



Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad, enfocado en Funcionarios del Estado

por Francisco Cortés González

Antecedentes.

En Chile, en febrero del año 2010 se promulga la Ley N° 20.422, donde se establece el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión en distintos ámbitos, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad (Ley N° 20.422, promulgada el 03 de febrero de 2010).

Años después, en septiembre del 2015 y como parte de los 193 países miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU), adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que se refiere a un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad que tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad. Este plan tiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y promueven la acción, durante los próximos 15 años, en esferas críticas para la humanidad y el planeta.

Dentro de estos 17 objetivos, existen 4 que, de una u otra forma, se relacionan con la temática abordada, y son los siguientes:

Objetivo 4 – Educación de Calidad: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Plantea eliminar, al año 2030, las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de enseñanza y la formación profesional para personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad.

Objetivo 8 – Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Plantea lograr, al año 2030, el empleo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos jóvenes y las personas con discapacidad.

Objetivo 10 – Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad en y entre los países. Plantea potenciar y promover, al año 2030, la inclusión social, económica y política de todas las personas, independiente de su edad, sexo, discapacidad, raza u otra condición.

Objetivo 11 – Ciudades y Comunidades sostenibles: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Plantea proporcionar, al año 2030, acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, mediante la ampliación del transporte público; además de aumentar la urbanización inclusiva y sostenible.

Ya con legislación respecto a la discapacidad, y con la Agenda 2030 instalada, en mayo del año 2017, se promulga la Ley N° 21.015, donde se incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, donde se realizan ciertas modificaciones a la normativa existente hasta la fecha, donde se plantea que en las instituciones que tengan una dotación anual de 100 o más funcionarios o trabajadores, al menos el 1% de la dotación deberán ser personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, y que deberán contar con la calificación y certificación que establece la ley (Ley N° 21.015, promulgada el 29 de mayo de 2017).

En este contexto normativo y propositivo, el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), da a conocer los resultados del último estudio realizado en Chile el año 2015, donde se muestra que el 20% de la población adulta presenta algún tipo de discapacidad, equivalente a 2.606.914 de personas. De ellos el 8,3% tiene problemas severos en su desempeño (discapacidad severa), y 11,7 % están en situación de discapacidad leve a moderada. Esto significa que, en uno de cada tres hogares, existe un integrante con discapacidad (II Estudio de Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad en el Estado, 2015. SENADIS).

Estimación de la prevalencia de la población adulta en situación de discapacidad		
Población de 18 años o más		
Discapacidad	Población estimada	Porcentaje
Personas sin situación de discapacidad (PsSD)	10.421.238	80,0%
Personas en situación de discapacidad <u>leve a moderada</u>	1.523.949	11,7%
Personas en situación de discapacidad <u>severa</u>	1.082.965	8,3%
Total población	13.028.152	100,0%
Total Personas en situación de Discapacidad (PeSD)	2.606.914	20,0%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015.

Teniendo en consideración la atención de público, y la posibilidad de enfrentar personas que puedan tener algún tipo de discapacidad, se vislumbra un impacto en la gestión de los Servicios Públicos, dando una alta importancia a la preparación de los funcionarios que justamente atienden público; sin importar la existencia o no de algún tipo de discapacidad, aportando hacia la inclusión de personas en situación de discapacidad, brindando una atención de calidad. Para este caso se focalizará en las siguientes situaciones de discapacidad: Personas con discapacidad física (Silla de ruedas y amputados); personas ciegas y personas sordas.

Discapacidad e Inclusión en instituciones del Estado.

Para efectos de esta propuesta, y como contexto requerido para la implementación de medidas que aporten a la temática de discapacidad e inclusión, se proponen las siguientes líneas de acción:

- 1. Inclusión Laboral:** La inclusión laboral, deberá considerar la adopción de medidas de acción positiva orientadas a incluir a las personas con discapacidad en el mercado del trabajo, a través de la implementación de iniciativas vinculadas a todas las etapas de la gestión de desarrollo de personas, vale decir, planificación de desarrollo de personas, adaptación de puestos de trabajo, descripción de funciones, reclutamiento y selección, contratación, inducción y seguimiento, formación, desarrollo profesional y acciones generales para la inserción laboral de personas en situación de discapacidad. Como se

estipula en el Estudio de SENADIS mencionado anteriormente, donde se mencionan los tipos de discapacidad física, visual y auditiva.

2. **Inclusión Social:** Dentro de los distintos organismos del Estado, se debe demostrar el alineamiento con los hitos mencionados anteriormente, estando preparados para brindar una atención óptima y de calidad a toda la ciudadanía. Con lo anterior, tener un punto de partida y de comparación, desde donde la empresa privada pueda tener un parámetro, y no solo cumplir lo que estipula la ley.
3. **Atención de Calidad para Personas con discapacidad:** Las personas con discapacidad, generalmente, se acompañan por un familiar o amigo, o simplemente pagan a un asesor que los apoye en la realización de sus trámites. La idea es brindar un espacio a cualquier persona; donde los funcionarios de organismos del Estado estén preparados para asesorar, apoyar y manejar herramientas que permitan una atención de calidad. Lo anterior desde valores básicos, como son el respeto, empatía y asertividad.

Conceptos Básicos.

En concordancia con lo presentado anteriormente, se presentan algunos conceptos básicos que se utilizan en torno a la propuesta.

Personas con discapacidad: En agosto de 2006, la ONU define a la persona con discapacidad como aquella que sufre algún menoscabo físico, mental o sensorial que le limita la capacidad de llevar a cabo las actividades cotidianas, y que es causado o agravado por condiciones sociales y ambientales.

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidades y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención Internacional de Personas con Discapacidad. ONU. 2006)

Personas con movilidad reducida: Son aquéllas que, temporal o permanentemente, tienen limitada su capacidad de desplazarse. Esto puede ser debido tanto a una limitación física como sensorial o intelectual. En general es un término que se utiliza en los servicios de atención especializada.

Accesibilidad: Es la característica de los espacios, elementos constructivos o el mobiliario que permite su uso con seguridad a cualquier persona, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Por lo tanto, la accesibilidad permite:

- Llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos.
- Acceder a todos los establecimientos en los que se ofrecen servicios y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos con comodidad.

Accesibilidad Universal: Es la característica de los espacios, del mobiliario o de cualquier otro elemento que observa y acata los principios del diseño universal. La accesibilidad universal no se limita a la parte de accesibilidad física (a las barreras arquitectónicas) sino que hace referencia también a la atención y al trato con las personas y la importancia en la eliminación de las barreras culturales y mentales.

Productos de apoyo: Hace referencia a cualquier producto, instrumento, equipo o sistema técnico usado por una persona con discapacidad, fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar la discapacidad. Algunos ejemplos más comunes las sillas de ruedas, muletas, bastones, audífonos, dispositivos para asirse, etc. En el área de la accesibilidad en la Web, las ayudas técnicas habituales basadas en el software incluyen lectores de pantalla, lentes de pantalla, sintetizadores y programas de entrada de voz.

Barreras: Las barreras son la expresión de la falta de accesibilidad, la parte negativa, las que hacen que ésta no sea posible. Las barreras pueden serlo para la capacidad de movimiento, para las comunicaciones o fuentes de información y la actitud discriminatoria. La falta de accesibilidad implica dificultad o imposibilidad de realizar una serie de actividades. Para luchar contra esa marginación y/o pérdida de la calidad de vida habrá que actuar sobre las barreras tanto como sobre las limitaciones funcionales de las personas.

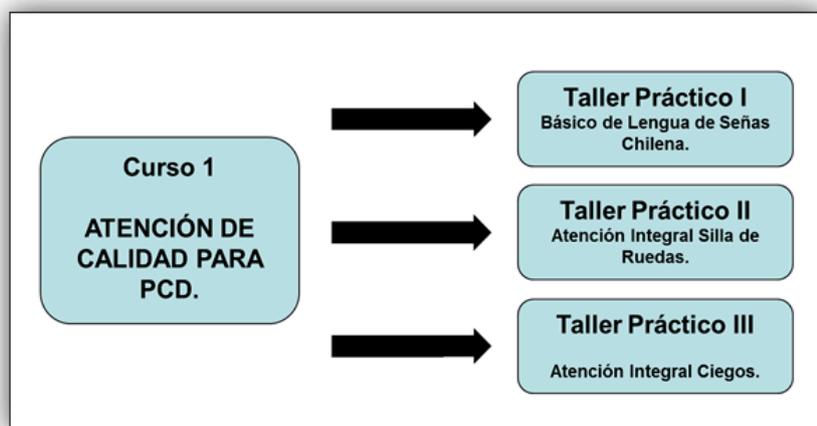
Calidad de Servicio: El concepto de **Calidad de servicio**, ha ido evolucionando hacia la **Calidad total**, la cual consiste en aplicar los conceptos de calidad a todos los procesos y actividades de la organización. Se establece como prioridad la excelencia en todo lo referido a procedimientos y servicios entregados por los organismos públicos, para incentivar la calidad absoluta en todo lo que se ofrece a los clientes, tanto internos como externos.

Acciones requeridas para la realización de la propuesta.

Etapas de Sensibilización: realizar acciones de sensibilización en pos de la inclusión social y laboral, aportando al tratamiento de la discapacidad.

Protocolo de Atención para personas con discapacidad: se propone la construcción de un protocolo de atención, donde se especifiquen los trámites más recurrentes de las personas en los distintos organismos del Estado donde se comience con la propuesta, y sirva de insumo para el programa de capacitación. Una vez definidos, se crea protocolo de atención y se traduce a Lengua de Señas (Sordos) y Braille (Ciegos). Junto con lo anterior, realizar videos para subirlo a plataforma digital, para que estén disponibles para las personas que así lo requieran, y actualización de página Web para que sea accesible; y que sirva como apoyo a la propuesta.

Formación y Capacitación: La propuesta es un programa de capacitación para funcionarios que se desempeñen en la atención y asistencia al público, consta de un curso de “Atención de Calidad para Personas con Discapacidad”, posteriormente tres talleres de carácter práctico, que se refieren a la calidad de atención para los tipos de discapacidad mencionados anteriormente, que se detallan a continuación:



DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

CURSO: ATENCIÓN DE CALIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Dar una atención de calidad a personas con discapacidad.• Conocer claves y formas de atención para personas con discapacidad.	
Dirigido a: Funcionarios del Estado que se desempeñen en áreas de atención y asistencia de Público.	
Contenidos: Módulo 1: Contextualización, Discapacidad en Chile. <ul style="list-style-type: none">- Discapacidad.- Estadística en Chile. Módulo 2: Conceptos básicos. <ul style="list-style-type: none">- Personas con discapacidad (PcD).- Personas con movilidad reducida.- Accesibilidad. Módulo 3: Principales Tipos de Discapacidad. <ul style="list-style-type: none">- Física.- Sensorial.- Intelectual. Módulo 4: Situaciones regulares en atención de público. <ul style="list-style-type: none">- Requerimientos de personas con discapacidad.- Situaciones regulares en oficinas de atención de público. Módulo 5: Claves para relacionarse con Personas con Discapacidad. <ul style="list-style-type: none">- Discapacidad Física.- Como atender a una persona ciega.- Como atender a una persona sorda.- Como atender a una persona en silla de ruedas.	
Metodología: <ul style="list-style-type: none">- Exposición con apoyo de presentaciones.- Desarrollo de actividades prácticas, (Ejercicios, rol playing).	
Modalidad: Presencial	Duración: 16 hrs.

TALLER BÁSICO DE LENGUA DE SEÑAS CHILENA

Objetivos:

- Conocer Alfabeto Manual de las personas Sordas.
- Conocer Vocabulario básico, que permita la comunicación entre una persona Oyente y una persona Sorda.

Dirigido a:

Funcionarios del Estado que desempeñen en áreas de atención y asistencia al público.

Contenidos:

Módulo 1: Contextualización.

- Comunidad Sorda.
- Situación actual en Chile.

Módulo 2: Importancia del cuerpo para la comunicación.

- Expresión Corporal y Facial.

Módulo 3: Alfabeto Manual.

- Alfabeto Manual (Partes)
- Vocabulario Básico (Partes específicas)
- Verbos (Diferenciación, más utilizados)

Módulo 4: Atención para PcD - Sordos.

- Preguntas – Respuestas frecuentes.
- Claves para atención de calidad referido a PcD.

Metodología:

- Exposición con apoyo de presentaciones.
- Desarrollo de actividades prácticas, (ejemplo: dictado de palabras, vocabulario, dialogo básico, rol playing).

Modalidad:

Presencial

Duración:

8 hrs.

TALLER ATENCIÓN INTEGRAL – SILLA DE RUEDAS

Objetivos:

- Conocer una contextualización y conceptos básicos de la discapacidad física en Chile, enfocado en personas que utilicen silla de ruedas.
- Conocer información básica que permita una atención de calidad a una persona que esté en silla de ruedas.

Dirigido a:

Funcionarios del Estado que desempeñen en áreas de atención y asistencia al público.

Contenidos:

Módulo 1: Contextualización.

- Tipos de enfermedades.
- Situación actual en Chile.

Módulo 2: Conceptos básicos.

- Personas con discapacidad física.
- Productos de apoyo – Silla de Ruedas.

Módulo 3: Derribando Mitos.

- La silla de ruedas.
- Como manejar la silla de ruedas.
- Como actuar con una persona que esté en silla de ruedas.
- Testimonios de personas en silla de ruedas.

Módulo 4: Atención para PcD – Silla de Ruedas.

- Preguntas – Respuestas frecuentes.
- Claves para atención de calidad referido a PcD.

Metodología:

- Exposición con apoyo de presentaciones
- Desarrollo de actividades prácticas, (ejemplo: rol playing).

Modalidad:

Presencial

Duración:

8 hrs.

TALLER ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS CIEGAS

Objetivos:

- Conocer una contextualización y conceptos básicos de la discapacidad física en Chile, enfocado en personas ciegas.
- Conocer información básica que permita una atención de calidad a una persona ciega.

Dirigido a:

Funcionarios del Estado que desempeñen en áreas de atención y asistencia al público.

Módulo 1: Contextualización.

- Comunidad Ciega.
- Situación actual en Chile.

Módulo 2: Conceptos básicos.

- Personas con discapacidad física.
- Productos de apoyo – Ciegos.

Módulo 3: Comunicarse con una persona ciega.

- Como actuar con una persona ciega.
- Testimonios de personas ciegas.

Módulo 4: Atención para PcD - Ciegos.

- Preguntas – Respuestas frecuentes.
- Claves para atención de calidad referido a PcD.

Metodología:

- Exposición con apoyo de presentaciones
- Desarrollo de actividades prácticas, (ejemplo: rol playing).

Modalidad:

Presencial

Duración:

8 hrs.

Una vez realizado el programa se espera tener impacto no solo en la preparación de los funcionarios del Estado para la atención de público, sino también aportar a la inclusión laboral de personas con discapacidad, y acercar dicha temática a las personas que no estén en esa situación. Aportar al desarrollo de valores básicos para la relación entre las personas, como son el respeto, la empatía y la asertividad en las relaciones interpersonales de funcionarios con ciudadanos, funcionarios que también son ciudadanos, y que muchas veces se olvida. El presente programa de capacitación es una invitación a acercar conceptos lejanos para muchos, con una mirada simple, cercana y sincera en torno a escenarios posible para todos, para los cuales debemos, al menos, practicar la empatía y asertividad en las relaciones entre personas, sin olvidar que independiente de nuestra situación, raza, color, nivel socioeconómico, estudios, etc., somos simplemente eso, personas que viven, crean, se desarrollan y sueñan con otras personas.

Bibliografía

- ✓ Apuntes Diplomado Virtual Gerencia Social y Políticas de Discapacidad. OEA, 2017. (Objetivo de Desarrollo Sostenible Agenda 2030 “Una oportunidad para América Latina y el Caribe).

- ✓ Guía práctica para elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Acción RSE, 2005.
- ✓ Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Santiago de Chile, 2010.
- ✓ Ley N° 21.015, que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. Santiago de Chile, 2017.
- ✓ Manual Curso “Gestión de la Calidad para la Atención del Contribuyente”. Escuela de Capacitación Servicio de Impuestos Internos, Chile. 2015.
- ✓ Manual Curso “Inclusión laboral de las personas con discapacidad”. ILUNION, Fundación ONCE, CEDDET, 2015.
- ✓ Servicio Nacional de la Discapacidad. Primer Estudio Nacional de la Discapacidad. Santiago de Chile, 2004.
- ✓ Servicio Nacional de la Discapacidad. Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad. Santiago de Chile, 2015.

Sitios Web revisados:

- ✓ <http://www.chileagenda2030.gob.cl>

(Agenda 2030 – La Agenda de Desarrollo Sustentable - Objetivos)

Videos revisados:

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=Sz5EFArn-iU>

(Como tratar a una persona con discapacidad I)

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=A8aoyCdFmGQ>

(Como tratar a una persona con discapacidad II)

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=9TjR1p6Ddjw#t=33>

(Ley N° 20.422)

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=ignS0Hz0S90>

(Desdramatizar la discapacidad intelectual)

Francisco Cortés González

Magister (c) Dirección de Empresas, Universidad Arturo Prat (UNAP), Chile – 2018

* El presente artículo fue presentado como Ponencia representante de Cielo Laboral, en el II Encuentro Latinoamericano de Jóvenes Juristas 2018, realizado en Montevideo, Uruguay, los días 25 y 26 de mayo de 2018.