



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Centro de Capacitación y Desarrollo

-CECADES-

INFORME CCD-INF-009-2019

***Guía para el mejoramiento de procesos de
capacitación inclusivos para personas con
discapacidad***

2019

FICHA DE CRÉDITOS**Guía para el mejoramiento de procesos de capacitación inclusivos para personas con discapacidad****Elaborado por:**

Kathia Araya Góchez, Investigadora CECADES

Aporte especial:

Elsie Bell Pantoja. CONAPDIS

Alberto David Guzmán Pérez. Politólogo

Marisol Trejos Álvarez. Investigadora, CECADES

Revisado por:

Participantes del curso Yo puedo y vos impartido en el 2019

Revisado y aprobado por:

Sandra María Quirós Álvarez
Directora Ejecutiva del CECADES

San José, Costa Rica

Noviembre, 2019

CONTENIDO

CONTENIDO	3
INTRODUCCIÓN	5
I DEFINICIONES GENERALES	7
II RECOMENDACIONES GENERALES PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	13
III RECOMENDACIONES GENERALES APLICABLES A PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN LOS QUE PARTICIPAN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	16
3.1 Limitaciones visuales:	17
3.2 Limitaciones auditivas:.....	19
3.3 Limitaciones físicas:	20
3.4 Limitaciones intelectuales:	21
3.5 Limitaciones psicosociales:	22
3.6 Aspectos a tener en cuenta en las Unidades de Capacitación en la coordinación de actividades de capacitación y desarrollo:.....	23
3.7 El diseño universal y la capacitación inclusiva:.....	24
IV PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACION VISUAL	28
4.1 Definición de conceptos:	28
4.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con limitaciones visuales:	29
V PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACION AUDITIVA (sordos, hipoacúsicos)	32
5.1 Definición de conceptos:	32
5.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con limitaciones auditivas:.....	33
VI PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS O MOTORAS	37
6.1 Definición de conceptos:	37

6.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con discapacidad física:	37
6.2.1 Si la persona utiliza silla de ruedas:	38
6.2.2 Si la persona utiliza otro tipo de ayuda para su desplazamiento (bastón, andadera o muletas):	39
6.2.3 Si la persona presenta limitaciones en el uso de las manos y los brazos:.....	40
VII PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACIÓN PSICOSOCIAL ...	41
7.1 Definición de conceptos:	41
7.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con limitación psicosocial:.....	41
CONCLUSIÓN	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	49
ANEXO #1: Lista de asistentes al Taller: Protocolo básico de atención para las personas con discapacidad, sea auditiva, física, motora y visual, especialmente en los procesos de capacitación de personal. Realizado en la DGSC, el día: 17 enero 2019, a quienes se le remitió la compilación inicial efectuada para que la revisaran y aportaran observaciones.	49
Anexo #2 Referencias bibliográficas con información complementaria del tema	50
ANEXO #3: Comprobar accesibilidad de un documento de Word	52

INTRODUCCIÓN

El respeto por los derechos de las personas con discapacidad inicia por una profunda reflexión sobre la importancia de conocer y promover una educación inclusiva, en igualdad de oportunidades y de acceso para todas las personas, permitiendo la adaptación y adecuación del currículo a las necesidades que presenta cada persona que asiste a una actividad de capacitación.

Siendo que nuestra rectoría técnica se dirige al proceso de capacitación y desarrollo de personal, se presenta este documento que incluye aspectos técnicos, prácticos y logísticos necesarios para que nuestros contextos de capacitación sean inclusivos.

En este esfuerzo han participado activamente personas servidoras públicas de instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil asistentes al Taller: Protocolo básico de atención para las personas con discapacidad, especialmente en los procesos de capacitación de personal. Realizado en la Dirección General de Servicio Civil, el día: 17 enero 2019, taller dirigido por la Licda. Johanna Castro García (Directora de la Fundación Yo puedo y vos? Y sus colaboradores. (Ver listado de participantes en anexo)

Asimismo se consideraron otros documentos tales como el emitido en esta Dirección General en noviembre del 2009, como referente para la atención de personas usuarias con discapacidad, así como los aportados por servidores del Registro Nacional de la Propiedad, "Protocolo de Atención de Personas con Discapacidad (Auditiva, Física o Motora y Visual)" del Ministerio de Salud y la revisión del contenido por parte de CONAPDIS en su rol rector en discapacidad. Finalmente se adicionaron otras referencias consideradas de relevantes para la guía como el Diseño Universal del Aprendizaje.

Los entornos de trabajo y de los procesos de capacitación deben ser inclusivos para brindar una mejor atención a la diversidad de participantes de procesos de capacitación, por tanto se espera que el presente documento se constituya en un referente para la implementación de procesos de capacitación inclusivos.



ILUSTRACIÓN 1 Imagen
tomada de: [HTTPS://WWW.PINTEREST.COM/PIN/402579654172381240/](https://www.pinterest.com/pin/402579654172381240/)

I DEFINICIONES GENERALES

Accesibilidad: Principio consagrado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de obligatorio cumplimiento para todos los Estados Partes, quienes deben adoptar las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al



ILUSTRACIÓN 2 Accesibilidad. Imagen TOMADA DE:
[HTTPS://WWW.PINTEREST.COM/PIN/343610646543039749/](https://www.pinterest.com/pin/343610646543039749/)

entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; a fin de que estas personas puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. (Organización de Naciones Unidas ONU, 2008 Adaptación del Artículo 9 de la Ley 8661, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

Actividad de capacitación: Toda acción educativa que facilite la adquisición, desarrollo y actualización de conocimientos, actitudes y habilidades, requeridos para el desempeño y el desarrollo humano en el entorno laboral, tales como: cursos, seminarios, talleres, congresos, conferencias, simposios, pasantías u otros eventos similares que posean un programa debidamente estructurado, a partir de objetivos, contenidos y metodología de enseñanza-aprendizaje. (DGSC, Resolución DG-165-2017 p.2)

Ajustes razonables: se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con

discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Ley 8661, p.5)

Atención a la ciudadanía: compromiso con el desarrollo de los procesos que corresponden a la persona usuaria dentro del Régimen del Servicio Civil. (DGSC, 2019)

Capacitación o Educación No Formal: Actividades de enseñanza-aprendizaje dirigidas a facilitar la adquisición, desarrollo y actualización de conocimientos, actitudes y habilidades específicos, requeridos para el efectivo desempeño laboral, considerando las exigencias específicas del trabajo, en conjunción con el desarrollo humano de las personas en el entorno de la cultura organizacional. (DGSC, Resolución DG-165-2017 p.3)

CECADES: Centro de Capacitación y Desarrollo que emite los lineamientos técnicos que considere pertinentes para clarificar la distinción conceptual, metodológica y funcional de las distintas acciones de capacitación y desarrollo de personas servidoras públicas aplicables en el SUCADES. (CECADES, 2019)

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Tratado de derechos humanos adoptada por los países que conforman la Organización de las Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006 que establece las medidas que los Estados Partes deben adoptar para que las personas con discapacidad puedan ejercer efectivamente sus derechos. Fue ratificado por nuestro país, como Ley 8661 en 2008. El propósito de la Convención es "promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente". (Adaptación Ley 8661, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, 28-09-2008).

Discapacidad: Según el Preámbulo de la Convención "...la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias 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". La discapacidad debe ser reconocida como el resultado de la interacción entre una persona con una condición de salud entendida esta como la presencia de deficiencias, enfermedades o trastornos o una combinación de estas- y las barreas del entorno. A partir de esta compleja interacción -condición de salud, factores personales y factores contextuales-, la baja calidad de la accesibilidad del entorno (presencia de barreras) causa afectaciones negativas en las personas en cuanto a sus niveles de desempeño para la participación. En síntesis, la discapacidad no está en la persona con una condición de salud dada, sino que es causada por los factores no facilitadores del entorno, que restringen la participación de las personas en los diferentes ámbitos sociales. (Fuentes: Ley 8661, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, 28-09-2008 y Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, 2001)

Equiparación de oportunidades: Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación, así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las personas con discapacidad ". La equiparación de oportunidades se puede lograr por medio de la realización de acciones afirmativas y ajustes razonables para la adaptación de las condiciones de accesibilidad del entorno. Las acciones afirmativas son programáticas, es decir; deben ser planeadas y ejecutadas sistemáticamente, para lograr que el entorno adquiera mayor cantidad de factores facilitadores. Por su parte, los ajustes razonables, generalmente son a pedido de parte y deben ser aplicados con inmediatez. (Fuente: Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad).



Ilustración #3: Igualdad y equidad
 IMAGEN TOMADA DE: [HTTPS://FUNDACIONADECCO.ORG/AZIMUT/LAS-POLITICAS-IGUALDAD-LA-EMPRESA-EVOLUCIONARAN-LA-EQUIDAD/](https://fundacionadecco.org/azimut/las-politicas-igualdad-la-empresa-evolucionaran-la-equidad/)

Diseño universal¹: “marco de trabajo para el desarrollo y la creación de productos, servicios, entornos y políticas que puedan ser usados en la medida de lo posible por muchas personas, sin que sea necesario un diseño especial o separado. (Ley N.º 8661, 2008, Art. 2) Complementamos este concepto con lo indicado por la ONU: “se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten” (2008, p.5).

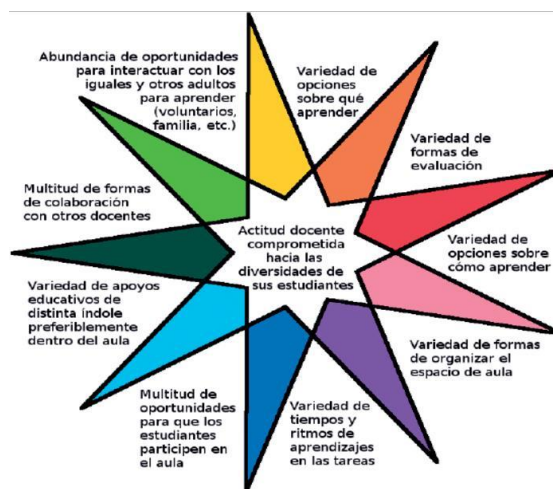


ILUSTRACIÓN 4 Actitud docente hacia la diversidad de estudiantes. Tomado de: [HTTPS://WWW.GOOGLE.COM/SEARCH?Q=ACTITUD+DOCENTE+COMPROMETIDA+HACIA+LAS+DIVERSIDADES+DE+SUS+ESTUDIANTES&RLZ=1C1GCEU_ESCR869CR869&SXRf=ACYBGNTFOJVRAAG-11N7XIQYTW8CIGWFKA:1572874073234&SOURCE=LNMS&TBM=ISCH&SA=X&VED=0AHUKEWJAIQXD1NDLAHVRLKkHRY9DPGQUiEIGB&BIW=1280&BIH=881#IMGRC=Z-5ETRSK919IXM;](https://www.google.com/search?q=actitud+docente+comprometida+hacia+las+diversidades+de+sus+estudiantes&rlz=1C1GCEU_ESCR869CR869&SXRf=ACYBGNTFOJVRAAG-11N7XIQYTW8CIGWFKA:1572874073234&source=lnms&tbnm=isch&sa=X&ved=0AHUKEWJAIQXD1NDLAHVRLKkHRY9DPGQUiEIGB&biw=1280&bih=881#imgrc=Z-5ETRSK919IXM;)

¹ Más información disponible en el siguiente video: <https://www.youtube.com/watch?v=KNbHew448yE>

Igualdad de oportunidades²: Principio consagrado en la Convención, según el cual, las personas con discapacidad tienen derecho a acceder a todas las oportunidades y ámbitos de la vida sin discriminación alguna, en relación con las demás personas. La Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades, también lo estipula



ILUSTRACIÓN 5: Imagen de ciudad discapacitada.

Tomada de:

[HTTPS://WWW.PINTEREST.COM/PIN/402579654172381602/](https://www.pinterest.com/pin/402579654172381602/)

como un principio, según el cual se debe reconocer "... la importancia de las diversas necesidades de individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias" (Ley 8661, Convención sobre

los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, 28-09-2008 y Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad).

Persona con discapacidad: Incluye a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008. Artículo 16, Ley 8862).

Persona en situación de discapacidad: son aquellas personas que presentan restricción en su participación como producto de la interacción entre su condición de salud (enfermedad, trastorno o deficiencia) y las barreras contextuales, actitudinales y ambientales. (Fuente: Resultados generales de la Encuesta Nacional en Discapacidad, 2001)

Restricción en la participación: Desde el enfoque conceptual de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (2011) de la

Organización Mundial de la Salud indica que la participación “es el acto de involucrarse en una situación vital”, por lo cual las restricciones de la participación aluden a los “problemas que un individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales”. (Fuente: Resultados generales de la Encuesta Nacional en Discapacidad, 2001)

Productos de apoyo: anteriormente conocidos como “ayudas técnicas”. Según la norma ISO 9999:2007 la definición de productos de apoyo es: Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos, tecnología y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. (Fuente: Norma UNE-EN ISO 9999:2007, citada en: Revista Asturiana de Terapia Ocupacional, No. 6, Diciembre 2008)

Servicio de apoyo: recursos auxiliares, asistencia personal y servicios de educación especial requeridos por las personas con discapacidad para aumentar su grado de autonomía y garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo. (Fuente: Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad).

Usuario: Corresponde desde la óptica del Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES), a toda persona servidora pública que debe ser capacitada como estrategia que posibilite su crecimiento personal en pro de una mejora personal y en la prestación de sus servicios a la ciudadanía.

II RECOMENDACIONES GENERALES PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Tenga presente que una persona con condición de discapacidad es ante todo, una persona sujeta de derechos y obligaciones, capaz de tomar decisiones, digna de recibir un trato digno acorde a sus características y a encontrar las respuestas adecuadas a sus necesidades. Es una persona que, como cualquiera, acude en busca de un servicio y por lo tanto, tiene derecho a recibirlo con las mismas oportunidades y calidad que las demás.

Es muy importante partir de que la experiencia de la discapacidad de una persona -no importa las limitaciones que implican su condición de salud- puede verse agravada o atenuada por el entorno en que suele desenvolverse o se encuentre momentáneamente.

Cuando en el entorno hay mayor presencia de factores no facilitadores o barreras, que de factores facilitadores o apoyos; la persona se encuentra en mayor riesgo de estar en situación de discapacidad, ya que su desempeño para realizar actividades se ve negativamente afectado y por tanto sus oportunidades de participación son restringidas en relación con las demás personas.

En cambio, cuando una persona con limitaciones originadas en una determinada condición de salud, interactúa con un ambiente accesible, donde son más los factores facilitadores o apoyos, su experiencia de discapacidad es menos intenso y por ende, menor el riesgo de encontrarse en situación de discapacidad.

Por lo tanto, la forma en que nos comportemos con la persona y las adaptaciones que realicemos para que el ambiente sea más accesible, tendrán un impacto directo sobre la experiencia vivida de la persona en cuanto a la discapacidad,

de manera que pueda resolver satisfactoriamente el trámite, acceder a la información que necesita o participar en igualdad de oportunidades en las actividades de capacitación.

Tome en cuenta que algunas limitaciones originadas en la condición de salud son evidentes, otras no. También que hay limitaciones múltiples y estas constituyen una combinación de varias condiciones de salud.

No obstante; la accesibilidad en la prestación de servicios, incluidos los ajustes y adaptaciones, no debe supeditarse a que la persona deba acreditar su condición de salud y limitaciones por medio de un documento.

En todo caso, con base en el principio de igualdad de oportunidades, la persona con discapacidad debe ser atendida de manera que pueda tener acceso adecuado a todos los servicios, al igual que el resto de las personas.

De ahí que, cuando observe que una persona con discapacidad se presenta a su oficina en busca de algún servicio, solicite información o sea participante de una actividad de capacitación:³

- Procure ajustar el entorno a sus características, que esté libre de obstáculos y de barreras no físicas o actitudinales que puedan impedir su desempeño.
- Perciba a la persona de manera integral, no se centre en su limitación.
- Preséntese e infórmele en qué puede usted servirle en relación con su requerimiento o trámite puntual.
- Llame a la persona con discapacidad por su nombre.
- No infantilice ni use diminutivos para referirse a la persona.

³ Adaptación del documento: "Guía: Cómo mejorar el trato a las personas con discapacidad usuarias de los servicios públicos, Serie: Caja de Herramientas, No. 2" Conapdis, 2019.

- Si la persona se encuentra acompañada, no la invisibilice. Háblele directamente a ella, no a su acompañante.
- No asuma que necesita su apoyo. De manera cortés pero respetuosa, pregúntele si requiere ser apoyada y cómo. Debe hacerlo únicamente en el caso de que la persona acepte y de la forma en que lo indique.
- No haga preguntas indagando el origen o la causa de la limitación; su interés debe ser brindar la atención que la persona necesita. Tampoco manifieste lástima, sorpresa, morbo o compasión por su condición
- Actúe con precaución y no emita juicios de valor acerca de la condición de salud de la persona. No especule ni "diagnostique". Remítase a lo que es evidente, lo manifestado por la persona o lo que ésta acredite voluntariamente por medio de documentos.
- Utilice un lenguaje concreto, sencillo, claro y adecuado, para comunicarse con la persona. Esto se aplica al formato escrito, digital o verbal y para toda situación, ya sea que la persona con discapacidad esté presente o cuando deba tener acceso a la información por otros medios.
- Disponga de información accesible en diferentes formatos según tipos de limitaciones, de forma que pueda brindarla a la persona.
- Atienda el requerimiento o solicitud de la persona según sus características y necesidades.
- Mantenga una actitud de servicio. Como funcionarios públicos, es nuestra obligación atenderle y resolver su consulta o requerimiento con respeto, celeridad y diligencia.
- Manténgase informado(a) sobre el plan de emergencias de su centro de trabajo, para que sepa cómo proceder en caso de evacuación de personas con discapacidad.
- Cuando la persona con discapacidad haya logrado el objetivo de su visita, cerciórese de que abandone sin contratiempos las instalaciones en el horario de atención.

III RECOMENDACIONES GENERALES APLICABLES A PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN LOS QUE PARTICIPAN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Además de las recomendaciones generales para brindar servicios accesibles a personas con discapacidad, es necesario que tomemos recaudos para garantizar la accesibilidad de todos los procesos de capacitación, especialmente en los que participan personas con discapacidad.

Las adaptaciones deben ser iniciadas desde la fase de diseño de la actividad, de manera que cuando se lleven a cabo los trámites para la logística, se tomen en cuenta las más básicas reglas de accesibilidad, por ejemplo; al entorno físico si la actividad de capacitación es presencial o de la plataforma, en caso de que sea virtual.

El proceso de convocatoria es especialmente importante puesto que es el adecuado para solicitar a las personas invitadas a participar para que informes de los apoyos y servicios requeridos. Así, podremos proveerles de estos en la medida de nuestras posibilidades.

En cuanto a las condiciones físicas del lugar para que sea accesible, deben tomarse provisiones mínimas como:

- Local ubicado en piso bajo. Si está en pisos superiores, que haya ascensor.
- Ancho mínimo de las puertas 90 cm.
- Sobres de mesas o pupitres con altura entre 80 cm. a 90 cm. y un ancho mínimo de 90 cm., para que las personas usuarias de silla de ruedas puedan hacer uso de este mobiliario.
- Condiciones de iluminación óptimas.
- Servicios sanitarios accesibles cercanos al lugar en el cual se impartirá la capacitación.

- Disponer de lugares reservados en las filas delanteras para ubicar a personas con limitaciones auditivas, de forma que se les facilite la lectura labial.
- Disponer de lugares reservados para ubicar a personas con discapacidad, preferiblemente cerca de las puertas de acceso o salida.
- Que los pasillos o zonas de circulación tengan un ancho mínimo de 1,50 m.
- Rampas de acceso con una inclinación de al menos 10 cm. de longitud por cada metro de altura. Preferiblemente con barandas a los lados.
- Disponer de productos y servicios de apoyo según su conocimiento sobre las necesidades señaladas por las personas que asistirán, durante el proceso de convocatoria. Ejemplos: interpretación en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), computadoras con lectores de pantalla, lupas, lapiceros y lápices gruesos, texto en formatos aumentados, entre otros. Podría suceder que en el momento en que llegue la persona a la capacitación, el producto de apoyo no aplique a sus necesidades o requiera de otro. Tenga presente posibles modificaciones o ajustes.

Por otra parte, el diseño de la actividad -ya sea virtual o presencial- debe tomar en cuenta aspectos tales como:

- Duración de las jornadas. En el caso de personas con cortos niveles de atención, limitaciones físicas, u otras, jornadas muy extensas pueden resultar extenuantes y poco provechosas.
- Diseño de las actividades. Debe tenerse en cuenta las características de las personas asistentes, procurando que puedan participar en todas las actividades sin restricción alguna o con apoyos, sin que ello signifique mermar su independencia y autonomía.
- Diseño de los materiales acorde a los diferentes tipos de limitaciones funcionales. Ejemplos:

3.1 Limitaciones visuales:

a. Vídeos:

En caso de la utilizar vídeos, estos deben contar con audio interpretación, la cual consiste en una descripción ambiental de lo que sucede en el vídeo (lo que la persona no puede ver. Un ejemplo de audio descripción sería; “mujer joven acompañada de un niño camina por la calle...”. El audio interpretación debe estar sincronizado con el vídeo para que la persona oyente pueda llevar la ocurrencia de las situaciones en sincronización con lo que escucha.

Si no fuese posible hacer esta adaptación a los vídeos, entonces se debe preparar a una persona que pueda hacer el audio interpretación de manera simultánea, sin que interfiera con la escucha del vídeo por parte de la persona ciega.

También se puede hacer una descripción escrita del vídeo (incluido lo ambiental) y entregarla de previo a la persona ciega para que tenga conocimiento del mismo.

Si no pueden cumplirse ninguna de las condiciones anteriores, lo mejor sería no utilizar vídeos cuando entre los participantes se encuentren personas con limitaciones visuales.

B. Material escrito:

Los documentos deben estar diseñados en forma plana, es decir; sin tablas, imágenes descritas en textos alternativos, sin gráficos. Esto porque los lectores de pantalla no procesan estos elementos.

Lecturas físicas en el sistema de lecto escritura Braille.

Formatos aumentativos: para las lecturas físicas algunas personas con limitaciones visuales parciales o de baja visión podrían necesitar tamaño de letra mayor, según su necesidad específica.

C. Audios:

Deben tener dicción adecuada, tanto al expresarse como en el tono de voz utilizada, respetando los signos de puntuación, a una velocidad adecuada para la escucha. Buen sonido, sin interferencias, distorsiones o ruidos de fondo.

✓ Otros apoyos:

Hay que estar preparados para brindar apoyos durante la ejecución de actividades de grupo, la realización de exámenes, desplazamiento, entre otros; sin que ello interfiera con el desempeño autónomo de la persona.

3.2 Limitaciones auditivas:

✓ Vídeos:

Deben tener subtítulos y recuadro con interpretación LESCO.

✓ Servicio de interpretación LESCO:

Para personas sordas señantes. En este sentido es necesario reunirse de previo con la persona que vaya a realizar la interpretación para que se familiarice con el tema e indague sobre la interpretación de términos específicos.

✓ Materiales escritos:

No todas las personas sordas están alfabetizadas, por lo que deben ser asistidas por intérpretes, ya que no tendrían acceso total a los materiales escritos.

En el caso de las personas sordas alfabetizadas, el material escrito debe estar diseñado en lenguaje sencillo y claro, evitando utilizar términos demasiado técnicos, sino aquellos de uso más común.

✓ Otros apoyos:

Si se va a trabajar en grupos o mesas de trabajo y hay más de una persona sorda, lo adecuado es que se cuente con más de un intérprete para evitar que las personas sordas sólo puedan participar en una mesa de trabajo y ser privadas de una participación plena.

La persona facilitadora debe hablar a una velocidad adecuada (ni muy rápido, ni muy lento), vocalizando correctamente para que las personas sordas que hacen lectura labial puedan seguirle.

3.3 Limitaciones físicas:

✓ Materiales:

Dependiendo del tipo de limitación física, podría ser que la persona requiera atriles para sostener los documentos físicos.

En cuanto a los materiales para realizar actividades, es necesario contar con una variedad de objetos tales como lápices, marcadores y crayolas anchas que faciliten su uso.

✓ Espacio físico:

Tomar en cuenta todas las recomendaciones acerca de la accesibilidad física.

✓ Duración de las jornadas:

Es necesario tomar en cuenta que en el caso de actividades presenciales, las jornadas en las que participan personas con limitaciones físicas, no deben ser de larga duración, ya que podrían resultar extenuantes.

3.4 Limitaciones intelectuales:

- ✓ **Materiales escritos:**
Su diseño debe ser sencillo, con lenguaje muy claro, concreto. Se puede recurrir a imágenes y pictogramas, para explicar las situaciones que se desea exponer.

- ✓ **De extensión corta.**
Redactado en formato de "lectura fácil" el cual implica que las situaciones están explicadas y ejemplificadas de manera sencilla.

- ✓ **Otros materiales:**
Se debe disponer de materiales diversos que sirvan como apoyo educativo, sin caer en la infantilización. Tome en cuenta que las personas pertenecientes al Régimen de Servicio Civil son adultas, por lo tanto, trátelas según su edad y su estado de desarrollo.

- ✓ **Otros aspectos a tomar en cuenta:**
Sea paciente. Las personas con discapacidad intelectual tienen diversos grados de dificultad, para realizar cálculos, hacer inferencias, comprender conceptos, etc. Por ello la información debe ser presentada de forma sencilla y contar con tiempo suficiente para realizar las actividades. Esto debe ser tomado en cuenta en el diseño de las mismas, tanto en su contenido como en los tiempos asignados.

Puede que necesite de personas facilitadoras adicionales para atender un grupo donde haya personas con discapacidad intelectual, ya que estas pueden requerir apoyos puntuales.

Trate de que el ambiente en que se desarrolla la capacitación sea tranquilo pero animado, que los ritmos tomen en cuenta el de las personas con limitaciones intelectuales.

En cuanto a la duración de las jornadas, recuerde que en algunos casos, las personas con limitaciones intelectuales, tienen periodos de atención cortos, o suelen cansarse con facilidad o ponerse ansiosos.

3.5 Limitaciones psicosociales:

- ✓ Condiciones ambientales:

Aparte de las condiciones básicas de accesibilidad ya sugeridas, es necesario que los entornos de capacitación en los que participan personas con limitaciones del tipo psicosocial sean ambientes tranquilos, pero animados de tal forma que no se disperse la atención de las personas, amigables, estructurados, es decir; donde no se den cambios repentinos ni profundos, ya que algunas de estas personas son intolerantes al cambio.

- ✓ Condiciones actitudinales por parte de la persona facilitadora:

Con esta población es necesario extremar actitudes positivas como la empatía, sin que llegue a ser condescendencia, el respeto por encima de la tolerancia, la paciencia, la solidaridad y la comprensión.

Recordemos que sus funciones cognitivas no están afectadas, sino que aprenden diferente y tiene una forma distinta de interpretar la realidad, por lo que debemos anticipar su forma de actuar para poder dar un servicio acorde a sus necesidades.

Capacidad para planear y ejecutar las actividades de forma que las personas con limitaciones psicosociales no se sientan aisladas o tratadas de forma evidentemente diferente.

Capacidad para promover en el resto del grupo empatía y solidaridad, para que la persona se sienta incluida y acogida, pero sobre todo respetada.

3.6 Aspectos a tener en cuenta en las Unidades de Capacitación en la coordinación de actividades de capacitación y desarrollo:

En la misma línea del ofrecimiento de procesos de capacitación se debe considerar los siguientes puntos:

- a. Debe tener en la web, todos los productos y servicios de apoyo requeridos para que sea consultada por la persona con limitaciones de manera que pueda acceder a la información. Por ejemplo, lector de pantalla, audio, vídeo accesible, etc.
- b. A la vez, la persona servidora que desee ser parte de la capacitación, debe tener acceso a todos los servicios y productos de apoyo (lector de pantalla, audio, vídeo accesible, etc.) incluyendo entre estos, a una persona tutora que le colabore con el proceso de aplicación y seguimiento, si así se requiriera.
- c. El formulario de inscripción en actividades de capacitación debe tener espacios para que la persona identifique la limitación que tiene y también para que indique el tipo de servicios y productos de apoyo que requiere.
- d. Las preguntas deben ser específicas sobre las limitaciones de la persona y los apoyos que requiere. No debe haber posibilidad a la subjetividad. Ejemplo: Se puede preguntar:

- i.* “¿Tiene usted una limitación visual o total, parcial o baja visión?”
 - ii.* “¿Requiere de lupa, sistema Braille o algún producto de apoyo específico?”. No se debe preguntar: “¿Usted ve bien?”, ¿Qué necesita?”, pues son conceptos amplios que para la persona tienen un significado distinto del que puede tener para usted. Esto aplica para los tipos de limitaciones funcionales.
- e. Si la persona con discapacidad es funcionario del Régimen de Servicio Civil, debe solicitar los servicios y productos de apoyo que requiere en el momento, si así lo necesita y las personas funcionarias del SUCADES deben estar preparadas para facilitar lo que se requiera de acuerdo a posibilidades institucionales.
 - f. El tiempo transcurrido entre el momento en que la persona se incluya en una capacitación y llene el formato (digital o físico), al momento de la ejecución de la capacitación, debe ser corto, para asegurarse que la condición descrita sea la misma o lo más similar posible.
 - g. Si el tiempo entre la inscripción y la capacitación es mayor a tres meses, la Unidad de Capacitación respectiva o bien el CECADES debe llamar a la persona con limitaciones para solicitar su estado actual y los apoyos requeridos, actualizando las preguntas, al día de la comunicación.
 - h. Presentación abierta de tal manera que la persona con limitación visual, pueda utilizar lectores de pantalla para acceder a la información, utilizando la licencia respectiva.
 - i. Incluir vídeos, que tengan audio descripción ambiental, subtítulos y recuadro de LESCO, con la descripción de sus contenidos

3.7 El diseño universal y la capacitación inclusiva:

El diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) surge en 1984 en Estados Unidos, como un nuevo enfoque de enseñanza, aprendizaje y evaluación, que promueve la atención del mayor rango de estudiantes independientemente de sus

condiciones, mediante la flexibilidad del currículum. Para López el DUA plantea que el currículo, desde su concepción, tiene que responder a las necesidades educativas de toda alumna y alumno. Desde su diseño, es el currículo el que debe adaptarse, no la persona. Y para ello, la planificación del aprendizaje se realizará bajo los principios de flexibilidad y elección de alternativas, cuanta más variedad de opciones se planifiquen se responderá mejor a las características de los y las estudiantes, y el aprendizaje será accesible para todo el mundo.

Tres son los principios que guían el DUA (CAST, 2013 citado por López 2018, p.46):

— Principio I. Proporcionar múltiples medios de representación, el « ¿qué?» del aprendizaje. No existe un único medio para dar información, según las características del alumnado hay diversos y variados medios que son adecuados para presentar el aprendizaje.

— Principio II. Proporcionar múltiples medios de expresión, el « ¿cómo?» del aprendizaje. Tampoco existe un único modo infalible para expresar lo que se está aprendiendo, son diversos los medios que pueden ser útiles para que el alumnado pueda hacerlo.

— Principio III. Proporcionar múltiples medios de compromiso, el « ¿por qué?» del aprendizaje.

Al respecto y para conocer en mayor detalle la aplicación de DUA, retomaremos la charla expuesta por Salas (2017) en el Día de la Capacitación organizado por CECADES, que resume seguidamente:

Algunas recomendaciones prácticas para realizar adaptaciones en los materiales y el abordaje de la experiencia de capacitación bajo los principios de DUA⁴ se presentan a continuación:

a) Personalizar la información: debe presentarse en formato flexible de modo que se puedan modificar las siguientes características perceptivas:

- El tamaño del texto, imágenes, gráficos, tablas o cualquier otro contenido visual.
- El contraste entre el fondo y el texto o la imagen.
- El color como medio de información o énfasis.
- El volumen o velocidad del habla y el sonido. θ
- La velocidad de sincronización del video, animaciones, sonidos, simulaciones, etc.
- La fuente de la letra para materiales impresos

b) Ofrecer alternativas para transformar la información auditiva:

- Utilizar representaciones textuales equivalentes como subtítulos o reconocimiento de voz automático para el lenguaje oral.
- Proporcionar diagramas visuales, gráficos y notaciones de la música y el sonido.
- Proporcionar transcripciones escritas de los videos o clips de audio.
- Proporcionar interpretes de LESCO
- Proporcionar claves visuales o táctiles equivalente (por ejemplo, vibraciones para los sonidos o las alertas)
- Proporcionar descripciones visuales y/o emocionales para las interpretaciones musicales.

⁴ Mayores detalles encontrará en el video de la charla sobre capacitación inclusiva en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/OB-Z_Y8oVmFjLLXhHLVE3YTNYrjA

c) Ofrecer alternativas para transformar la información visual:

- Proporcionar descripciones (texto o voz) para todas las imágenes, gráficos, videos o animaciones.
- Proporcionar alternativas como: gráficos táctiles, material en alto relieve, Braille, objetos de referencia etc., para los efectos visuales que representan conceptos abstractos.
- Proporcionar objetos físicos y modelos espaciales para transmitir perspectiva, dimensiones o interacción.
- Proporcionar claves auditivas para las ideas principales y las transiciones en la información visual
- Convertir el texto a audio: proporcionar el acceso a un software de texto a voz y lectores de pantalla.

d) Proporcionar múltiples opciones para el lenguaje y los símbolos

- Pre-enseñar el vocabulario y los símbolos, gráficas, pictografías, entre otros.
- Proporcionar símbolos gráficos con descriptores de texto
- Insertar textos como apoyo para vincular: enlaces, notas al pie de página, explicaciones, ilustraciones, Principio I traducciones, gráficos, tablas y otros.

e) Promover la comprensión en diferentes idiomas, sistemas de comunicación y lenguaje

- Promover que toda la información clave esté disponible en LESCO.
- Proporcionar herramientas electrónicas o en la web.
- Hacer explícitas las relaciones entre la información proporcionada en los textos y cualquier representación que acompañe esa información en ilustraciones, graficas o diagramas.
- Activar o sustituir conocimientos previos. <http://lecturafacileuskadi.net/>

- f) Proporcionar múltiples formas de acción y expresión
- Proporcionar y permitir diferentes opciones de expresión y acción: oral, escrita, digital, entre otras.
 - Proporcionar materiales con los cuales todas las personas puedan interactuar y que proporcionen formas alternativas para responder, seleccionar o redactar.
 - Proporcionar comandos alternativos de teclado y ratón.
 - Permitir el apoyo de mentores.
 - Minimizar la inseguridad y distracciones.

IV PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACION VISUAL



4.1 Definición de conceptos:

Limitaciones visuales: Entre las personas con limitaciones visuales se cuentan las que tienen baja visión y las que no pueden ver del todo.

La baja visión consiste en la reducción de la agudeza visual que no puede corregirse por medio de gafas, lentes de contacto, medicamentos o cirugía. Las personas con baja visión deben emplear estrategias, recursos y medios como el manejo del color, el contraste, la iluminación y la utilización adecuada de ayudas especiales no convencionales como lupas, telescopios, magnificadores de

páginas, entre otras que las conduzca a emplear la visión con mayor eficiencia y funcionamiento. (Castro, J. 17 enero, 2019)

Las personas con ceguera o carencia de visión o sólo percepción de luz que genera la imposibilidad de realizar tareas visuales, pueden requerir bastón blanco o un perro guía, lo que se convierte en parte inseparable de ellos mismos... (Castro, J. 17 enero, 2019)

Un estudio del año 2015 realizado por la Caja Costarricense del Seguro Social con el respaldo del Ministerio de Salud y el apoyo técnico de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS indica que: "En Costa Rica hay más de 250 mil personas con alguna deficiencia visual y más de 18 mil quienes sufren de ceguera. Estos datos y otros que describen causas y su relación con enfermedades como la diabetes" Por tanto debería considerarse seriamente los protocolos en materia de capacitación pues al parecer el problema de baja visión aumentará en los próximos años.

4.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con limitaciones visuales:

Usualmente, la persona ciega que acude a una institución se sentirá más segura, si un funcionario se presenta y se ofrece a guiarlo u orientarlo. Por tal motivo, cuando observe que se presenta a su oficina en busca de algún servicio o información, ofrézcale cortésmente su ayuda mientras le describe algunas de las características del lugar, la existencia de escaleras, pasillos, obstáculos, lugares de riesgo).

Si rechaza su ayuda, no se moleste ni resienta. A ellos les gusta también sentirse autónomos o tal vez ya tenga claro qué hacer y dónde trasladarse. Al darle alguna respuesta procure hacerlo verbalmente; un gesto, una sonrisa o una señal

(lenguaje corporal) por agradable que sea no es útil con este tipo de personas, no les suministra la información requerida.

Al suministrarle referencias, evite utilizar expresiones del tipo: “por ahí”, “hacia allá”, “en esa dirección”. Mejor utilice términos concretos que le suministren una mejor información: “al frente”, “hacia la derecha”, “por el pasillo izquierdo” u otras similares.

En caso que necesite trasladarse a algún lugar u oficina, pregúntele qué le queda más fácil: si tomarlo de su brazo (por encima del codo) o que le coloque su mano sobre su hombro. Proceda entonces según sea su respuesta e, indíquele que lo siga. Nunca lo empuje ni lo jale.

Diríjase a donde corresponda caminando a su lado, ligeramente medio paso por delante. La persona, por los movimientos de su cuerpo, sabrá hacia donde ir y cuando se presentan obstáculos.

En sitios estrechos, tome la delantera para pasar primero para que pueda seguirle.

Si tiene algún tipo de problema o usted se percata que existe algún obstáculo o peligro, adelántese a las circunstancias e indíquele el lugar dónde está o por dónde debe caminar.

En caso de requerir subir o bajar gradas, deténgase un instante e indíquele verbalmente la situación y acción a seguir (“aquí siguen unas gradas, vamos a bajar o subir”). Si hubiese pasamanos puede colocarle la mano sobre este para que la persona se oriente mejor.

Deje que la persona utilice su bastón para que toque los obstáculos o que utilice su perro guía para desplazarse o realizar otras labores. Recuerde que la persona y

el perro guía forman un equipo de trabajo muy compenetrado. No distraiga al perro de su labor llamándolo o haciéndole cariño.

Si al atenderlo en su oficina, necesita sentarse, infórmele la ubicación de la silla respecto a su posición (al frente, a su derecha, a su izquierda), de esta manera se podrá acomodar por su cuenta.

Nunca deje sola a la persona o sin indicárselo, de lo contrario podría pensar que continúa acompañado.

Si la persona se presenta acompañada, no converse con su acompañante acerca de él, ella o sobre la gestión que esté realizando, como si se encontrara ausente, o no escuchara, diríjase directamente a la persona que ha requerido el servicio.

Cuando vaya a entregar algo material (un formulario, un lapicero, una carta, un cuaderno), indíquelo de qué se trata y dónde está colocado: sobre el escritorio, en el mostrador, enfrente, a su derecha. Utilice la "Técnica del reloj" que consiste en indicar la posición de las cosas según la posición de las manecillas del reloj. Si es un documento haga lo posible por entregarlo en formato digital para que la persona pueda leerlo por su cuenta en una computadora. Si esto no es posible en el momento, léale el documento.

Si requiere alguna información y ésta no se encuentra disponible en el alfabeto Braille o formato digital, aplique la técnica "tutoría entre compañeros" y ofrézcale el apoyo debido leyéndole primero los títulos y subtítulos del documento, a efecto de seleccionar con la persona interesada lo que más le interese y luego proceder a su correspondiente lectura, de manera despaciosa y clara.

Si la persona tiene que firmar algún documento, facilítele una guía y/o indique el espacio respectivo con el dedo índice contrario de la mano con que escribe.

En caso de personas con algún grado de visión (baja visión), trate de ubicarle cerca de una ventana o de alguna fuente de iluminación y ofrézcale, si es el caso, algún apoyo como una lupa o lámpara que le permita mejorar su visión

V PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACION AUDITIVA (SORDOS, HIPOACÚSICOS)



5.1 Definición de conceptos:

Limitación auditiva: La dificultad para escuchar puede ser total o parcial. (Castro, J. 17 enero, 2019)

Lenguaje de señas costarricense LESCO: Es una lengua reconocida como medio de comunicación. Tiene rango de Ley (9049) del mismo rango que la 7600.

Persona sorda: Es la persona que no oye del todo, aunque muchas de ellas han desarrollado alguna forma de comunicación. Por ejemplo en nuestro país, la comunidad sorda tiene su propio sistema de comunicación, mejor conocida como LESCO (Lengua de Señas Costarricense). Además estas personas pueden usar el español para comunicarse por escrito e incluso algunas lo pueden hacer oralmente. Otras pueden tener la habilidad de leer los labios, aunque pueda ser que no hablen del todo o se expresen con dificultad. (Castro, J. 17 enero, 2019)

Persona hipoacúsica: Es una persona que no oye bien y que conserva restos auditivos, por lo que con ayudas técnicas apropiadas puede mejorar su capacidad para escuchar. (Castro, J. 17 enero, 2019)

5.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con limitaciones auditivas:

El entorno debe facilitar la accesibilidad de los servicios a las personas con discapacidad. Por tanto, préstele su ayuda con el fin de que se sienta más a gusto y pueda desenvolverse más efectivamente y logre así resolver el trámite que requiere o encontrar la información que necesita. Recuerde que estas personas tienen la capacidad de comunicarse ya sea mediante el lenguaje de señas (LESCO), por escrito e incluso oralmente, aunque su acento y volumen puedan sonar diferentes

Usualmente, la persona con limitación auditiva que acude a una institución se sentirá más segura si el funcionario que lo atiende establece contacto visual con él. Recuerde, para comunicarse con este tipo de personas es muy importante hablarles de frente, cara a cara, manifestando en todo momento interés por mantener la comunicación y suministrar la información requerida. Por tal motivo, cuando usted observe que una persona con discapacidad auditiva se presenta a su oficina en busca de algún servicio o información, ofrézcale cortésmente su ayuda mientras procura de la mejor forma establecer comunicación visual; mirándolo a los ojos ofrézcale su colaboración con un gesto de reconocimiento y aceptación. Lo más importante es mantener una actitud de servicio.

PERSONA SORDA O PERSONA HIPOACÚSICA:

La mayoría utiliza para comunicarse el lenguaje LESCO y algunos saben leer los labios. Las personas que quedaron sordas después de haber aprendido a hablar usualmente continúan haciéndolo.

ANASCOR o Fundación Sordos con Vos, ofrece las siguientes recomendaciones: Apoyar a una persona sorda es diametralmente distinto a apoyar a una persona hipoacúsica. Si habla LESCO, respete el LESCO. Si habla o escribe español, respete el español. Las personas sordas utilizan el español como segunda lengua. Las personas hipoacúsicas, pueden o no aprender el LESCO, definitivamente conocen el español, con sus excepciones (analfabetas).

Respete su lenguaje de comunicación por señas y, si tiene algún conocimiento, procure comunicarse con él o ella, e indague qué necesita. Si sabe de algún otro funcionario que maneje el LESCO hágale un gesto de que espere e infórmale a dicho funcionario para que lo atienda.

En caso contrario, colóquese enfrente de la persona para que pueda ver su cara; procure captar su atención, antes de comenzar a hablar, mediante un toque suave en el hombro, una señal con la mano o con cualquier otro recurso visual. Identifíquese con su nombre para propiciar el trato personal requerido e indaga acerca de lo que busca o requiera.

En caso de personas hipoacústicas que utilizan audífonos, existen ruidos que los alteran y distorsionan su esfuerzo por comunicarse. Evite que haya televisores encendidos, calles principales donde pasen carros, gente conversando, cerca del recinto donde se esté llevando a cabo la reunión y/o capacitación.

No le hable ni demasiado despacio ni muy rápido. Utiliza frases cortas y vocalice bien pero sin exagerar ni hacer muecas. Hágalo con claridad, utilizando palabras sencillas, que sean fáciles de leer en tus labios. Esto implica que no se debe cubrir la boca mientras se conversa con él o ella. En el caso de funcionarios con el pelo largo, deben procurar que el cabello no les tape la cara.

Utilice un tono normal de voz; con ellos no es necesario ni conveniente gritar. Le puede ayudar el gesticular un poco más las palabras y el lenguaje corporal.

Mientras le hable, no camine ni le dé la espalda. Recuerde que mientras se le atiende y suministra información, si nos damos vuelta para tomar algo y se continúa hablando, en ese mismo momento se perderá parte de la información.

La obligación de las instituciones es facilitar un intérprete LESCO. Si no hay, trate de comunicarse con la persona mediante el español, dado que, como se indicó anteriormente, la persona sorda aprende el español como segunda lengua, su dominio no es nativo.

En caso de que hubiera un intérprete presente, continúe hablando directamente con la persona, ésta se podrá volver hacia el intérprete en el caso que lo necesite

En situaciones de grupo o en reuniones, procure que la persona le indique cuál es la mejor posición para él o ella. Usualmente será aquella en la que el orador o la persona que vaya a hablar, permanezca de frente, para poder ver su cara. En estos casos es preferible que sea la misma persona quien seleccione el lugar donde le sea más ventajoso sentarse, donde le pueda llegar mejor el mensaje visual.

Cuando se trate de una capacitación, procure que la persona sorda conozca por adelantado el tema y vocabulario que se empleará. Para ellos es más difícil la lectura labial de palabras desconocidas (si puede, envíeselo previamente).

HIPOACÚSICOS (con restos auditivos):

Muchas de las recomendaciones anteriormente planteadas son aplicables también a este tipo de personas. Al procurar comunicarse con ellas se debe tener presente que aunque puedan escuchar algo, si existe mucho ruido ambiente o hay varias personas conversando alrededor, esto les puede limitar aún más su capacidad auditiva, por lo tanto, en lo posible, evite que varias personas hablen al mismo tiempo para que puedan prestar una mejor atención. Recuerde que el

derecho a la igualdad y a la autonomía en el servicio que se presta debe prevalecer en todo momento que se atiende a la persona con discapacidad.

Después de haber suministrado la información solicitada, compruebe que la persona comprendió correctamente lo dicho. Pudiera haber ocurrido que no preguntara aun cuando del todo no hubiera entendido.

Si estuviera acompañado, no converse con sus acompañantes acerca de él o ella, como si no le oyera y menos de sus limitaciones, diríjase directamente a quien necesita el servicio.

Todo lo anterior aplica tanto para la atención al público, como para cuando la persona con discapacidad, sea parte de una actividad de capacitación.

VI PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS O MOTORAS



6.1 Definición de conceptos:

Limitaciones física o motoras: Las personas con limitaciones física tienen ciertas dificultades para desplazarse por lo que es probable que utilicen silla de ruedas, muletas, andaderas u otras ayudas técnicas. Puede ser que tengan parálisis en los cuatro miembros (cuadruplejía) o, en sus miembros inferiores (paraplejía). Si tienen parálisis cerebral pueden caminar o hablar con dificultad o, no hacerlo del todo. Las dificultades de motricidad que presentan estas personas pueden tener diverso origen, ya sea congénito, por nacimiento, accidente o enfermedad y éstos pueden afectar su movilidad de manera total o parcial e incluso, ocasionar dificultades para la comunicación. (Castro, J. 17 enero, 2019)

6.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con discapacidad física:

Pregúntele si requiere ayuda y de qué manera le parece mejor que le ayude. No trate de ayudar innecesariamente, salvo si se trata de evitar un accidente, un golpe o un error de orientación. Recuerde, al igual que en las otras

discapacidades analizadas, que si la persona rechaza su ayuda, no debe molestarse ni resentirse. A ellos les gusta también sentirse autónomos o tal vez ya tenga claro qué hacer y dónde trasladarse. Si la persona viene acompañada, diríjase a él y no a su acompañante.

Bríndele la información de manera objetiva, sencilla, clara y precisa.

Asegúrese que haya habido la comprensión correcta antes de dar por concluido el diálogo.

Si la persona necesita anotar alguna información o llenar algún formulario y tiene dificultad para realizarlo, pregúntele si prefiere que usted lo haga por él o ella o, en caso de necesidad, sosténgale momentáneamente el documento, paquete o lo que le estorba para que lo pueda hacer con mayor comodidad o, también, si es el caso, determine si conviene acercarle alguna superficie dura para que lo escriba.

6.2.1 SI LA PERSONA UTILIZA SILLA DE RUEDAS:

No se deje llevar por la imagen de la silla de ruedas, enfrente la situación como si estuviera atendiendo a una persona sentada.

Si la persona viene con alguien, hablele directamente a él y no a quien lo acompaña a su lado.

Al hablarle, colóquese de frente a la persona, nunca detrás ni en una posición que la obligue a darse vuelta o torcer su cuello para poder observarle.

Si la conversación se va a prolongar y usted se encuentra de pie, procure sentarse o ponerse de cuclillas para estar a la misma altura de quien está en la silla de ruedas.

Si la persona necesita acercarse a un lugar, escritorio o mostrador y por las limitaciones de espacio no cabe su silla de ruedas, ofrézcale su ayuda para trasladarlo y deja lo más cerca (a su alcance) la silla de ruedas. Si no es necesaria, sólo indíquele a la persona la dirección o ubicación del lugar hacia donde debe dirigirse.

En caso de que fuera necesario o conveniente llevarlo, toma la silla de los puños y empújala lentamente, evitando no chocar con las personas, muebles u otros objetos que se encuentren en el camino. Tenga especial cuidado en caso de que tuviera que bajar alguna pendiente. Camine despacio evitando dar sacudidas, frenazos y giros rápidos innecesarios.

Cuando llegue a su destino o necesite detenerse, póngale el freno a la silla de ruedas, en especial si existe alguna pendiente por la que podría deslizarse la silla sin control.

Evite colgar cosas u objetos de la silla ni recostarse sobre ella, recuerde que es parte de su espacio corporal, ¡respételo! (DGSC, 2009)

Si el servicio no se brinda en la primera planta, o la edificación no cuenta con ascensor, la persona funcionaria responsable de brindar el servicio deberá desplazarse a la zona destinada para atender a la persona con discapacidad.

6.2.2 SI LA PERSONA UTILIZA OTRO TIPO DE AYUDA PARA SU DESPLAZAMIENTO (BASTÓN, ANDADERA O MULETAS):

No lo tome del brazo que utiliza para apoyarse sobre el bastón, muleta u otro elemento.

Procure ayudarlo con los objetos y documentos que porta, si la persona lo permite y lo desea.

Ofrézcale, si es posible, un asiento para que no permanezca mucho tiempo de pie. Pregúntele si puede sentarse sólo o si requiere ayuda para hacerlo.

Procure que la persona pueda dejar sus muletas, bastón o andadera a su alcance.

Si la persona necesita trasladarse a otro lugar y tiene que subir o bajar gradas, ofrézcale su ayuda.

Al caminar con él, ajuste su paso y velocidad a las posibilidades que manifiesta.

6.2.3 SI LA PERSONA PRESENTA LIMITACIONES EN EL USO DE LAS MANOS Y LOS BRAZOS:

Cerciórese si la persona viene sólo a retirar algún documento o si tiene además que firmar algún formulario especial, si necesita localizar y analizar datos o información de algún documento o si requiere incluir información por computadora.

Según sea su necesidad y dependiendo de su limitación, determine el tipo de ayuda que sea más necesaria (sostener algún documento, paquete u objeto mientras realiza la gestión o analiza el documento, que escriban por él en un documento o formulario, si su limitación le dificulta o impide del todo realizar alguna acción que requiere llevar a cabo, si necesita que le localicen una determinada página en un documento o folleto, si necesita que se ingrese algún dato en una base de datos en particular, otros), para que la persona pueda satisfactoriamente realizar la gestión requerida.

Todo lo anterior aplica tanto para la atención al público, como para cuando la persona con discapacidad, sea parte de una capacitación.,

VII PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON LIMITACIÓN PSICOSOCIAL

7.1 Definición de conceptos:

Persona con limitación psicosocial: Las personas con discapacidad mental y/o intelectual pueden tener una discapacidad leve, moderada, severa o profunda y podría causarle a la persona dificultades para aprender o para comunicarse y relacionarse con los demás. (CONAPDIS, 2016)

7.2 Recomendaciones para brindar una mejor atención a las personas con limitación psicosocial:

Respete su independencia, indague la forma en el que desea ser atendida. Sea siempre empático con la persona.

Identifíquese con su nombre para propiciar el trato personal requerido e indague acerca de lo que busca o requiera. Sea paciente con la persona, no se asuste por posibles movimientos de estereotipos o tics.

Mientras se trasladan, si se presenta alguna fijación de tiempo a la persona y no muestre sorpresa, trate de redirigirlo nuevamente al lugar correcto. A esta población le afectan los cambios repentinos y la desestructura. Trate de anticiparle que esto podía ocurrir, especificándole cómo proceder en caso de hacer el cambio. En el caso de encontrarse en una capacitación y cambiar alguno de los ejercicios planeados, dele la razón específica previamente antes de hacer el cambio. Evite que sea la excepción a lo que el grupo vaya a ejecutar. Por ejemplo, si va a repartir unas hojas color verde a toda la población, y se le acaba el color, evite que a esta persona le toque otro color y tenga que imaginar que es color verde, en este caso. A ellos se les dificulta poner situaciones en perspectiva, debido a su literalidad.

Tanto para capacitación como para la atención en general, evite comentarios con doble sentido, tanto bromas como aspectos genéricos sobre la situación. Dé ejemplos específicos de casos concretos.

Recuerde que las personas con este tipo de limitación, no obstante, tengan estilos diferentes, tienen una gran capacidad de comprensión, consulte la forma en que prefiere ser ayudado.

En situaciones de grupo o en reuniones, procure que la persona le indique como desea obtener la información. Usualmente se ofrece un lugar cerca del orador, pero es preferible que sea la misma persona quien seleccione el lugar donde le sea más ventajoso sentarse. No olvide buscar un lugar apropiado, que tenga la opción de un espacio personal que le permita permanecer en el grupo sin sentirse abrumado.

Cuando se trate de una capacitación, procure que la persona tenga acceso a la información. Ellos son muy visuales y tener el material impreso le puede favorecer. Evite presionar para que participe en actividades de juegos y proporcione un ambiente cómodo de ser necesario el trabajo en grupo. Sea flexible con los tiempos, puede ser necesario pausas activas.

Muchas de las recomendaciones anteriormente planteadas son aplicables también para personas con trastornos psicosociales.

Recuerde que el entorno puede ser la diferencia, por lo tanto, facilite la ayuda con el fin de que se sienta más a gusto, disminuya los estímulos que puedan alterar a la persona permitiendo así desenvolverse más efectivamente y resolver el trámite que requiere o encontrar la información que necesita.

Si estuviera acompañado, no converse con sus acompañantes acerca de él o ella, como si no estuviera presente y menos de su condición, diríjase directamente a quien necesita el servicio.

Todo lo anterior aplica tanto para la atención al público, como para cuando la persona con discapacidad, sea parte de una capacitación, tanto presencial como virtual.

En casos de capacitaciones y que usted sea el facilitador, busque que la persona con discapacidad se sienta cerca de la salida y acuerde previas señales con él o ella para que en caso de sentirse abrumado por una situación (ruidos específicos, mucho frío o calor, comentarios hirientes, entre otros), la persona pueda salir a tomar aire rápidamente. Asegúrese que haya alguien de confianza para esta persona, que lo acompañe.

CONCLUSIÓN

La discapacidad es una vivencia propia de la persona con limitaciones originadas en una condición de salud y los factores ambientales que no ofrecen los apoyos y adaptaciones requeridas por esa persona lo que le impiden desempeñarse en igualdad de condiciones que las demás personas, provocando que no puedan realizar sus actividades ni participar plena y efectivamente en la situación de que se trate. Desde el Modelo Social de la Discapacidad, es claro que esta no es atribuible a la persona, sino al entorno que la provoca.

Es un fenómeno social cuyo análisis implica el reconocimiento de que en la medida en que se accione sobre los entornos para que sean inclusivos, la intensidad de la vivencia personal de la discapacidad tendería a ser cada vez menor. Esto conlleva un cambio radical en cuanto a la concientización de la corresponsabilidad de todos los actores sociales para mejorar el abordaje de la discapacidad y que se promueve con mayor énfasis la construcción de entornos inclusivos.

Por tanto como instituciones públicas tenemos la responsabilidad de trabajar y ajustar los ambientes de trabajo de manera que sean más accesibles e inclusivos.

El respeto por los derechos de las personas con discapacidad inicia por una profunda reflexión sobre la importancia de conocer y promover una capacitación inclusiva, en igualdad de oportunidades y de acceso para todas las personas, permitiendo la adaptación y adecuación del currículo a las necesidades que presenta cada participante de un curso.

La diversidad es inherente al ser humano y por lo tanto, el proceso de capacitación debe responder a la heterogeneidad de las personas que participan de los procesos educativos, evitando la exclusión y la segregación.

El proceso de inclusión en los procesos de capacitación requiere del trabajo y del compromiso de todos sus actores, cuyo fin es la integración total de las personas con discapacidad, por tanto

Las instituciones comprometidas con el proceso de inclusión tienen que ser conscientes y capaces de atender la diversidad de los participantes, brindándoles igualdad de oportunidades y experiencias de aprendizaje enriquecedoras, contextualizadas y aplicables a la realidad.

El dominio del respeto, la tolerancia, y una mediación pedagógica que reconozca estilos y formas de aprendizaje diversos se constituye en un desafío para las Unidades de Capacitación y del mismo CECADES como rector técnico en el campo de la capacitación y el desarrollo de personas servidoras públicas.

Al aplicar los principios del DUA en el diseño y desarrollo de actividades de capacitación disminuyen muchas barreras al aprendizaje, la participación y el logro que encuentra las personas participantes. Esto se logra proporcionando distintos medios (texto, imagen, video etc.) de presentar la información así como las estrategias educativas utilizadas en la capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bell Pantoja, Elsie (2019). **Guía: Cómo mejorar el trato a las personas con discapacidad usuarias de los servicios públicos**. Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis 1 ed. Heredia, Costa Rica.

Castro, Valerio y Montero (2019). **Guía Consideraciones para implementación de las pautas que se establecen en el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) en los Entornos Virtuales de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica**. Disponible en: <https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/documentos/Profesores/guia-dua-ev-uned-2.pdf>

Caja Costarricense de Seguro Social (2015) **OPS/OMS apoya estudio sobre ceguera y deficiencia visual en Costa Rica**. Disponible en: https://www.paho.org/cor/index.php?option=com_content&view=article&id=318:ops-apoya-estudio-sobre-ceguera-deficiencia-visual-costa-rica&Itemid=314

CECADES, DGSC. **Compilación y asesoría técnica en procesos de capacitación**. 2019

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica. **Guía Integrada para la Verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico**.

Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad CONAPDIS (2016) Manual de Servicio al Cliente. Contraloría de Servicios. Disponible en: http://www.cnree.go.cr/el_conapdis/estructura/contraloria_servicios/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20Conapdis.pdf

Decreto Ejecutivo n.º 26831-MP de 23 de marzo de 1998. **Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad**. Publicado en La Gaceta n.º 75 de 20 de abril de 1998

Diario La Gaceta. Diario Oficial. Lunes 19 de marzo 2018. Alcance No. 59

Dirección General Servicio Civil. **Contraloría de Servicios. Manual de Atención a la persona usuaria de la DGSC**. Noviembre 2018

Dirección General Servicio Civil (2009). **Protocolo de atención a personas con discapacidad**.

Flujas, M. **Protocolo accesible para personas con discapacidad**. Fundación ONCE. Madrid, España.

Fondo de Población de Naciones Unidas, UNFPA CR, Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, CONAPDIS. **Ley de Autonomía Personal: Por el derecho a decidir mi proyecto de vida. Ley 8861**. 19 agosto 2008.

Ley 7600 de **Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad**.

Ley 9207. **Recuperación** Ley 7600.

Ley n.º 8862. **Ley de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público**. Publicada en La Gaceta n.º 219 de 11 de noviembre de 2010

Ley 8661. **Ley de Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo**

Ministerio de Salud. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. Organización Panamericana de la Salud. Oficina regional de la Organización Mundial de la Salud. **La discapacidad en Costa Rica: situación actual y perspectivas**.2004.

Norma UNE-EN ISO 9999:2007, citada en: Revista Asturiana de Terapia Ocupacional, No. 6, Diciembre 2008.

Organización de Naciones Unidas. **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, 2008.

Organización ASDRA. Recuperado en:
<https://www.asdra.org.ar/derechos/inclusion-o-integracion-de-personas-con-discapacidad/> (Buenos Aires, Argentina)

Registro Nacional. República de Costa Rica. **Protocolo de Atención de Personas con Discapacidad** (Auditiva, Física o Motora y Visual).

Resolución Dg-165-2017. **Disposiciones del Subsistema de Capacitación y Desarrollo del Régimen de Servicio Civil publicada en La Gaceta del 06/11/2017**. Dicha resolución rige a partir 01-01-2018. Artículo 3ro

Resultados generales de la Encuesta Nacional en Discapacidad, 2001

Salas Mora, María Eugenia (2017) **Capacitación Inclusiva**. CONAPDIS: Unidad de Acciones Rectoras. Disponible en: https://drive.google.com/drive/folders/0B-Z_Y8oVmFjLLXhHLVE3YTNYrjA

SENADIS. Ministerio de Desarrollo Social. **Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad**. Gobierno de Chile.

Taller: **Protocolo básico de atención para las personas con discapacidad, sea auditiva, física, motora y visual, especialmente en los procesos de capacitación de personal**. Realizado en la Dirección General de Servicio Civil, el día: 17 enero 2019. Expositora: Lic. Johanna Castro García (Directora de la Fundación Yo puedo y vos? y colaboradores.

ANEXOS

ANEXO #1: Lista de asistentes al Taller: Protocolo básico de atención para las personas con discapacidad, sea auditiva, física, motora y visual, especialmente en los procesos de capacitación de personal. Realizado en la DGSC, el día: 17 enero 2019, a quienes se le remitió la compilación inicial efectuada para que la revisaran y aportaran observaciones.

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Institución
Kathia	Araya	Góchez	Dirección General Servicio Civil
Silvia Elena	Rodríguez	Espinoza	Teatro Popular Melico Salazar
Karla	Carranza	López	Dirección General Servicio Civil
Gwendolyne	Rojas	Salas	CONAPDIS
Magaly	González	Monge	Ministerio de Cultura y Juventud
Marisol	Trejos	Alvarez	Dirección General Servicio Civil
María Alejandra	Núñez	Martínez	Dirección General Servicio Civil
Karen	Medinilla	Alvarez	Dirección General Servicio Civil
Leandro Jesús	Garro	Mora	Ministerio de Cultura y Juventud
María Fernanda	Castro	Álvarez	Dirección General Servicio Civil
Mabel	Meza	Castro	COMEX
Rebeca	Hidalgo	Vásquez	Dirección General Servicio Civil
Angie	Badilla	Araya	Dirección General Servicio Civil
Vivian	Hernández	Román	Dirección General Servicio Civil
María Adelina	Ramírez	Espinoza	Teatro Popular Melico Salazar
María Eugenia	Quesada	Ocampo	Ministerio de Salud
María de los Ángeles	Villalobos	Arias	Ministerio de Salud
Rolando	Chavarría	Quesada	COMEX
Lisbeth	Fuentes	Calderón	Consejo de Transporte Público
Manuel	Castro	Vindas	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Elizabeth	Chinchilla	Mora	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Marcela Auxiliadora	Matarrita	Saborío	Dirección General Servicio Civil
Irene	Gonzalez	Campos	Registro Nacional de la Propiedad
Lawrence	Alfaro	Villalobos	Registro Nacional de la Propiedad

Anexo #2 Referencias bibliográficas con información complementaria del tema

Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) (2015)., Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Internacional del Trabajo (OIT) Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas. Ajustes razonables. Disponible en: http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_6.pdf

Castro, Valerio y Montero (2019). Guía Consideraciones para implementación de las pautas que se establecen en el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) en los Entornos Virtuales de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica. Disponible en: <https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/documentos/Profesores/guia-dua-ev-uned-2.pdf>

Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES) (2017) Conversatorio capacitación inclusiva [video]. Disponible en: https://drive.google.com/drive/folders/0B-Z_Y8oVmFjLLXhHLVE3YTNYRjA

Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad CONAPDIS (s.f) Guía para el uso de un lenguaje inclusivo en discapacidad. Disponible en: <http://www.cnree.go.cr/documentacion/publicaciones/Guia%20para%20el%20uso%20de%20un%20lenguaje%20inclusivo%20Portada.pdf>

Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad CONAPDIS (s.f). Canal de Youtube. Disponible en: <https://www.youtube.com/channel/UC3cJx74G7liniz2LbicZaPg>

Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad CONAPDIS (s.f). Materiales en diferentes formatos. Disponible en: <http://www.cnree.go.cr/documentacion/audiovisuales/index.aspx>

Gudiño, R. (2019) Soy Lesco: App busca que ticos aprendan Lesco. Una app en la que el usuario pueda recibir de manera gratuita lecciones del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) es la iniciativa de María José Cárdenas, Wendy Castellón y Stephanie Schmidt. Mayor información disponible en: <https://www.larepublica.net/noticia/app-busca-que-ticos-aprendan-lesco>

Instituto Tecnológico de Costa Rica ITCR (s.f) Proyecto Traductor LESCO. Mayor información disponible en: <https://tecdigital.tec.ac.cr/lesco/>

Ministerio de Educación Pública MEP (2018) Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA). Disponible en:

CCD-INF-009-2019. Guía para el mejoramiento de procesos de capacitación inclusivos para personas con discapacidad

CECADES,
DGSC, 2019

<https://www.drea.co.cr/sites/default/files/Contenido/09.%20Folleto%20Dise%C3%B1o%20Univesal%20del%20Aprendizaje.pdf>

Salas Mora, María Eugenia (2017) Capacitación Inclusiva. CONAPDIS: Unidad de Acciones Rectoras. Disponible en: https://drive.google.com/drive/folders/0B-Z_Y8oVmFjLLXhHLVE3YTNYRjA

Universidad Estatal a Distancia (s.f). Educación a distancia y modelos de interacción en línea: Capítulo XIII Consideraciones desde el Diseño Universal del Aprendizaje para el desarrollo de entornos virtuales Por Dra. Viviana Berrocal Carvajal, Mag. Ma. Gabriela Marín Arias y Mag. Jency Campos Céspedes. (p.113 a p.122) Disponible en:

https://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/recursos/Diseno-oferta_asignaturas_linea_UNED.pdf

Universidad Estatal a Distancia (2019) Guía Consideraciones para implementación de las pautas que se establecen en el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) en los Entornos Virtuales de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica. Disponible en:

<https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/documentos/Profesores/guia-dua-ev-uned-2.pdf>

Quijano, G (2008) La inclusión: un reto para el Sistema educativo costarricense Disponible en:

<https://www.derechoaladesventaja.org/documentos/inclusi%F3n%20en%20costarica.pdf>

ANEXO #3: Comprobar accesibilidad de un documento de Word

Tomado de la opción de ayuda del programa Word de Office 2010.

Comprobador de accesibilidad

Debido a que muchas organizaciones, como entidades gubernamentales y grupos de estándares, continúan revisando sus requisitos de manera que todos los destinatarios puedan tener acceso a la información, Microsoft Office 2010 introduce el **Comprobador de accesibilidad** en Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010 y Microsoft PowerPoint 2010, para ayudar a identificar y resolver problemas de accesibilidad en los archivos.

¿Qué desea hacer?

↓ [Obtener información sobre el Comprobador de accesibilidad](#)

↓ [Usar el Comprobador de accesibilidad](#)

Obtener información sobre el Comprobador de accesibilidad

Así como el corrector ortográfico alerta sobre posibles errores de ortografía, el Comprobador de accesibilidad indica si existen inconvenientes de accesibilidad en el archivo de manera que se corrijan posibles problemas que podrían impedirle a una persona con discapacidades obtener acceso a su contenido.

NOTAS

- ↓ Para solucionar algunos problemas podría ser necesario cambiar, volver a dar formato o actualizar el contenido. Además de informar sobre posibles inconvenientes, el Comprobador de accesibilidad también permite conocer características de la aplicación que se pueden usar para hacer que el contenido sea más accesible.
- ↓ Es posible que haya problemas que prefiera no corregir o cuyo objetivo sea únicamente brindar información. El archivo se puede guardar y distribuir sin solucionar los inconvenientes que el Comprobador de accesibilidad identifica.

El **Comprobador de accesibilidad** comprueba si el documento presenta un conjunto de problemas posibles que los usuarios con discapacidades podrían experimentar con el archivo. Cada problema se clasifica como un **Error**, una **Advertencia** o una **Sugerencia**.

- ↓ **Error:** se considera error de accesibilidad al contenido que dificulta o impide la comprensión del archivo a personas con discapacidades.
- ↓ **Advertencia:** se considera advertencia de accesibilidad al contenido que en la mayoría de los casos, no en todos, dificulta la comprensión del archivo a personas con discapacidades.
- ↓ **Sugerencia:** se considera sugerencia de accesibilidad al contenido que las personas con discapacidades pueden comprender, pero que podría organizarse o presentarse de mejor manera para optimizar su experiencia.

Siempre que el **Comprobador de accesibilidad** encuentra un problema, el panel de tareas muestra información acerca del motivo que podría estar causando dificultades para tener acceso al contenido. Si se selecciona el problema, se muestran las instrucciones para solucionarlo o revisarlo.

[Volver al principio](#)

Usar el Comprobador de accesibilidad

1. Haga clic en la pestaña **Archivo**.
2. Haga clic en **Información**.
3. Si el Comprobador de accesibilidad detectó algún posible problema de accesibilidad, en **Preparar para compartir** aparecerá una alerta.

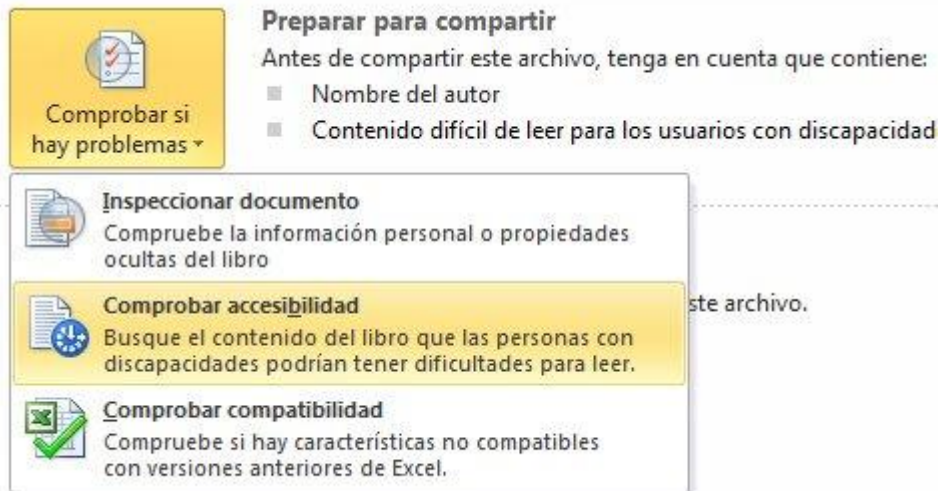


Preparar para compartir

Antes de compartir este archivo, tenga en cuenta que contiene:

- Nombre del autor
- Contenido difícil de leer para los usuarios con discapacidades

4. Si desea ver o solucionar los problemas en el archivo, haga clic en **Comprobar si hay problemas** y, a continuación, haga clic en **Comprobar accesibilidad**.



5. Lo lleva nuevamente al archivo donde está abierto el panel de tareas del **Comprobador de accesibilidad** que muestra los resultados de la inspección.



6. Haga clic en un problema específico para ver **Información adicional** y los pasos que se pueden seguir para corregir o revisar el contenido.

NOTA Si es difícil desplazarse por el contenido del panel de información adicional ubicado en la parte inferior del Comprobador de accesibilidad porque no puede usarse el mouse, presione F6 para colocar el foco en el panel de tareas y luego en la ficha hasta que el foco se encuentre en esa área, y luego intente desplazarse con el teclado.