvética.
- No utilizar letras itálicas, oblicuas o condensadas.

#### Tamaño:

- Debe ser grande, no inferior a 12 puntos (como el presente documento).

#### Estilo:

- Grosor de la letra normal.
- Estilo "negrita" puede usarse para resaltar palabras.
- Utilizar la "cursiva" sólo para enfatizar alguna palabra y no para lecturas extensas.

#### Párrafo:

- Se sugiere que las líneas tengan una extensión de 70 a 90 caracteres. Los textos simples, con ideas claras y respuestas focalizadas ayudan a la mejor comprensión.
- El lenguaje debe ser conciso, claro y directo.
- Evitar tecnicismos y/o anglicismos si no es necesario.
- Privilegiar las frases afirmativas, son entendidas por las personas con discapacidad auditiva con mayor rapidez que las negativas.

#### Justificación:

- Se recomienda justificación a la izquierda, ayuda a encontrar el principio del renglón.
- Si se justifica todo el párrafo, los espacios entre palabras deben ser regulares.
- Se sugiere usar párrafos cortos, con términos concisos y separados unos de otros con una línea.

#### Viñetas:

- Se deben utilizar viñetas o numeración para resaltar aspectos de interés o inicios de apartados y para enumerar secuencia de acciones o actividades.

#### Contraste:

- El contraste entre el color de la letra y el papel debe ser alto (papel color blanco y tinta negra).

- Evitar el uso de dibujos o imágenes como fondo del texto.
- Sólo debe ir el logo oficial o institucional en el documento.

#### Títulos:

- Debe usarse letra clara y grande (14 puntos o más).

---

**Fuentes legibles: Verdana, Arial y Helvética.**

---



## Espacios de atención accesibles e inclusivos

---

**Realizar adaptaciones que sean accesibles para todas las personas.**

---

De acuerdo con la Ley N°20.422, todos los servicios públicos en el país deben contar con accesibilidad en sus entornos construidos al año 2018.

De forma complementaria a las recomendaciones entregadas aquí, se puede consultar el Manual de Accesibilidad disponible en [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl)

A continuación se sugieren las características y elementos que inicialmente deben considerar los espacios de atención de público.

#### **Consideraciones generales:**

Una de las primeras medidas es evaluar la accesibilidad de las oficinas de atención en los siguientes aspectos:

- De requerirse, implementar rampa de acceso en la entrada del edificio u oficinas donde se realiza la atención de público.

- La primera atención de público siempre debe ubicarse en el ingreso más accesible de la edificación.
- Puertas más anchas, de 90 cm, que permitan el ingreso de una persona usuaria de silla de ruedas.
- Proveer servicios higiénicos que cuenten con características de accesibilidad, entre ellas: una puerta de 90 cm de ancho que abra hacia afuera, un espacio interior en el que se puedan extender los brazos sin tocar paredes interiores en cualquier sentido, un espacio libre al lado del inodoro en el que quepa una silla de ruedas, barras a ambos costados del inodoro (una fija y una abatible), entre otras medidas.
- Resolver desniveles en recorridos interiores con rampas.
- Evitar que elementos como muebles, cajas u ornamentaciones en los pasillos reduzcan su ancho mínimo a menos de 0,9 mt.

#### Señalización exterior:

- Los espacios de atención y las oficinas de información deben contar con señalización adecuada para indicar el acceso a las personas con discapacidad, utilizando el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).
- Esta señalización internacionalmente comunica el entorno o espacio que es accesible como: estacionamientos, accesos y baños, entre otros. Basta con la imagen para comunicar que el lugar reúne las condiciones necesarias para ser utilizado en forma autónoma por una personas con discapacidad.
- El entorno donde se encuentra la oficina de atención ciudadana debe asegurar un estacionamiento para las

---

### Contar con señalización adecuada para indicar el acceso a las personas con discapacidad.

---

Ilustración que grafica las características de un mesón accesible.

## III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

personas con discapacidad a un máximo de 3 cuadras de la edificación, de uso público e idealmente gratuito.

- Existe además señalización en Braille para personas ciegas o de baja visión que facilita su movilidad por las oficinas de atención, la que se puede incorporar en lugares por donde las personas constantemente transitan.

#### Escritorio de atención:

- Los mesones de atención de público deben contar con dos alturas, una a 90 cm y una a 70 cm. Cajas o módulos de atención por fila deben contar al menos con una unidad de uso preferencial para personas con discapacidad con una altura de mesón de 70 cm.
- Altura inferior libre de obstáculos de 70 cm, el rango de alcance vertical y horizontal sobre la mesa es de 40 cm como máximo.
- Si tiene patas, existirá un espacio libre entre patas de por lo menos 60 cm de ancho.
- Profundidad libre para aproximación frontal de 60 cm como mínimo.
- Estable al apoyarse.
- No transparente.
- Se debe tener en cuenta las zonas de acercamiento y maniobra de usuarios de silla de ruedas.
- Las esquinas de las mesas y/o escritorios de atención deben estar redondeadas.
- Superficies sin brillos.
- Todos los elementos deben estar contrastados permitiendo diferenciar claramente el mobiliario sobre el color de fondo (pisos, pared).



#### Consideración del espacio de atención

- La zona de paso debe contar con una altura libre de obstáculos de 210 cm.
- No deben existir elementos que sobresalgan más de 20 cm por debajo de esta altura.
- Los espacios de circulación deben tener un ancho de paso mínimo de 150 cm y con zonas donde se pueda realizar un giro de 360° con una silla de ruedas.
- Puntualmente se admiten estrechamientos que dejen al menos 90 cm libres de paso. Se tendrán en cuenta estas dimensiones mínimas de circulación alrededor de los muebles y entre ellos.
- Los pasillos son básicamente lugares de paso, por lo que debe evitarse cualquier obstáculo como mobiliario, adorno o plantas.
- En los pasillos donde circulan muchas personas con movilidad reducida es conveniente colocar un pasamano continuo de color contraste con muro.
- Contemplar el uso del ascensor cuando los espacios de atención de público están en otros pisos. Se debe considerar también el uso de señalización indicando el acceso de los ascensores y el teclado en Braille de los botones del ascensor.
- Verificar que en el trayecto no existan escaleras, peldaños o desniveles que dificulten el traslado de la persona con movilidad reducida o que se traslada en silla de ruedas.

#### Piso

- El área de circulación debe estar libre de peldaños, de tal manera que permitan el desplazamiento en silla de ruedas por todos sus espacios.
- Procurar que las alfombras y cubrepisos deben estar firmemente adheridos al piso.
- No debe existir elementos desprendidos ni cables por el suelo en zonas de paso. En el caso de que sea imposible evitar esta circunstancia, se fijarán firmemente al suelo y se realizará un pasacables en toda su longitud que permita el paso de una silla

---

**La información visual expuesta a una altura superior de 170 cm. y por debajo de 50 cm.**

---

---

**La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla.**

---

de ruedas y no produzca tropiezos en personas que arrastran los pies al caminar, estará bien señalizado con un cambio de color y textura. No debe existir ningún relieve con el que se pueda tropezar (los relieves serán inferiores a 1 cm de altura).

#### Pantallas y paneles expositivos

- Los paneles informativos se situarán a una altura de lectura adecuada para usuarios en silla de ruedas, para personas de baja estatura, o para personas con dificultades para mirar hacia arriba. El plano vertical de alcance visual adecuado para el 99% de personas –teniendo en cuenta las diversas situaciones personales– se sitúa entre los 50 y 170 cm de altura.
- Ésta corresponde a la zona fácilmente perceptible por una persona adulta de pie, una persona mayor de pie, una persona de talla baja, una persona en silla de ruedas y niños de pie.
- La información visual expuesta a una altura superior de 170 cm. y por debajo de 50 cm, debe situarse sobre un soporte inclinado 30° hacia abajo y hacia arriba respectivamente en función de la distancia a la que vaya a ser leído tal y como se especifica en el esquema. Además se recomienda situar en los extremos superior e inferior de los paneles expositivos verticales, las imágenes e ilustraciones y al centro de los mismos los textos para facilitar su lectura a todas las personas.
- La altura de las letras y caracteres de los paneles expositivos, debe determinarse en función de la distancia de lectura prevista y de la agudeza visual de las personas a quien se dirige la información. Para que los textos sean de fácil lectura, lo más aconsejable es colocarlos a una distancia de lectura comprendida entre 360 y 600 cm. De la misma forma cuando existe información expuesta por medio de sistemas audiovisuales e informáticos, las dimensiones de las pantallas deben determinarse en función de la distancia de visualización prevista.
- Será conveniente que toda información visual esté disponible en un formato alternativo, táctil, sonoro o electrónico.
- Será conveniente que la información presentada en video cuente con subtítulos o intérprete de lengua de señas y audio descripción.

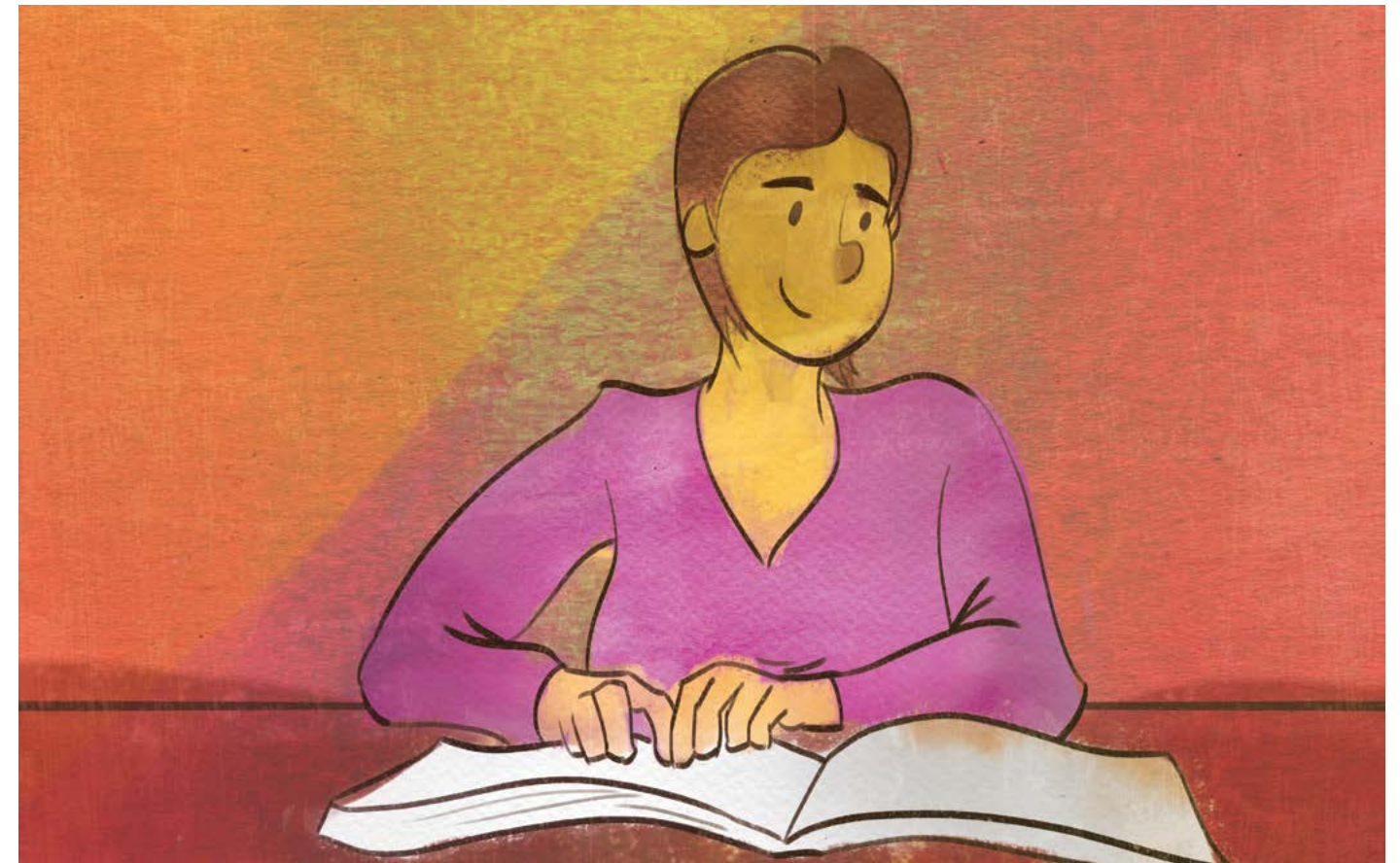
- Se utilizarán siempre que se pueda pictogramas para informar a los usuarios de los distintos servicios.

#### Puntos de información interactivos

- Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal, estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como: paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles.
- Su ubicación debe ser accesible y fácilmente localizable.
- Toda la información en formato texto debe estar también en formato accesible.
- Los mandos, el teclado y los botones deben de estar adaptados con etiquetas y/o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y Braille.
- Las pantallas deben de ser antireflectantes y tener buen contraste.
- La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla.
- Deben permitir un dilatado tiempo de respuesta.

#### Iluminación

- La iluminación de los espacios deberá ser en todo momento la adecuada para cada una de las actividades que en ellos se desarrolle, y lo más uniforme posible.
- Se procurará que los puntos de luz no provoquen deslumbramientos ni sensaciones de contraluz.



## Instrumentos de trabajo inclusivos / Metodología de atención inclusiva

**La capacitación al personal que está en contacto con el público es básica para una atención igualitaria y de calidad.**

#### Metodología y procedimiento con mirada inclusiva

Al momento de elaborar los protocolos internos, metodología, procedimientos, debe considerar la variable inclusiva hacia las personas con discapacidad. Como por ejemplo, protocolos internos de atención preferencial, capacitación en lengua de señas hacia las personas que atiende público, adecuaciones en el entorno.

#### Capacitación al personal destinado a la atención de público

La capacitación al personal que está en contacto con el público es básica para una atención igualitaria y de calidad. Se sugiere capacitación en uso correcto del lenguaje, atención inclusiva, lengua de señas, marco normativo en discapacidad y beneficios directos hacia las personas con discapacidad con la finalidad de responder consultas y brindar una atención apropiada.

## Plan de comunicación accesible

Es importante considerar material de difusión accesible en los planes de comunicación.

Cuando elabore folletos, cartillas, revistas, trípticos y memorias, entre otros, no olvide considerar el acceso a la información de las personas con discapacidad visual y personas sordas.

### Formato audible

Se refiere a la grabación de la información en formato mp3 para que las personas ciegas o de baja visión puedan escuchar la información.

### Transcripción al sistema Braille

Al momento de elaborar material informativo o de difusión se puede considerar su desarrollo en Braille.

El sistema Braille es un sistema de caracteres de lecto-escritura para personas ciegas, alfabeto creado por Luis Braille.

Existen instituciones especializadas que ofrecen el servicio de transcripción de textos escritos a sistema Braille.

Una transcripción en papel, siempre comenzará en la página impar, por lo que el número de hojas transcritas se duplicará respecto del texto visual. Es importante considerar que la altura del o los puntos en relieve del signo generador hará que la suma de las páginas aumente el volumen del texto en Braille. Lo ideal es que un libro en Braille no sobrepase las 140 páginas.

Cuando elabore material de difusión o información, folletos, cartillas, revistas, trípticos y memorias, entre otros, no olvide considerar la elaboración de material accesible para personas sordas.

### Lengua de señas

La lengua de señas es la lengua natural de expresión y configuración de gesto-espacial y percepción visual, gracias a la cual las personas sordas pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, ya sea conformado por otros individuos sordos o por cualquier persona que conozca la lengua de señas.

---

**Es importante considerar material de difusión accesible en los planes de comunicación.**

---

## III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

---

**La discapacidad no se centra en el diagnóstico o enfermedad, sino que en las barreras que impone el entorno.**

---

### Video Informativo

Se sugiere elaborar un video que incorpore la interpretación en lengua de señas con la información que desee presentar.

Si el intérprete es oyente, en primer lugar grabe el audio y luego grabe el video.

Si el intérprete es una persona sorda, asegúrese que comprenda el texto para la traducción.

En el video debe aparecer en primer plano el intérprete de lengua de señas.

### Subtítulos Ocultos o Closed Caption

Los Subtítulos Ocultos o "Closed Caption (CC)", son cuadros de texto localizados en alguna parte de la pantalla, se los llama ocultos porque están escondidos en la señal de TV y son invisibles sin un decodificador. Son una alternativa que favorece el acceso de las personas con discapacidad auditiva a la información y la comunicación.

Se los define como el texto que aparece generalmente en la parte inferior de la pantalla de TV, y cuyo contenido expresa en forma escrita lo que se está emitiendo en ese momento a través de la señal de audio.

A diferencia de los subtítulos abiertos, los ocultos (CC) ofrecen además de los cuadros de diálogos, efectos sonoros, onomatopeyas (ruidos como timbres, truenos, llantos, gritos, disparos, que a veces no se ven en la pantalla).

## Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad

Los términos y palabras forman realidad y un lenguaje peyorativo o mal utilizado hacia las personas con discapacidad puede incurrir en discriminación.

La discapacidad no se centra en el diagnóstico o enfermedad, sino que en las barreras que impone el entorno.

Calificativos como “minusválido”, “lisiado”, “sordito”, “enfermito”, “inválido”, etc. no deben ser utilizados por la connotación negativa que otorgan a la persona. Se debe anteponer “persona” cuando se quiera referir a la discapacidad particular (personas con discapacidad o persona con discapacidad visual, física, intelectual, sensorial, persona ciega, persona sorda, etc.). SENADIS cuenta con el documento “Recomendaciones para el uso del Lenguaje en Discapacidad” al que puede acceder desde el sitio web de SENADIS, [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl)

## IV. Anexo

### Símbolo Internacional de Discapacidad

Hasta la fecha, existe un símbolo de accesibilidad que se encuentra inserto en la norma ISO 7001. El símbolo universal para personas con discapacidad, es reconocido internacionalmente como ISA (International Symbol of Access). El símbolo consiste en un cuadrado azul, con un marco blanco y en su centro una imagen estilizada de una persona en silla de ruedas. Si bien este símbolo refleja una discapacidad física que implica el uso de una silla de ruedas, también se usa para describir discapacidades generales ya sean éstas auditivas, cognitivas o visuales.

El símbolo ISA se utiliza para marcar la entrada a un edificio que no posee peldaños, un baño con características accesibles o espacios de estacionamientos reservados para personas con discapacidad. También pueden ser utilizados para indicar una ruta de acceso sin peldaños o indicar la existencia de un servicio accesible, por ejemplo la ruta hacia un ascensor accesible o un camarín deportivo con características accesibles.

### Hacia un cambio conceptual

El nuevo signo muestra a una persona en su silla pero en movimiento, autosuficiente y con una actitud proactiva.

### Otros símbolos relacionados a accesibilidad

Existen algunos países que han creado sus propios símbolos de accesibilidad, también hay algunas organizaciones de estandarización que han definido otros. A continuación se presentan algunos símbolos relacionados a diferentes tipos de accesibilidad.

El símbolo de **audio guías**, puede ser utilizado en lugares de expresión cultural, donde la información de las obras expuestas se encuentran disponibles para ser escuchados vía audífonos.

---

**El símbolo se usa para describir discapacidades generales ya sean éstas auditivas, cognitivas o visuales.**

---

Símbolo Internacional de Discapacidad, SIA, perteneciente a la Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad.

Nuevo símbolo universal de la accesibilidad, llamado Accessible Icon Project, es producto del trabajo de dos artistas en Nueva York.

Este tipo de dispositivos permite a personas con discapacidad visual y auditiva parcial poder acceder a la información desplegada en el lugar.

Algunos servicios de accesibilidad para personas con discapacidad visual incluyen **Braille**, textos e imágenes aumentables, elementos táctiles en museos, etc. Estos servicios también incluyen huinchas para el piso, baldosas táctiles y narraciones descriptivas.

Algunos servicios de **lengua de señas**, puede incluir interpretación de señales, material audiovisual con lengua de señas o personal competente en lengua de señas a un determinado punto de servicio.

El símbolo de **carro eléctrico móvil** puede ser usado para designar un espacio de estacionamiento para este tipo de aparatos. Si es que existe una toma de electricidad para recarga de vehículos, éste puede ser indicado combinando este símbolo con otro de punto de recarga.

Un **servicio de perros**, puede referirse a un perro guía, un perro asistente o un perro escucha. Los perros que entregan servicios están autorizados para acompañar a sus usuarios en todos los locales de servicios. Este símbolo puede ser utilizado para indicar que perros de servicio son particularmente bienvenidos. Un lugar de descanso para perros guía dentro de un edificio, puede ser señalado utilizando este símbolo combinado con una "L".

#### Instalación de estos símbolos

Al instalar estos símbolos, se deben considerar las siguientes indicaciones:

- Los textos de los signos deberían ser montados a la altura de la vista, esto es entre 1,4 y 1,6 metros desde el suelo.
- Los símbolos para espacios físicos, deben ser siempre ubicados al lado de las puertas, hacia el lado de las visagras, nunca en las mismas puertas.
- La altura del texto y de la figura deben ser:
  - Al menos de 15 mm si es que el símbolo puede ser leído desde cerca.

Símbolo de audio guías.

Símbolo para el Braille.

Símbolo para lengua de señas.

Símbolo de carro eléctrico móvil.

Símbolo de perros de servicio.

#### Los símbolos debe ser ubicados en lugares bien iluminados.

- De 25 a 40 mm en caso de símbolos direccionales, los cuales son leídos a una distancia de unos pocos metros y que no pueden ser leídos desde cerca.
- De 70 a 100 mm en caso de placas con los nombres u otros símbolos que estén destinados para ser leídos a una distancia de más de 1 a 3 metros.
- En servicios destinados a niños, los símbolos deberían estar montados a línea vista de niños, es decir a aproximadamente 1 metro desde el piso.
- Los símbolos táctiles deben ser montados por debajo de los símbolos visuales, a 1,3 o 1,4 metros desde el piso. Un símbolo táctil puede contener texto en relieve o Braille.
- Símbolos táctiles de mayor envergadura como mapas táctiles o símbolos con alto contenido en Braille deberían ser montados sobre una superficie tipo escritorio, la altura de la instalación debería estar entre 0,85 y 1,5 metros desde el suelo.
- Los símbolos deben estar montados con iluminación o ser ubicados en lugares bien iluminados.
- Los símbolos deben tener un contraste suficiente entre la imagen - texto y su fondo y entre el símbolo y su espacio más inmediato. En este sentido, por lo general un texto oscuro en un fondo claro, funciona bien.
- Aquellos símbolos instalados a contra luz, deben tener un texto claro con fondo oscuro para evitar encandilamiento.

## V. Bibliografía

- ACCEPLAN, "Manual del Curso Básico: La Accesibilidad en el Servicio Público", Mediante Convenio entre el Instituto de Estudios Europeos (UAB) e IMSERSO, España, 2005.
- Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Guía para Entidades Públicas, "Servicio y Atención Incluyente", Colombia, 2012. (Consulta abril de 2016) Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>
- Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, Accesibilidad Universal, Chile. (Consulta Abril 2016) Disponible en: [http://www.senadis.gob.cl/pag/356/596/accesibilidad\\_web](http://www.senadis.gob.cl/pag/356/596/accesibilidad_web)
- Ministerio Secretaria de Gobierno, Guía Metodológica "Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana", 8ª Edición, Chile, 2010.
- Ministerio de Sanidad, Servicio Social e Igualdad, Gobierno de España, Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, CEAPAT, España. (Consulta abril de 2016) Disponible en: [http://www.ceapat.es/ceapat\\_01/centro\\_documental/index.htm](http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/index.htm)
- Ministerio de Vivienda, "Accesibilidad en los Espacios Públicos Urbanizados", Secretaría General Técnica, Centro de Publicaciones Catálogo General de Publicaciones Oficiales, España, 2010. (Consulta abril de 2016) Disponible en: <http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/EC23F871-B5EB-4482-8E3D-10B40D251397/116390/ACCESpaPublicUrba.pdf>



**PROTECCIÓN SOCIAL INCLUSIVA  
MINISTERIO DE DESARROLLO  
SOCIAL Y FAMILIA**

**Web:** [senadis.gob.cl](http://senadis.gob.cl)

**Facebook:** [SenadisGobChile](https://www.facebook.com/SenadisGobChile)

**Twitter:** [@senadis\\_gob](https://twitter.com/senadis_gob)

