



# Guía de Atención a Clientes

## con Discapacidad

de la República Dominicana





*GoDominicanRepublic.com*

Aquí la felicidad  
no es un sentimiento...  
es un estilo de vida.

EXISTEN MUCHOS IDIOMAS EN EL MUNDO.  
NUESTRA **SONRISA** LOS HABLA TODOS.



**República Dominicana**  
Lo tiene todo

*Samaná* 

## **Guía de Atención a Clientes con Discapacidad de la República Dominicana**

Dominican Access

Ministerio de Turismo de la República Dominicana

Universidad del Caribe

Fundación Sabios, Expertos y Genios

### **Colaboración:**

Banreservas

Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos

Scooters DR

### **Coordinación:**

Dominican Access

### **Producción de Texto:**

Dominican Access

### **Diseño Gráfico y Diagramación:**

Dominican Access

One & One Comunicación Visual

### **Revisión de Contenidos:**

Departamento de Inclusión Social de la Organización de Estados Americanos OEA Red

Iberoamericana de Turismo Accesible

Andrea Boudeguer de BAU Accesibilidad

Alianza Discapacidad, Adide

Fundación Sabios, Expertos y Genios

### **Accesibilidad Digital:**

Fundación Sabios, Expertos y Genios

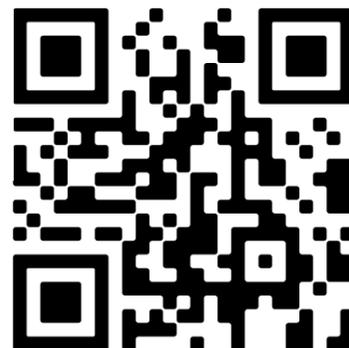
### **Fecha:**

03 de Diciembre 2019

Ira Edición

1,000 Ejemplares

**Versión Digital Accesible:**



# Índice

Por un mundo más Inclusivo.....	6
Palabras del Rector, Unicaribe .....	8
Objetivos de la guía.....	11
¿Porqué una guía de atención? .....	12
Conceptos generales sobre discapacidad.....	14
¿ Qué es la discapacidad?.....	16
¿ Cuáles son los tipos de discapacidad?.....	20
¿ Cómo es la discapacidad en República Dominicana?.....	26
¿Cuál es la terminología correcta?.....	30
Recomendaciones Generales.....	34
Recomendaciones para personas con discapacidad física.....	40
Recomendaciones para personas con discapacidad visual.....	46
Recomendaciones para personas con discapacidad auditiva.....	54
Recomendaciones para personas con discapacidad cognitiva.....	60



Con la ratificación de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2007), la sociedad ha asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas en situación de discapacidad puedan ser incluidas.

Esta guía en colaboración con todas las entidades participantes, constituye un llamado al sector comercial de prestar mayor cuidado a la atención adecuada de este colectivo vulnerado por siglos. Este documento es una herramienta que nos invita a la construcción de un país más inclusivo que garantice un mejor futuro para todos los dominicanos, incluyendo aquellos que viven con alguna discapacidad.



**Adis Ozuna**  
Gerente General  
Dominican Access



UNICARIBE continuando su labor de ofrecer oportunidades a las personas con Discapacidad, apoya con grata satisfacción la iniciativa de Dominican Acces al publicar a través de Ediciones UNICARIBE la Guía de Atención al Cliente con Discapacidad en la República Dominicana.

La equidad de oportunidades hace la diferencia. Exhorto a la población dominicana a que se forme en el lenguaje adecuado para ser cada día una sociedad con menos barreras, más respetuosa e inclusiva. Iniciativas como esta nos acercan a la meta de ser más humanos.

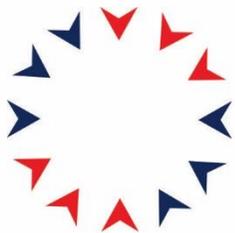
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Aybar M.', with a horizontal line underneath and a small flourish at the end.

Mtro. José Alejandro Aybar M.  
Rector



**UNICARIBE**<sup>®</sup>  
UNIVERSIDAD DEL CARIBE

**EDICIONES  
UNICARIBE**



# DOMINICAN ACCESS



**ESPECIALISTAS EN ACCESIBILIDAD**

[www.dominicanaccess.com](http://www.dominicanaccess.com)

(809) 981 0034



Formación de Personal

Asesoría en Turismo Accesible

Accesibilidad Web y de Comunicación

Diagnóstico y Planes de Accesibilidad



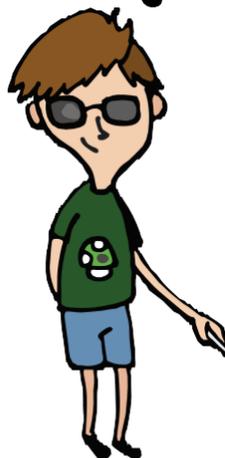
Los objetivos concretos de esta guía responden a:

Proporcionar información respecto a las necesidades específicas y de las diferentes formas de comunicación de las personas en situación de discapacidad, a la hora de hacer uso de los diversos servicios públicos y privados.

Sensibilizar a los prestadores de servicios sobre la discapacidad y las adaptaciones o ajustes razonables que requieren sus negocios para eliminar barreras físicas, de comunicación y culturales.

Contribuir en la construcción de una cultura más inclusiva respecto a la discapacidad; partiendo del Modelo Social y la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad.

# ¿Porqué una Guía de Atención a clientes con Discapacidad?



**Las Personas con Discapacidad** deben ser tratadas como cualquier cliente y desde un enfoque de derechos, la actitud con la que son atendidos y la respuesta correcta a sus necesidades específicas es vital para considerar haber recibido un trato digno.



**El Enfoque Humano** en la atención al cliente hace que los empresarios se sientan comprometidos con la capacitación de sus recursos humanos para garantizar la calidad en el servicio y a la vez lograr una mejora en su imagen. Es por esto que hemos compilado las pautas más relevantes para la atención a clientes con algún tipo de discapacidad.



**Nuestra Primera Impresión** al observar que una persona tiene alguna discapacidad, es la de ofrecer nuestra ayuda. Por lo que de manera inconsciente asociamos la discapacidad a la necesidad de dependencia de otros, cuando lo deseable es que las personas con discapacidad logren la mayor autonomía posible y que la sociedad pueda hacer las adecuaciones para permitirlo.

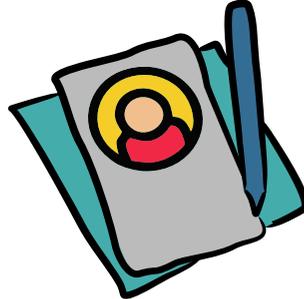


**No Hay Razón** para sentirse incómodo al tratar con una persona con algún tipo de discapacidad, pero muchas veces el temor de no actuar de la forma adecuada nos impide tener una buena interacción. Resultando en interlocuciones engorrosas, tanto para quien brinda el servicio como para el que lo recibe.

**5** **Más Allá De Una Cuestión** de derechos humanos, y de que las personas con discapacidad merecen un trato justo como todos, debemos reconocer que representan un colectivo de consumidores al que también debemos procurar una buena atención, y satisfacer las adaptaciones mínimas para que puedan sentirse libres a la hora de elegir un producto o servicio determinado.

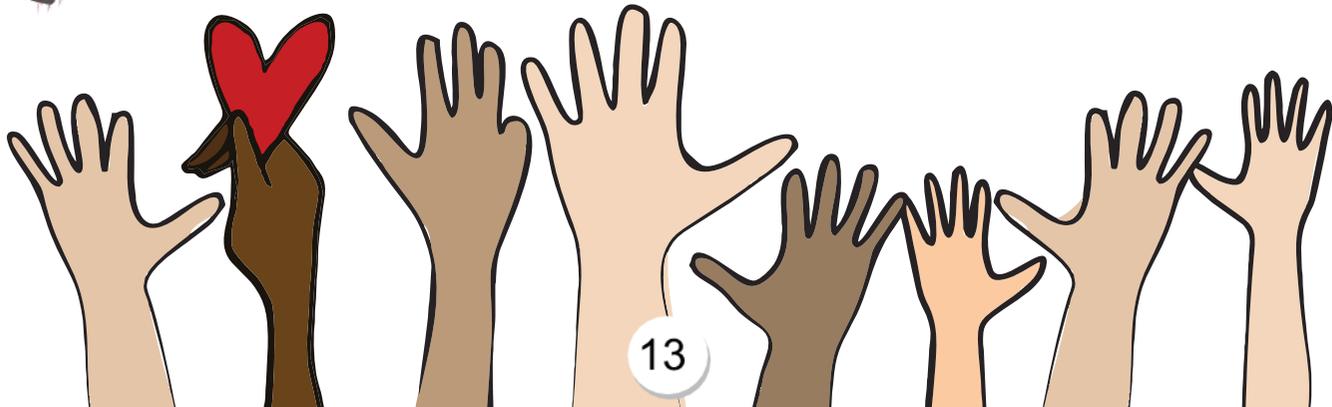
**7** **Las Bases Fundamentales** del éxito de todos aquellos que trabajan en servicios, se basa en la atención al cliente y la excelencia en el servicio tanto para el sector público como para el privado. Y para que esto sea posible debemos entender que las personas con discapacidad no quieren soluciones distintas, sino más bien con equidad para ejercer con igualdad sus derechos.

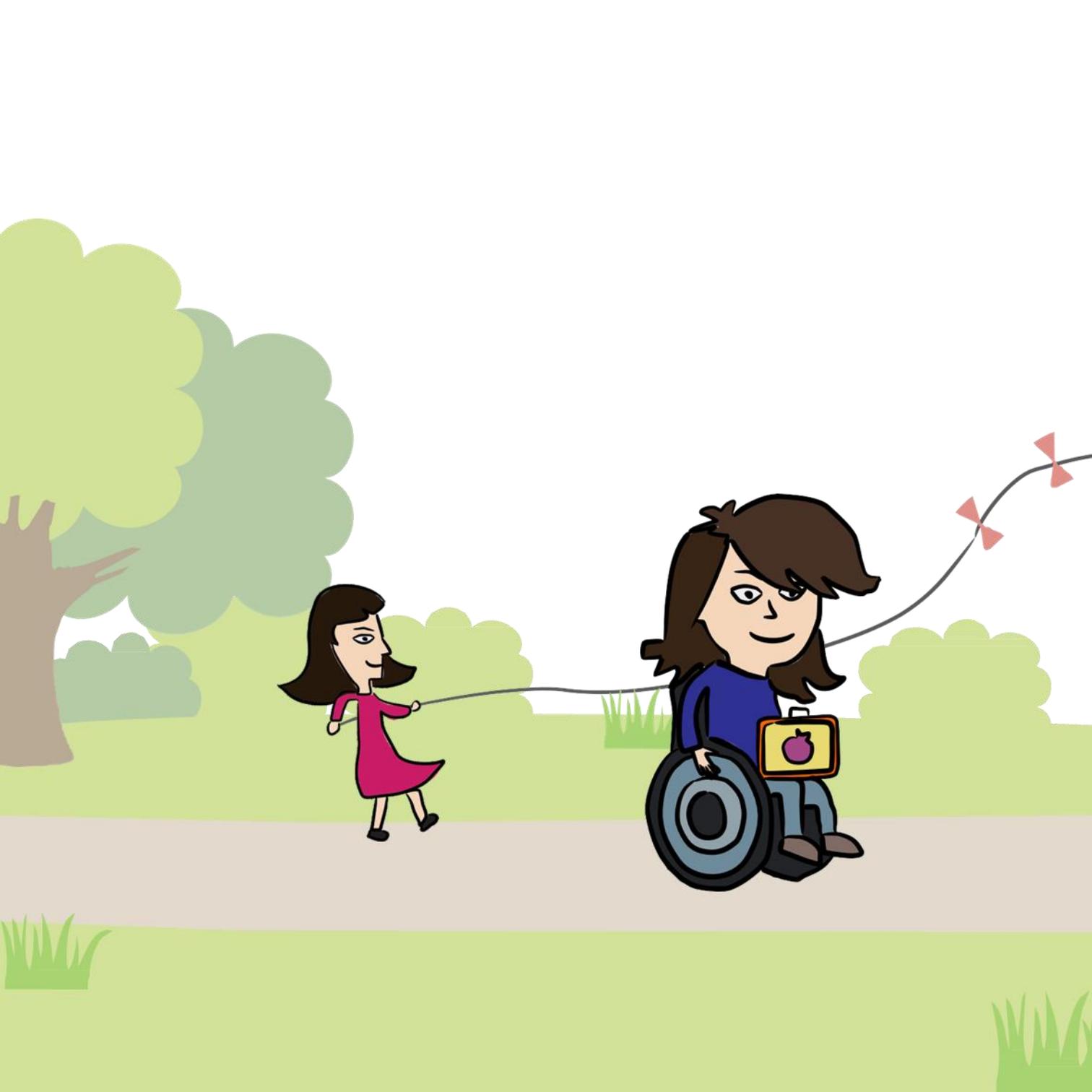
**9** **La Accesibilidad**, por su parte es uno de los principios de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, y es la condición que garantiza a las personas con discapacidad participar de manera activa, autónoma y segura de la vida en comunidad.



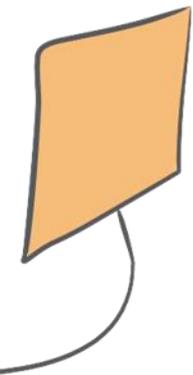
**6** **Si No sé, Puedo Discriminar.** El conocimiento es una herramienta importante en la lucha por la erradicación de la discriminación en sus diferentes formas.

**8** **El Mundo Va Cambiando**, en la actualidad entendemos la discapacidad desde un modelo social, lo que implica nuevas formas de relacionarnos para alcanzar prácticas inclusivas en nuestras empresas.





# Conceptos Generales sobre Discapacidad



# ¿Qué es la discapacidad?

El concepto de discapacidad ha tenido variaciones a lo largo de la historia, hasta llegar a la construcción actual que define a la persona con discapacidad como un ente con capacidades, recursos y potencialidades; a pesar de las deficiencias o limitaciones que presenta en su interacción con el entorno. La discapacidad ha pasado de entenderse como una condición que puede ser transitoria o permanente; pero que no es propia de la persona; sino en la que influyen factores externos que dificultan su participación social.

Entender la acepción de la discapacidad y como ha ido cambiando es importante porque nos permite entender y analizar la interacción de las personas con discapacidad en la sociedad y como ha ido evolucionando.

## **Culturas Antiguas Enfoque mágico-religioso**

La religiosidad y los poderes sobrehumanos tenían un papel fundamental para la explicación de la existencia de la discapacidad, era asociada a castigos y maldiciones. Las personas con discapacidad eran rechazadas y aisladas de la sociedad por completo.

## **Siglo XV Enfoque técnico**

La discapacidad como resultado de fenómenos naturales (accidentes) que requieren una terapia adecuada, igual que otras enfermedades. Se consideraba que las personas con discapacidad no aportaban nada a la sociedad por lo que se mantenían prácticamente bajo custodia.

## **Siglo XIX-2da Guerra Mundial Enfoque Médico Asistencial**

Se empezó a estudiar la discapacidad, encontrando explicación a trastornos y factores relacionados. El enfoque sigue siendo asistencialista y que la persona con discapacidad debe ser rehabilitada para integrarse a la sociedad. Reafirmando que el problema lo tenía la persona.

El panorama hasta mediados del siglo XX estaba centrado en la persona con discapacidad como una persona enferma y que necesitaba asistencia. A partir del 2007 con la Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, es cuando se marca un nuevo rumbo. A partir de aquí se define la discapacidad como "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 la participación plena y efectiva de las personas en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

Toda esta revolución social dio paso al concepto de **Inclusión**, que plantea que todas las personas tienen los mismos derechos de participar de forma activa en la sociedad; y esto solo es posible siempre que se adapte el entorno y se creen estas oportunidades.

Sin embargo, en este proceso ha sido difícil desligar la concepción médica y asistencialista para apostar por un modelo de inclusión plena, siendo la prevalencia de barreras por falta de accesibilidad uno de los retos más importantes.

### **Siglo XIX-2da Guerra Mundial Enfoque Médico Asistencial**

Se empezó a estudiar la discapacidad, encontrando explicación a trastornos y factores relacionados. El enfoque sigue siendo asistencialista y que la persona con discapacidad debe ser rehabilitada para integrarse a la sociedad. Reafirmando que el problema lo tenía la persona.

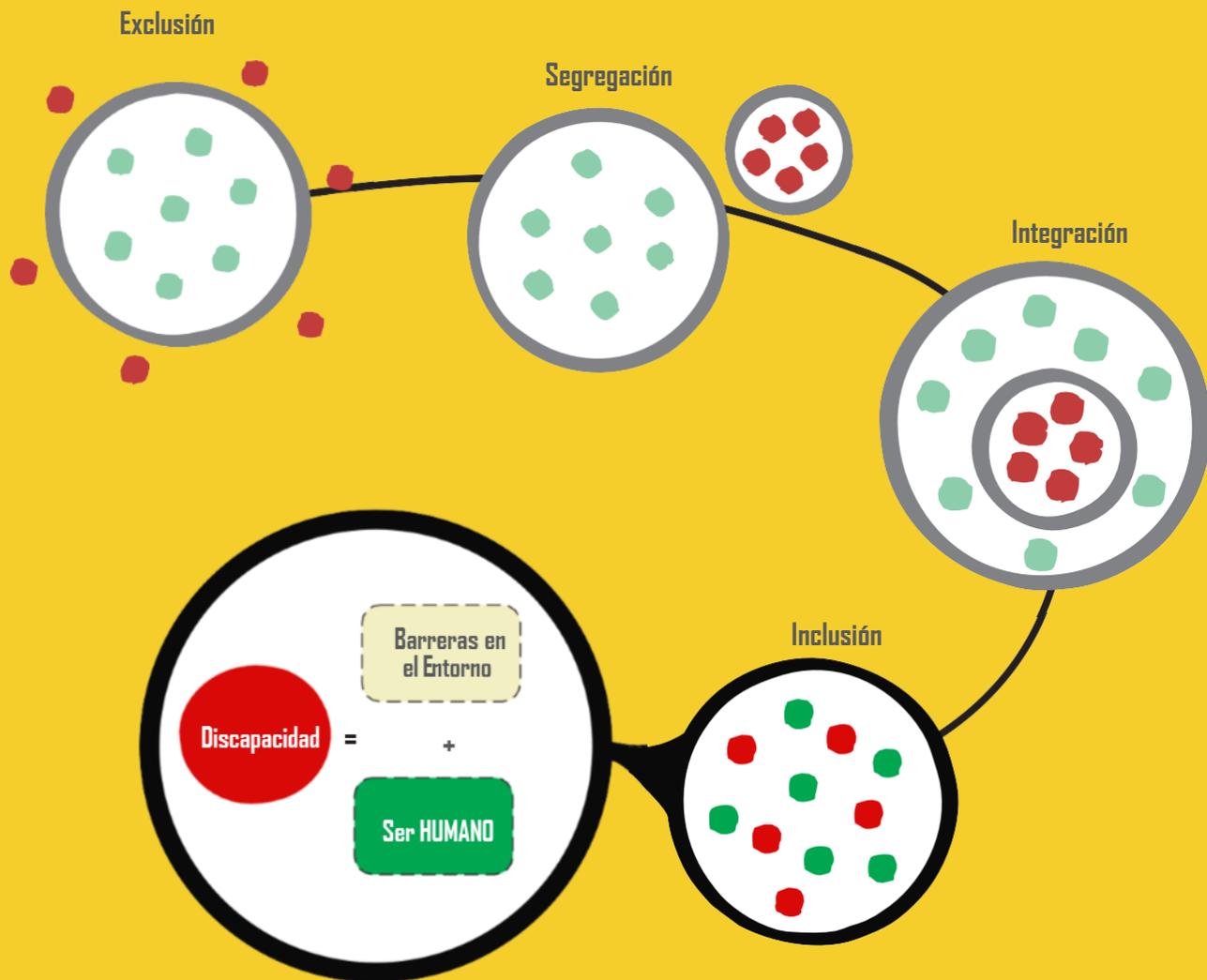
La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

La condición que deben tener los más que un derecho es uno de los elementos claves para la disminución de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad. La accesibilidad brinda a las personas con discapacidad autonomía y le garantiza su plena participación social. A lo que podemos afirmar que, mientras mayor es la accesibilidad menor es la discapacidad.

La accesibilidad más que un derecho es uno de los elementos claves para la disminución de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad. La accesibilidad brinda a las personas con discapacidad autonomía y le garantiza participación social. A lo que podemos afirmar que, mientras mayor es la accesibilidad de espacios, productos y servicios la discapacidad queda disminuida.

- ACCESIBILIDAD +  
+ DISCAPACIDAD -

# Participación Social a lo largo de la historia de las personas con Discapacidad



# Tengo una meta, mi esfuerzo y **mi banco**

En República Dominicana, más de un millón de dominicanos tienen alguna discapacidad. Dominicanos que sueñan, progresan y triunfan. Por eso, en Banreservas trabajamos para ser cada vez más inclusivos.

**Porque somos el banco de los dominicanos.  
De todos los dominicanos.**

Conoce nuestras oficinas accesibles y reconocidas con el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad RD Incluye 2019 en [banreservas.com](http://banreservas.com)



**Alejandra Aybar**  
Primera dominicana medallista paralímpica, persona con discapacidad físico-motora



# ¿Cuáles son los tipos de discapacidad?

Toda discapacidad tiene su origen en una o varias deficiencias funcionales o estructurales de algún órgano corporal, y en este sentido se considera como deficiencia cualquier anomalía de un órgano o de una función propia de ese órgano con resultado discapacitante.

En el 2001 la Organización Mundial de la Salud (OMS), aprobó la nueva versión de la Clasificación de la discapacidad

con el nombre de 'Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud', con las siglas CIF. Que no es más que una clasificación universal que establece un marco y lenguaje estandarizados para describir la salud y las dimensiones relacionadas con ella. Posee 4 componentes: funciones y estructuras corporales, actividad y participación, factores ambientales y factores personales, que combinados dan paso a una valoración general.

## Discapacidad Física



## Discapacidad Sensorial



## Discapacidad Cognitiva



Partiendo de esta distinción básica promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), a través de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), se puede identificar numerosas clases de deficiencias asociadas a las distintas discapacidades. Para identificar las características de los grandes grupos se ha recurrido a agrupar las deficiencias en tres grandes categorías:

**Discapacidad Física**, **Discapacidad Sensorial** (que incluye la visual y auditiva) y **Discapacidad Cognitiva**.

Es importante resaltar que existe una gran heterogeneidad dentro de cada tipo de discapacidad. Cada persona con alguna discapacidad es diferente a la otra según el grado de gravedad de su caso, las diferentes necesidades que puedan tener y el nivel de cuidado y atención que requieran.

En este documento abordamos la atención desde la generalidad, entendiendo que cada persona con discapacidad es diferente.

## Discapacidad Física

La discapacidad física implica una disminución de la movilidad total o parcial de uno o más miembros del cuerpo, la cual dificulta la realización de actividades motoras convencionales.

Las principales consecuencias que puede generar la discapacidad motriz son varias, entre ellas, movimientos incontrolados, dificultades de coordinación, alcance

limitado, fuerza reducida, habla no inteligible, dificultad con la motricidad fina y/o gruesa.

A este grupo pertenece la discapacidad orgánica, es aquella producida por la pérdida de funcionalidad de algunos sistemas corporales, que suelen relacionarse con los órganos internos o procesos biológicos, ya sean de forma congénita o adquirida.

**Barreras Físicas**

**Barreras Actitudinales**

**Barreras Culturales**

**Persona(s) usuaria(s)  
de Silla de Ruedas**

**Persona(s) con  
Movilidad Reducida**



La mayor dificultad que se le presenta a una persona con esta discapacidad para lograr su independencia son las barreras arquitectónicas y urbanas, las cuales impiden o complican su desplazamiento (escalones, puertas muy estrechas, rampas mal diseñadas, aceras rotas, alfombras, baños no adaptados, transporte público no adaptado, entre otras).

Si dichas barreras urbanas y arquitectónicas son eliminadas, quienes forman parte de dicho colectivo social podrían desarrollarse con mayor facilidad en todos los ámbitos sociales, culturales y educativos de los que participan.

## Discapacidad Sensorial

Se refiere a la falta o reducción de alguno de los sentidos de la vista o audición, normalmente relacionada a la dificultad de comunicarse. Puede ser discapacidad auditiva o discapacidad visual.

## Discapacidad Visual

Este tipo de discapacidad se muestra por una disminución

total o parcial de la vista. Se debe tener en cuenta el campo visual (espacio visible con la mirada fija en un punto) y la agudeza visual (capacidad del ojo para percibir objetos). De acuerdo al grado de limitación de la visión, se suele distinguir entre personas ciegas, que no obtienen información a través del canal visual; y personas de baja visión, quienes en cambio sí la adquieren mediante dicho canal, pero con menor calidad o cantidad.



Persona(s) con  
Discapacidad Visual

Persona(s) Ciega(s)

Persona(s) de Baja Visión

Barreras en la Comunicación

Barreras Actitudinales

Barreras Culturales

Las personas ciegas pueden acceder a la lectoescritura a través del Sistema Braille, basado en puntos en relieve que son "leídos" a través del tacto.

El bastón blanco es el instrumento esencial de orientación y movilidad que utilizan las personas ciegas para esquivar obstáculos y como identificación para que el resto de las personas puedan darse cuenta de que se trata de una persona ciega.

Gracias a los avances de la tecnología las personas ciegas tienen más facilidad a acceder a informaciones de forma virtual y accesible, como documentos digitales e internet.

Por esto es importante tomar premisas de accesibilidad universal cada vez que diseñamos un APP o una página web.

APAP  
TODOS



**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS



Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

## Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva es el déficit total o parcial de la audición, y se evalúa en cada oído. Se distinguen entre personas sordas que poseen una deficiencia total o profunda; y personas hipoacúsicas que poseen una deficiencia parcial, es decir, que cuentan con un resto auditivo el cual puede mejorar con el uso de audífonos (aparato electrónico que amplifica los sonidos).

La discapacidad auditiva aparece como invisible, ya que no presenta características físicas evidentes. Se hace notoria fundamentalmente por el uso del audífono y en las personas que han nacido sordas o han adquirido la pérdida auditiva a muy temprana edad, por el modo de hablar.



Persona(s) con Discapacidad Auditiva

Persona(s) Sordas

Persona(s) Hipoacúsicas

Barreras en la Comunicación

Barreras Actitudinales

Barreras Culturales

Las personas sordas comúnmente se comunican a través de la lengua de señas, una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual, les permite interactuar con su entorno social, ya sea conformado por otros individuos sordos o por cualquier persona que conozca la lengua de señas empleada.

Su principal característica es que utiliza signos que se

realizan con las manos, en combinación con la expresión gestual y corporal. En dichas combinaciones, cabe señalar, se expresa la gramática y la sintaxis propias de esta lengua. Por su parte, el significado dependerá de la forma que adopta la o las manos al realizar el signo, el lugar en que éste se realiza, el movimiento y su velocidad, la orientación de la palma de la mano y la expresión facial o corporal que acompaña el signo. La lengua de señas no es una lengua universal, sino que cada país cuenta con su sistema propio.

## Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva o intelectual, no se trata de una enfermedad, sino de un estado que acompañará a la persona a lo largo de toda su vida.

Es un grupo de condiciones que inician en el desarrollo, a menudo antes del inicio de la escolaridad, y que se caracterizan por un déficit que produce dificultades de funcionamiento personal-social, académico u ocupacional.

Su definición ha variado con el correr de los años, haciendo hincapié en que el déficit se ubica en el desarrollo intelectual de la persona y la forma como funciona su cerebro. Lo más importante, en este sentido, y más allá de cualquier nominación, es que no se pierda el concepto de la persona en su dimensión integral.

Barreras Actitudinales

Barreras Culturales

Persona/s con  
Discapacidad Intelectual

Persona/s con  
Discapacidad Psicosocial



Discapacidad intelectual presenta una serie de limitaciones en las habilidades diarias que una persona aprende y le sirven para responder a distintas situaciones en la vida. El rol de los padres muchas veces juega un rol determinante para el desarrollo, para su integración y para incrementar los niveles de autonomía que pueden tener estas personas.

Las barreras más comunes para las personas con discapacidad cognitiva, radican en la forma como son tratados, por el desconocimiento generalizado respecto al tema.

# ¿Cómo es la discapacidad en República Dominicana?

Según el informe mundial sobre discapacidad, realizado por la Organización Mundial de la Salud en el 2011, hay unos 1,000 millones de habitantes con alguna discapacidad, que representan el 15% de la población mundial, y la prevalencia es mayor en los países en vías de desarrollo. Estas cifras van en aumento por la

tendencia de envejecimiento de la población y el aumento en la expectativa de vida. En los países donde la esperanza de vida es superior a los 70 años, en promedio alrededor de 8 años o el 11.5% de la vida de un individuo transcurre con alguna discapacidad o dificultad asociada.



*En la Asociación Cibao  
conocemos eso que tanto importa en tu vida.  
Por eso, lo cuidamos con firmeza, apoyándote en el  
camino hacia tus metas con soluciones financieras  
adecuadas a tus necesidades.*



**Préstamos**



**Ahorros  
e inversiones**



**Tarjetas**



**Internet Banking  
y App**



**50 sucursales  
52 cajeros  
automáticos**

[www.acap.com.do](http://www.acap.com.do) |    @acapdom |  @asociacioncibao



**ASOCIACION CIBAO**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

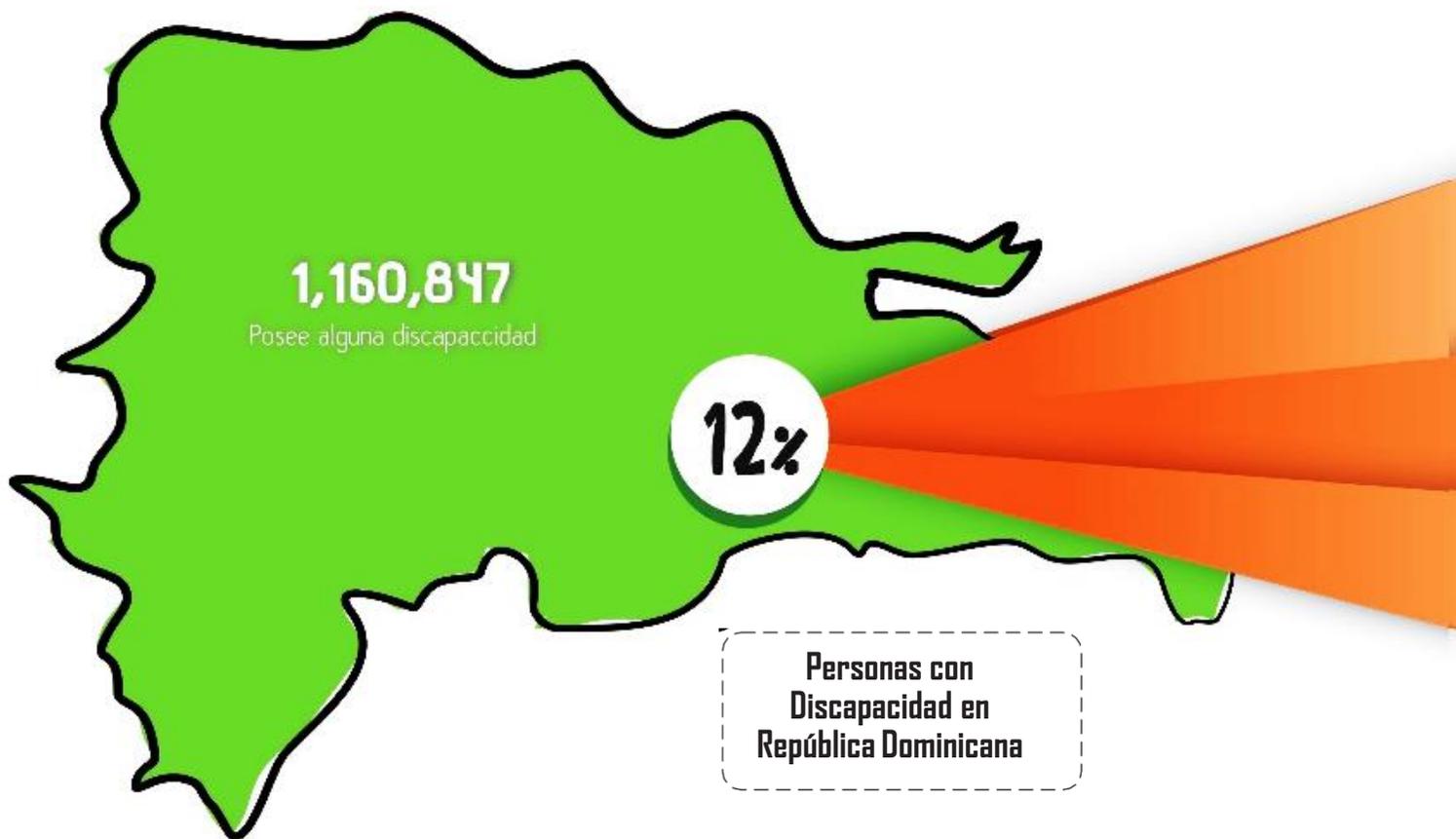
Cuidamos cada paso de tu vida

Según el IX Censo Nacional Población y Vivienda del año 2010, el 12.41% de la población total de República Dominicana posee algún tipo de discapacidad, para un total de 1,160,847 personas.

Según datos censales, en 2010 la proporción de mujeres con esta condición es superior a la de los hombres en 12 puntos porcentuales, para un 56% y un 44%, respectivamente. Las mujeres presentan mayor

prevalencia en todas las edades a partir del grupo etario 10-14, diferencia que se acentúa a partir de los cuarenta años.

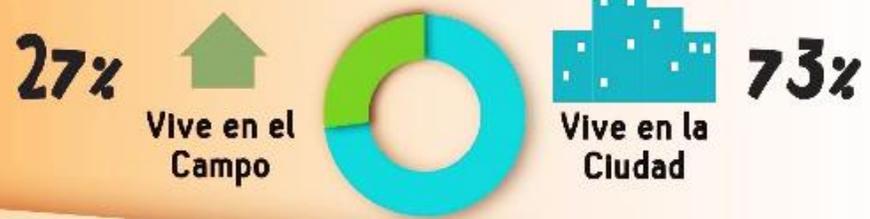
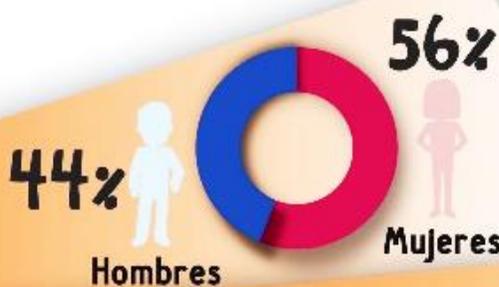
La proporción de personas con algún tipo de discapacidad aumenta según va aumentando la edad, teniendo mayor prevalencia en las edades avanzadas (entre los 45 y 60 años), haciendo pico en el grupo etario 45-49 y descendiendo a partir de los 60 años



La zona urbana es donde reside la mayoría de personas con algún tipo de discapacidad en el país, representando el 73.44%. Esta población reside mayormente en aquellas provincias donde hay mayor densidad poblacional y donde el crecimiento económico es más evidente: Santo Domingo, Distrito Nacional y Santiago.

Las personas con discapacidad son uno de los grupos

más vulnerables ya que en promedio son los que experimentan las situaciones socioeconómicas más adversas, tales como menor nivel de educación, peores condiciones de salud, alto desempleo y tasas más elevadas de pobreza. Aproximadamente el 65% de las personas con discapacidad de República Dominicana vive en condiciones de pobreza. Cabe destacar que el 50.40% de las personas con discapacidad declararon ser jefes(as) de hogar, seguidos por "espos(a) o compañero(a)" (19.75%) y luego por "hijo(a)" (16.53%).



# ¿Cuál es la Terminología Correcta?

Según la Organización de Naciones Unidas, en la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007), se establece que el término adecuado para referirnos a las personas que tienen una o más discapacidades es:

**“Personas con Discapacidad” (PCD) o “Personas en situación de Discapacidad” (PeSD).**

Esto es un punto que merece mucha atención, ya que la forma en la que nos expresamos define la manera en la que vemos el mundo y difunde la posición que tenemos sobre diversos temas. En este caso en particular estamos hablando que esta posición influye en nuestra acepción de los derechos de las personas con discapacidad.

Cuando hablamos de personas con discapacidad, solo debemos hacer mención de dicha condición cuando sea pertinente. Si no es un dato de importancia dentro del contexto, se recomienda no hacer hincapié en esta condición, ya que con esto se refuerza una imagen distorsionada de las personas con discapacidad y se colocan etiquetas que no son necesarias si estamos abogando por equidad.

Al referirnos a una persona en particular, lo ideal siempre será llamarle por su nombre, como a cualquier

otra persona. Y en caso que debamos hacer mención de la discapacidad hablamos primero de **Persona**, y en segundo lugar de la discapacidad como una de sus características; o sea **Persona con Discapacidad**.

No está demás aclarar que hablar de «capacidades diferentes» o «personas especiales» es un eufemismo que no reconoce la diversidad, ya que al fin y al cabo, todos tenemos capacidades diferentes o somos especiales para nuestros seres queridos. Estos términos carecen de sustento académico o de reconocimiento entre las organizaciones de personas con discapacidad, así que lo mejor es evitarlos y emplear los aceptados por consenso.

En todos los casos, el uso de diminutivos, denota una disminución en la valoración de la persona y no deben ser usadas de ninguna manera expresiones como: cieguito, sordito, entre otros.

La solución a su problema de movilidad para desplazarse con mayor facilidad.

Con atractivos diseños, fáciles de manejar y transportar de la prestigiosa marca **PRIDE**.



GoGo Elite Traveller  
3 ruedas



GoGo Elite Traveller  
4 ruedas



Beach Wheelchair  
4 ruedas



Victory 10  
4 ruedas



Personas con Capacidades Diferentes

Deficiente

Personas Especiales

Enfermito

Incapacitado

Discapacitado

Persona Discapacitada

Minusvaldos

Invalidos

Impedido

Ciego

No Vidente

Cieguito

Invidente

Sordo

Sordito

Sordomudo

Retrasado Mental

Mongólico

Anormal

Tarado





**Correcto**

**Persona(s) con Discapacidad**  
**Persona(s) en Situación de Discapacidad**

**Persona(s) con Discapacidad Física**  
**Usuario(s) de Silla de Ruedas**  
**Persona(s) con Movilidad Reducida**

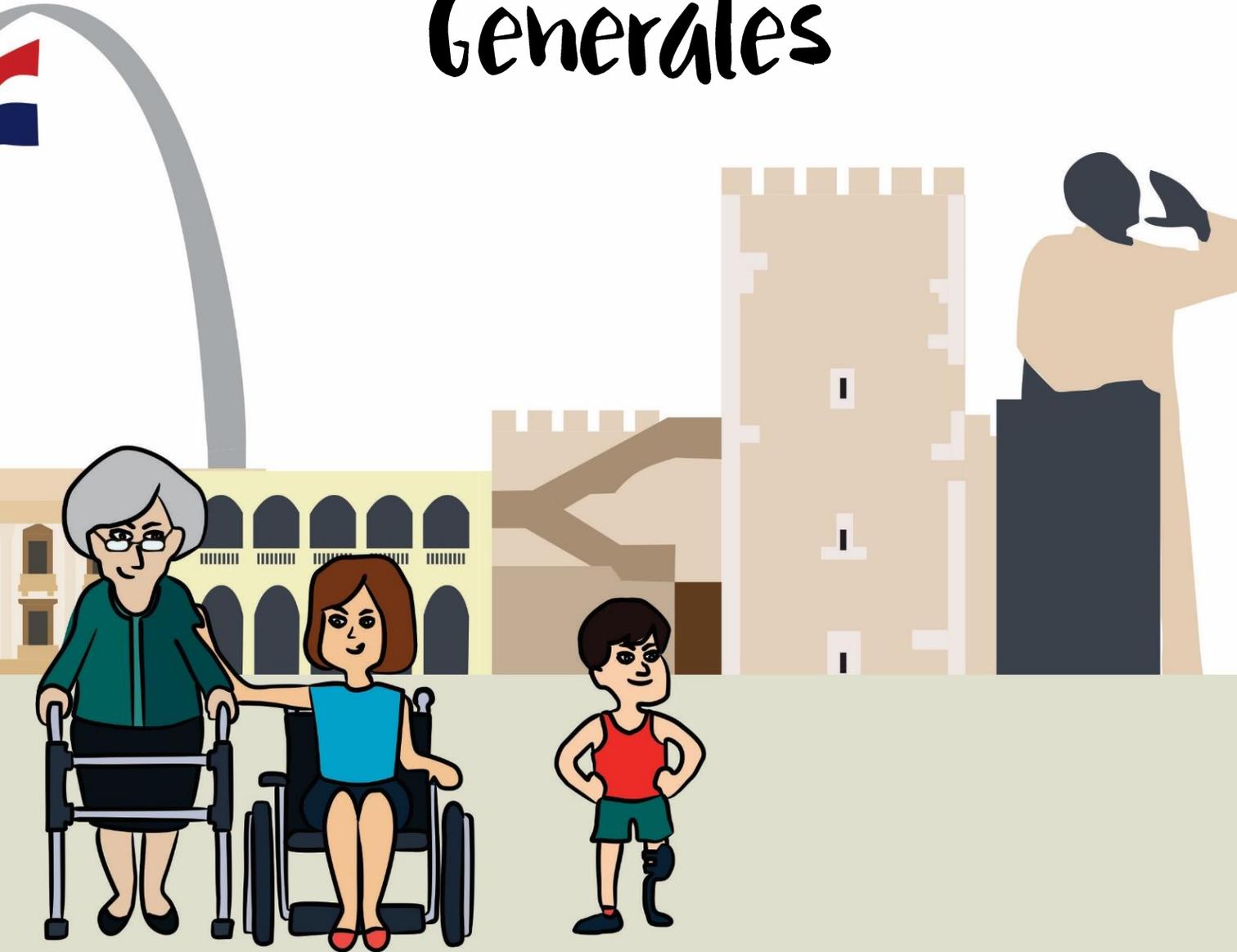
**Persona(s) con Discapacidad Visual**  
**Persona(s) con Baja Visión**  
**Persona/s Ciega/s**

**Persona(s) con Discapacidad Auditiva**  
**Persona(s) con Baja Audición**  
**Persona(s) Sorda**

**Persona(s) con Discapacidad Cognitiva**  
**Persona(s) con TEA (Trastorno del Espectro Autista)**  
**Persona(s) con Síndrome de Down**



# Recomendaciones Generales



## Forma Correcta de Referirse

## Persona(s) con Discapacidad Persona(s) en Situación de Discapacidad

😊 La regla básica es actuar con naturalidad. El trato que espero recibir debe ser lo más parecido posible al que brindas a cualquier otra persona.

😊 Identificate antes de que iniciemos la conversación.

😊 Pregúntame en primer lugar si necesito ayuda. Ayudarme a hacer algo, no es hacerlo por mí. No te apresures con la mejor voluntad a tenderme tu ayuda, que quizá no necesite.

😊 Para mí es muy importante que puedas emplear el lenguaje correcto, se dice: **“persona en situación de discapacidad”** o **“persona con discapacidad”**.

😊 Reconoce las cosas que soy capaz de hacer; en vez de las que tengo limitación para desarrollar.

😊 Cuando conversemos, permíteme hablar y expresarme sobre las cosas que necesito y quiero.

😊 Evita dirigir la palabra o mirada sólo a mi acompañante.





No me trates como si fuera un ni-no, no me infantilices.



Me gusta tener informaciones eficaces, trata de que siempre me la des de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.



Asegúrate que entendí el mensaje y dame la oportunidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si no lo entiendo, por favor trata de explicármelo de otra forma y con otros recursos.



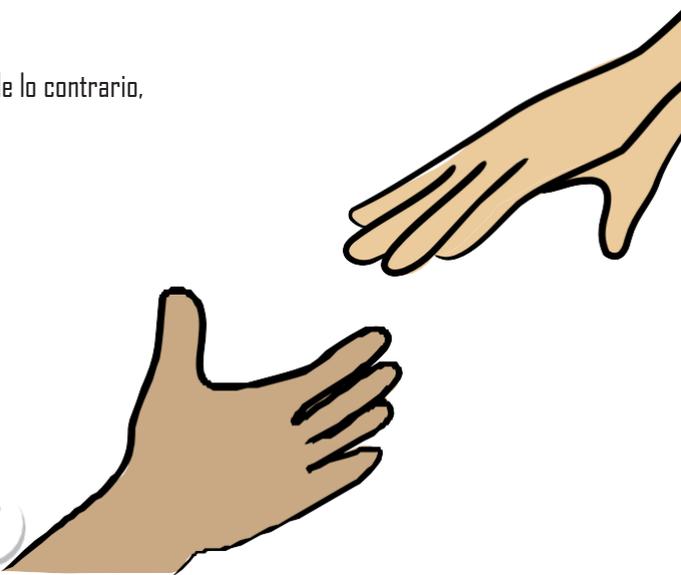
Dame tiempo, no te desesperes si demoro en responder, pude ser que necesite más tiempo para comprender lo que me estas informando.



No tengas miedo de preguntar si necesito ayuda, y de qué tipo.



Cuando tome una decisión no insistas en convencerme de lo contrario, necesito que me respetes.



Es muy importante que evites actitudes como las siguientes:



### **Impaciencia.**

Muchas personas con discapacidad tienen procesos de aprendizaje diferentes, las instrucciones que nos dan o la comunicación puede ser dificultosa o lenta. Si tenemos dificultad para comunicarnos o entendernos es muy importante que actúes con tranquilidad, sé paciente. Si una forma de comunicarnos no funciona, puedes intentar otras formas.



### **Pena o lástima.**

A nadie le gusta que estén compadeciéndose de sí de manera continuada, lo mismo pasa con nosotros. Las personas con discapacidad deseamos vivir en situaciones normalizadas y que se valore lo que hacemos por el mérito que tiene y no por el hecho de que tenemos alguna discapacidad.

**El trato que espero recibir debe ser el mismo trato que brindas a cualquier otra persona.**



### **Miedo o rechazo.**

Esta es una de las partes más difíciles, a menudo muchas personas no saben como tratarnos y prefieren evitar cualquier interacción, dando paso al rechazo.



### **Paternalismo y proteccionismo excesivo.**

Las personas con discapacidad no necesitamos estar constantemente vigiladas o asistidas, excepto para situaciones concretas.

# Accesibilidad Universal

La accesibilidad universal es la condición que deben tener los objetos, espacio, instrumentos o servicios para ser utilizados por todas las personas, independientemente de sus capacidades funcionales, cognitivas o físicas.

Es un elemento determinante para que una persona con discapacidad pueda interactuar con su entorno con autonomía, confort y seguridad. Por esto es de vital importancia para mejorar la atención a

personas con discapacidad, hacer mejoras, graduales en tu negocio.

Y recuerda que la accesibilidad universal no es exclusiva para personas con discapacidad, sino que mejora la calidad de vida de todos tus clientes. Un ejemplo podría ser el de padres con un cochecito para bebé que se benefician de las mismas adaptaciones que un usuario de silla de ruedas.

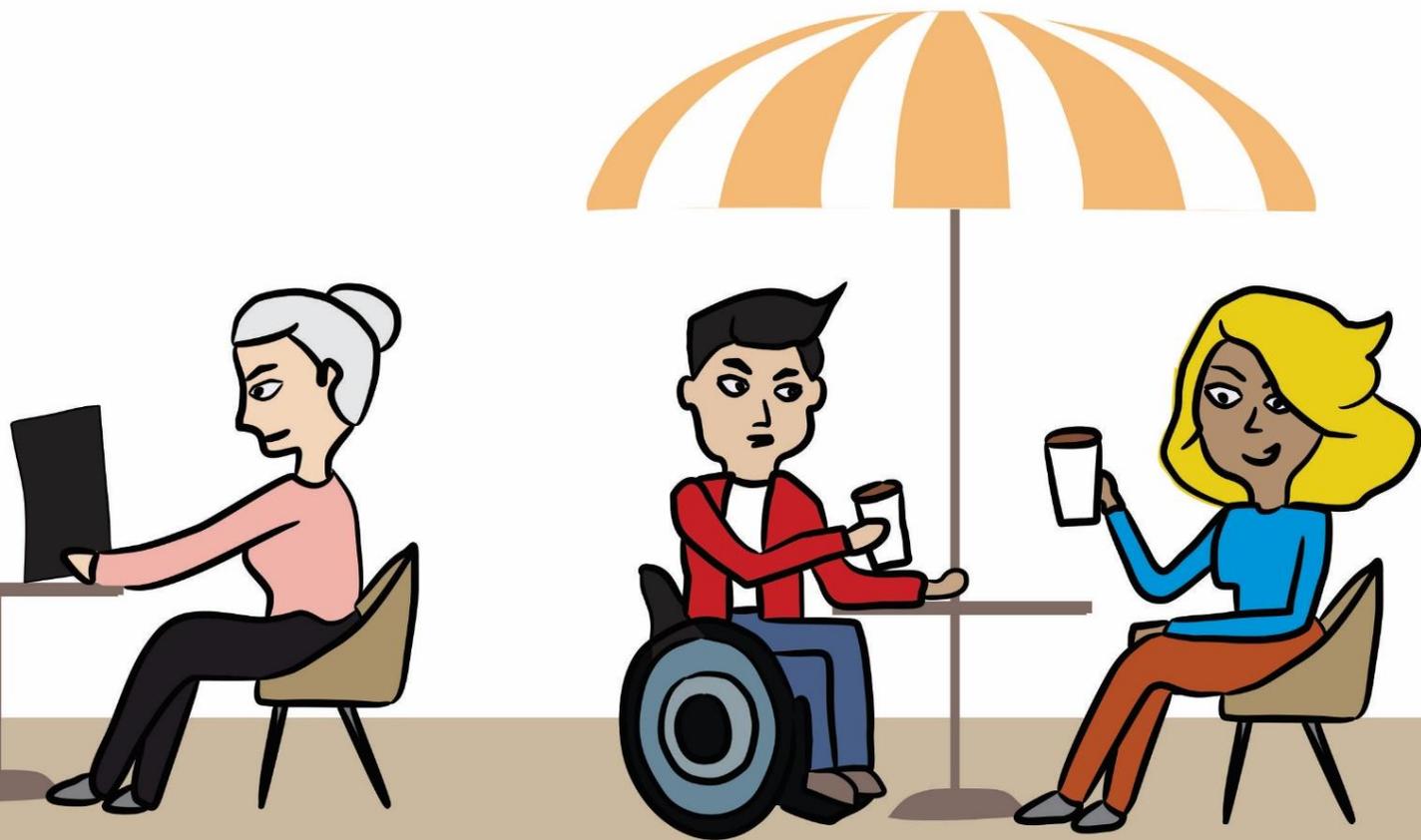


**La accesibilidad es fundamental para un 10 % de la población, para un 40% es necesaria y para el 100 % es comfortable.**

*Restaurante* ★



# Recomendaciones para Personas con discapacidad Física



**Forma Correcta  
de Referirse**

Persona(s) con Discapacidad Física  
Usuario(s) de Silla de Ruedas  
Persona(s) con Movilidad Reducida

**Personas de Movilidad reducida, o sea que caminan despacio y/o utilizan muletas**

- 😊 Cuando me acompañes, ajusta tu paso al mío.
- 😊 Evita posibles empujones.
- 😊 Consultame si requiero ayuda en caso de que tenga que transportar objetos o paquetes.
- 😊 No me separes de mis muletas o bastones.



## Personas usuarias de silla de ruedas

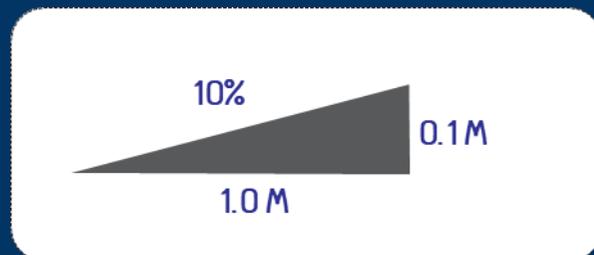
- 😊 Antes de ayudarme, pregúntame si lo necesito. No pretendo ofenderte, solo valerme por mí mismo.
- 😊 Cuando me estas ayudando, permíte que te guíe.
- 😊 Si quieres hablar conmigo, sitúate de frente y a mí misma altura (a ser posible sentado).
- 😊 Si desconoces el manejo de mi silla de ruedas, pregúntame cómo ayudarme.
- 😊 Dirígete a mí, no a mi acompa-nante.
- 😊 Mi silla de ruedas es parte de mi espacio personal, no te apoyes, ni la muevas sin antespreguntar.
- 😊 Me gustaría conocer de antemano los requisitos de accesibilidad que reúne tu establecimiento.



# Accesibilidad Universal

- Mantén las zonas de paso despejadas para que los clientes usuarios de sillas de ruedas puedan deambular fácilmente.

- Procura tener un acceso a nivel o con una rampa menor o igual al 10%. Por cada 10 cm de diferencia de altura, la rampa debe tener un recorrido horizontal mayor o igual a 1.0 M.



- Las puertas deben tener al menos 90cm de ancho.

- Habitualmente se recomienda que cada establecimiento tenga una zona del mostrador a menor altura para las personas con silla de ruedas o de baja estatura. Pero si el existente en tu establecimiento es alto (>110 cm), acércate a la persona en silla de ruedas para atenderla. Si la consulta se va a prolongar, siéntate para que el cliente esté más cómodo ya que estarás a su misma altura.

- Si le ofreces asiento a un cliente con movilidad reducida, es recomendable que este sea lo más alto posible y con reposabrazos para que pueda levantarse fácilmente.

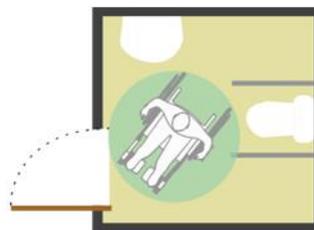
- Si es necesario utilizar una mesa, procura asignarle la que esté más cerca de la puerta principal para que se desplace lo menos posible.

- Las mesas donde se van a ubicar los usuarios en sillas de ruedas deben permitirle introducir sus piernas debajo de esta sin encontrar ningún obstáculo (travesa o, pata central, etc.). Además, debe haber suficiente espacio entre las patas para que pueda incorporarse fácilmente.
- Entre las mesas debe haber un pasillo central que deje un espacio libre superior a 90 cm para que puedan desplazarse fácilmente.
- Previo a la llegada de cliente retira las sillas de la mesa que no vayan a utilizarse.
- Coloca el mayor número de elementos posibles (folletos, tarjetas, obsequios, etc.) a una altura aproximada de 120 cms. para que las personas en silla puedan alcanzarlos de forma autónoma.
- Garantiza que tu establecimiento cuente con estacionamiento y baños adaptados para sillas de ruedas.
- Documentos de Referencia:  
Reglamento 007 para Proyectar sin Barreras Arquitectónicas . Ministerio de Obras Públicas y Contrataciones (MOPC).

NORDOM 779 Sobre Accesibilidad al Medio Físico. Instituto Dominicano de Calidad (INDOCAL).



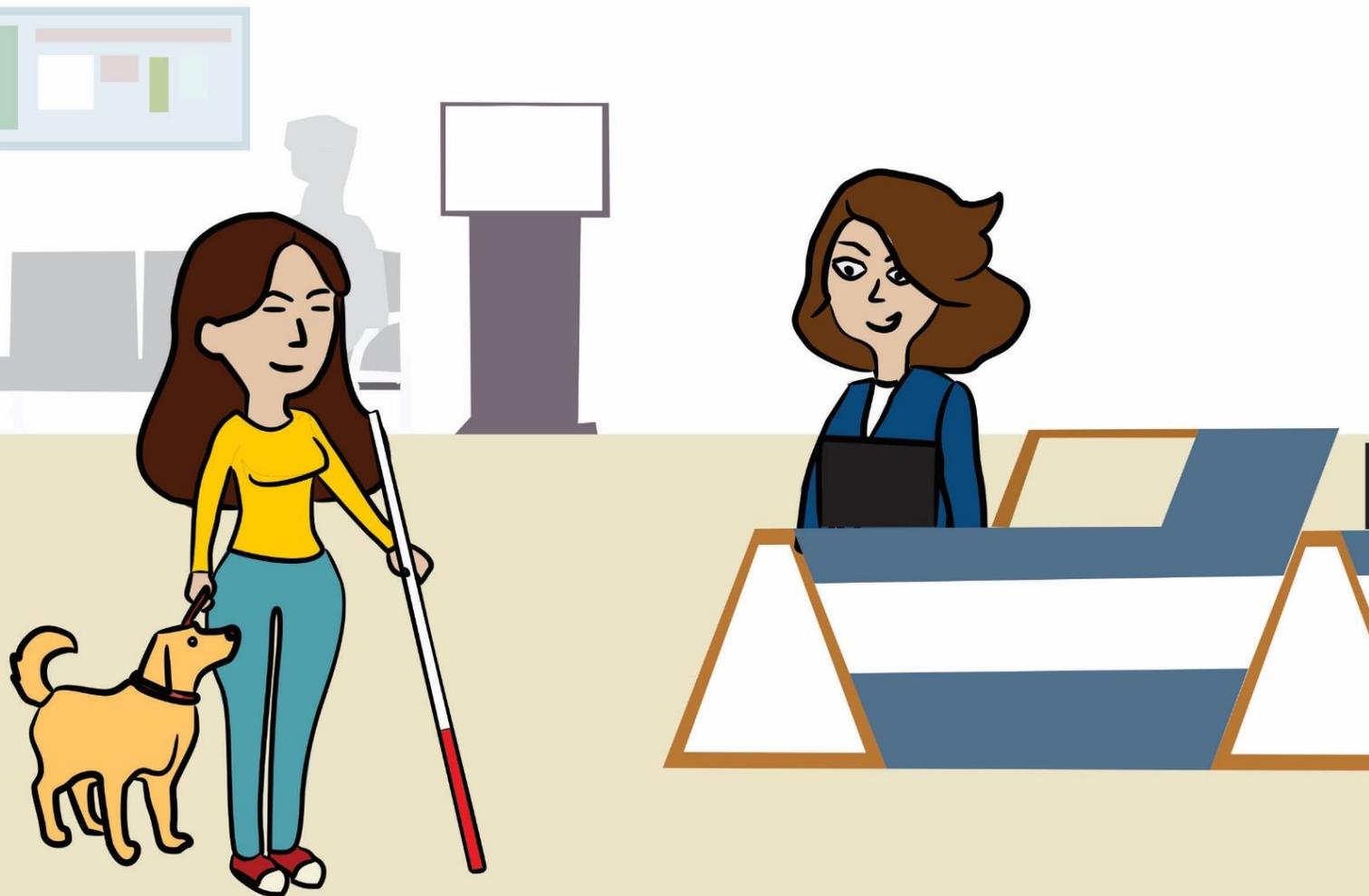
Estacionamiento Adaptado



Baño Adaptado



# Recomendaciones para Personas con discapacidad Visual



## Forma Correcta de Referirse

Persona(s) con Discapacidad Visual

Persona(s) Ciega(s)

Persona(s) con Baja Visión

- 😊 Identifícate cuando llegues y comunícame cuando te retiras.
- 😊 No muevas nunca de lugar mi bastón.
- 😊 Mantén la tranquilidad y evita precipitaciones.
- 😊 Prescinde de gestos y ademanes. Señalar con el dedo la dirección que debo tomar no me aporta nada, por favor utiliza una adecuada audiodescripción.
- 😊 No eleves el tono de voz, tampoco me ayuda.
- 😊 Las expresiones referidas a la visión no son tabúes para mí. Conozco muy bien sus significados, acepciones y sobrentendidos ("hasta la vista", "cuánto tiempo sin vernos...") y no me sentiré ofendido.
- 😊 Aunque vaya acompañado, si necesitas entrar en contacto conmigo, hazlo directamente. Es más cordial y ganamos tiempo.



😊 Si tienes que acompañarme a algún lugar, basta con ofrecerme tu brazo y caminar delante; si tu no tropiezas, yo tampoco lo haré.

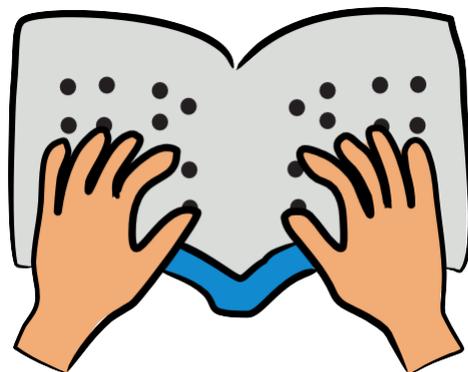
😊 Algunas indicaciones para advertirme de obstáculos inmediatos son suficientes. Evita las obviedades, no veo, pero tengo otras facultades.

😊 Para saludar, si ves que no extendiendo la mano, puedes tomar la mía para hacerme saber que quieres saludar. Indícame si hay otra u otras personas presentes y avísame si alguien se ausenta.

😊 No sustituyas el lenguaje verbal por gestos. Evita hacer exclamaciones que me provoquen ansiedad, tales como "¡ay!", "¡uf!" o "cuidado". Cuando veas algo que pueda ser un peligro indícamelo claramente.

😊 Intenta ser lo más descriptivo del entorno.

😊 Siempre colócate un paso adelante y permíteme tomar tu brazo.





La capacidad la tenemos todos

 Visítanos



Estamos por cerrar las primeras dos décadas del siglo XXI, y si bien vivimos en una etapa de cambios sociales y evolución tecnológica, aun así, nos encontramos en momentos iniciales de la normalización de conceptos como la equidad, la accesibilidad digital, el Diseño Universal y el desarrollo de medios de comunicación más inclusivos.

¿Qué significa el recorrido por una sociedad más justa e inclusiva? Desde nuestro punto de vista debe ser un modelo social que incorpore a plenitud la equidad y las oportunidades, así como el respeto a los 7 Principios del Diseño Universal: mismas maneras y usos para todas las personas, flexibilidad, simpleza, información perceptible, tolerancia al error, poco esfuerzo físico y espacios con fácil acceso y uso.

Inspirado por estos principios, Sabios, Expertos y Genios ha sido concebido como una plataforma multimedia de oportunidades, que se lleva a cabo con el respaldo de organizaciones y personas iberoamericanas. De esta forma pretendemos co-crear un espacio comunicacional de intercambio de experiencias internacionales.

Bajo esta premisa, y relacionados con los medios de comunicación apostamos por difundir las informaciones fomentando el uso adecuado de herramientas como la lectura fácil, el subtítulo, la lengua de señas, la audio-descripción, entre otros criterios de accesibilidad, todo dentro del reconocimiento de las nuevas tendencias de la comunicación y el alcance masivo de las redes sociales.

Si bien tenemos como epicentro la República Dominicana, parte del concepto es que Iberoamérica y sus experiencias sean retratadas. Hablamos de instituciones,

individuos, programas educativos, de investigación, científicos, sociales, inclusión laboral, etc., para quienes ponemos nuestros espacios a disposición.

Nuestro aporte con la difusión digital de esta guía busca realzar la capacidad de los individuos y el uso apropiado de términos y actuaciones, a tomar en cuenta al momento de interactuar con distintos perfiles de usuarios al ofrecer servicios y productos en espacios públicos, mejorando así, la percepción y relación de los proveedores y personas con distintas necesidades de accesibilidad, pese a ser señaladas como “especiales” por nuestra sociedad.

Nuestros espacios pretenden ser escenarios para presentación de casos de la vida real: personas en situación de discapacidad luchando por ser reconocidas en la sociedad, mujeres en estado de vulnerabilidad trabajando por el cuidado de sus hijos en igualdad de condiciones, inmigrantes impulsando la diversidad cultural, iniciativas de creativos, gestores culturales, profesionales en distintas ramas del conocimiento; y empresas en su esfuerzo por llegar y servir a sus clientes con discapacidad a través de medios digitales, todos ellos dedicados al impulso de la accesibilidad universal, entre otros factores que con tu apoyo podremos alcanzar y dar a conocer.

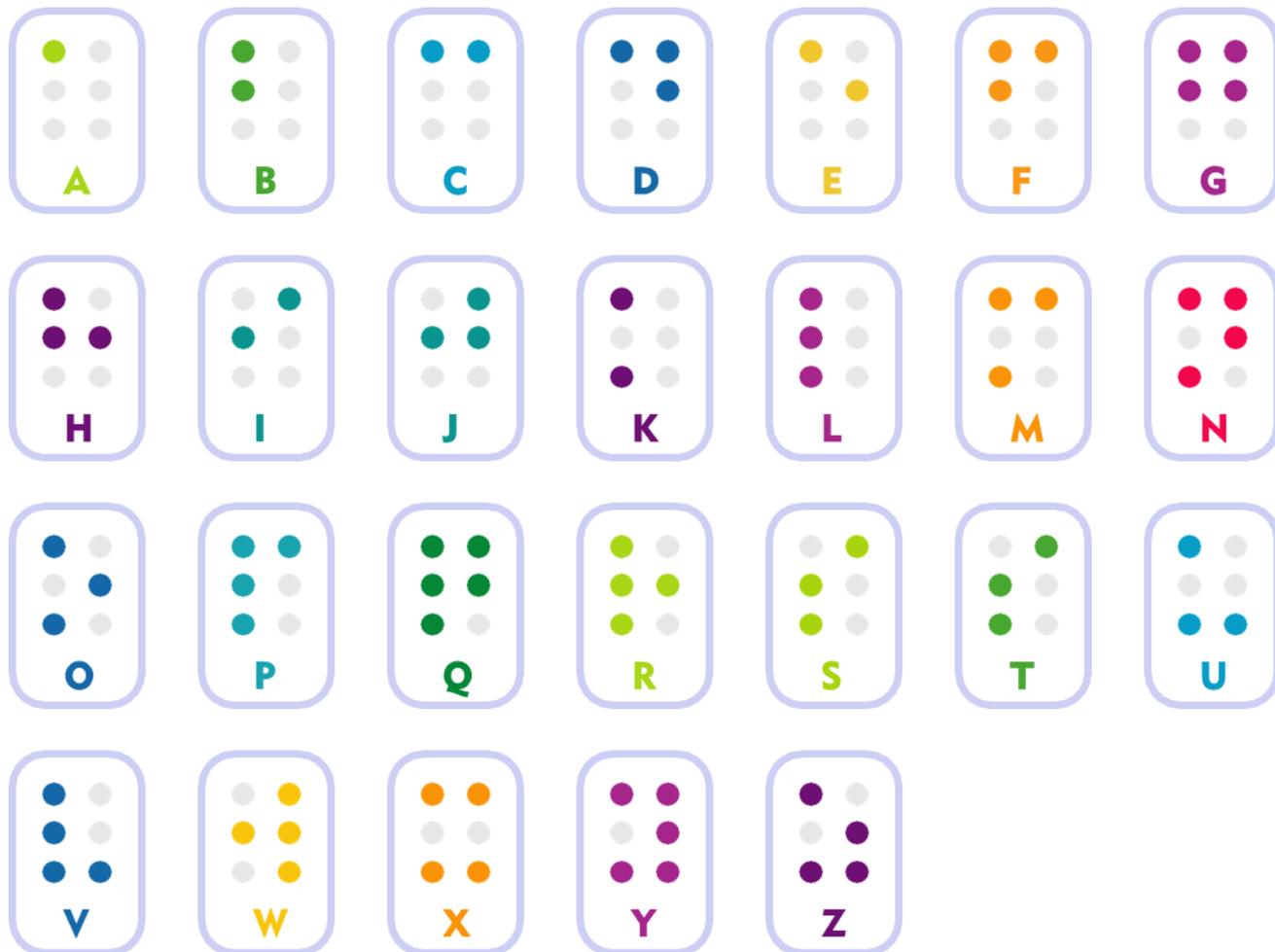
**Fundación Sabios, Expertos y Genios**

# Accesibilidad Universal

- Si el cliente lleva un perro de asistencia, debes permitirle acceder a las mismas estancias que dicho cliente.
- Los elementos colocados en las rutas de paso, como columnas, deberán estar contrastados para evitar choques por las personas con baja visión.
- La página Web de tu negocio deberá ser accesible, para que personas ciegas accedan desde su teléfono móvil, tablet o computador.
- De tener informaciones disponibles para los clientes (menús, cartas, etc), deberas tener un ejemplar en braille o en formato de audio para que personas ciegas puedan acceder a la información.
- Los letreros deberán tener un alto contraste y es ideal usar letras grandes.
- Es fundamental que el sistema de alarma de tu establecimiento sea audible y visual.

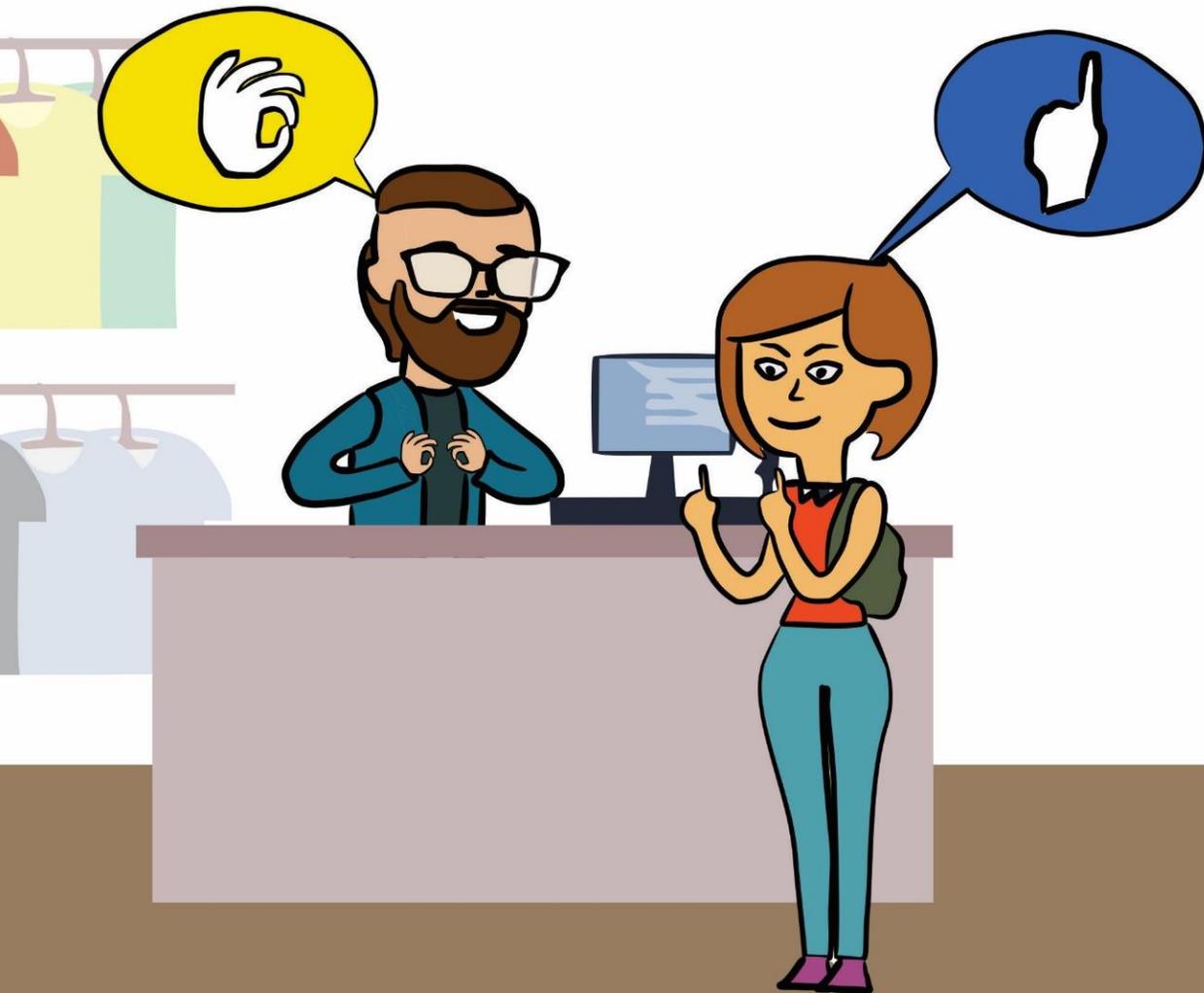
- El braille es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas. Fue ideado a mediados del siglo XIX por el francés Louis Braille. No es un idioma, sino un alfabeto. Con el braille pueden representarse las letras, los signos de puntuación, los números, la música, etc. El braille consiste en celdas de seis puntos organizados como una matriz de tres filas por dos columnas, donde el relieve de estos puntos y sus combinaciones dan paso a cada representación de las letras.

# Alfabeto en Sistema Braille





# Recomendaciones para Personas con discapacidad Auditiva



## Forma Correcta de Referirse

Persona(s) con Discapacidad Auditiva

Persona(s) Sorda(s)

Persona(s) con Baja Audición



No me grites. Soy una persona sorda y no oigo por mucho que me grites.



Si quieres entrar en contacto conmigo TOCA MI HOMBRO.



Mantén la tranquilidad. Es conveniente estar calmado y pensar que puedes llegar a comunicarte conmigo. Háblame con un ritmo medio. No aceleres la emisión para terminar el asunto cuanto antes. Tampoco me hables excesivamente lento, podría ser difícil para mí hilar correctamente la totalidad del mensaje.



Vocaliza correctamente. Esto no significa que hagas muecas y exageres la vocalización hasta el extremo de que distorsiones la normal articulación de las palabras.



Mírame a los ojos. Me ayudara a sentir confianza en ti; a la vista de mi expresión facial proseguiremos la conversación con la seguridad de que te comprendo. En general las personas sordas somos muy expresivas gestualmente, lo que te puede ayudar a saber si te estamos comprendiendo.



Mantén la zona de tu boca limpia de "obstáculos". Cuando te dirijas a mí, aparta de tu boca cualquier objeto: bolígrafo, mano, chicle, caramelo, cigarrillo, etc. Que dificulte tu vocalización y la visión de esta.





Permanece quieto mientras me hablas. No adoptes posturas que dificulten la lectura labial.



Recuerda que no todas las personas con discapacidad auditiva tenemos la habilidad de leer los labios.

Ayúdate de la mímica. Sin necesidad de ser un profesional, seguro que eres capaz de apoyar tu manifestación oral con gestos y signos sencillos.



Busca una zona iluminada. Ya que percibiré mucho mejor la información de forma visual, si el área donde se dé la interacción está suficientemente iluminada.



Ayúdate de la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.



Si voy acompañado de un intérprete dirígete siempre a mí.



# Accesibilidad Universal

- En las zonas de atención al cliente, en las salas de reuniones y otros espacios comunes te recomendamos instalar bucles magnéticos que permiten mejorar la comunicación a las personas que llevan audífonos o implantes, ya que reducen las interferencias ambientales sonoras.
- Te recomendamos capacitar al personal en Lengua de Señas Dominicana, para facilitar la comunicación con clientes sordos.
- Todos los mensajes que ofrezcas por megafonía, trata de facilitarlos en texto a través de pantallas informativas.
- Te recomendamos tener paneles informativos que indiquen la ubicación de las diferentes estancias del establecimiento con textos cortos o pictogramas normalizados.
- Es fundamental que el sistema de alarma de tu establecimiento sea audible y visual con ráfagas de color.
- En caso de que el cliente haya efectuado la reserva a través de texto, procura que la confirmación o cualquier otro tipo de mensaje al cliente se realice por esta misma vía (mail o sms).

# Alfabeto en Lengua de Señas Dominicana



A



B



C



D



E



F



G



H



I



J



K



L



M



N



O



P



Q



R



S



T



U



V



W



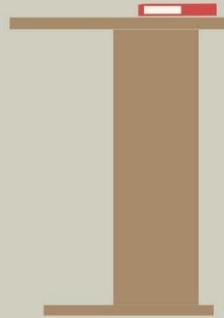
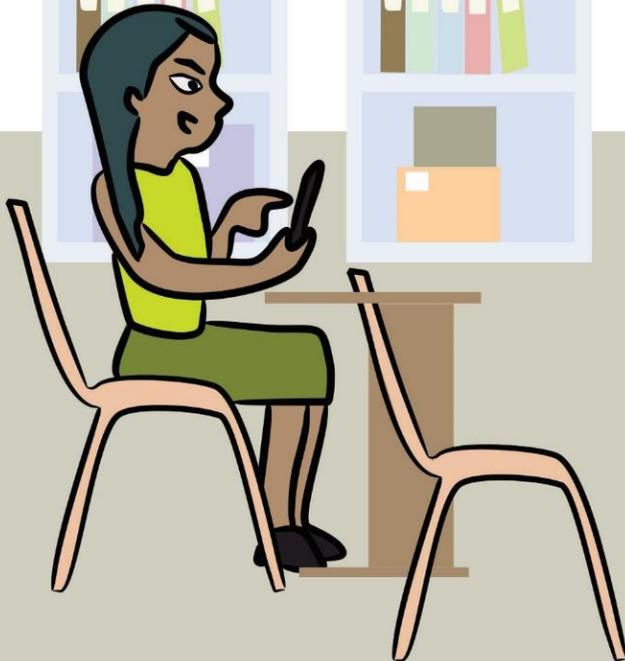
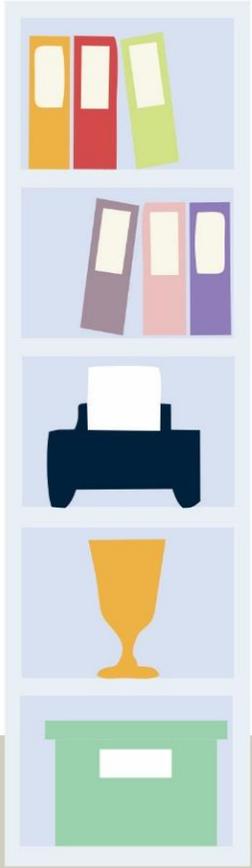
X



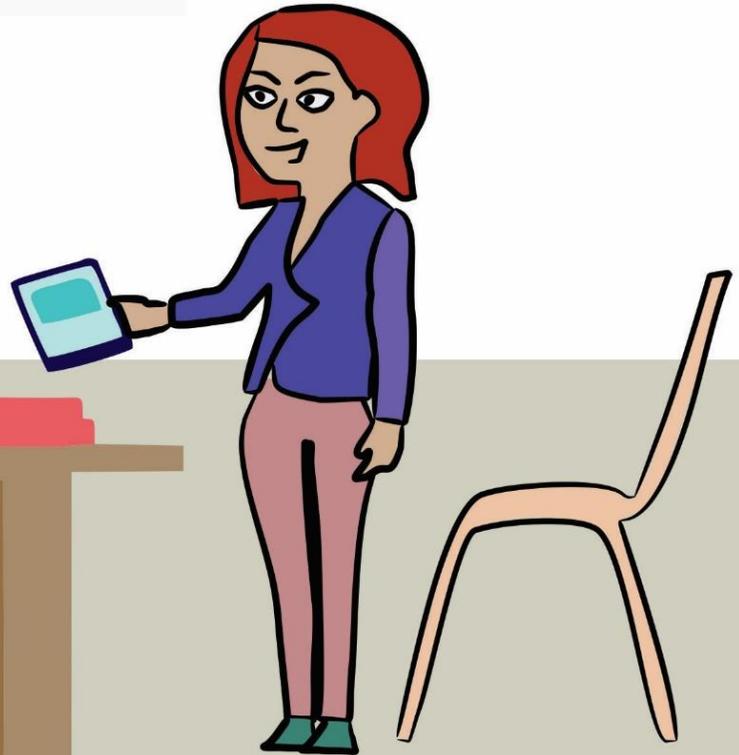
Y



Z



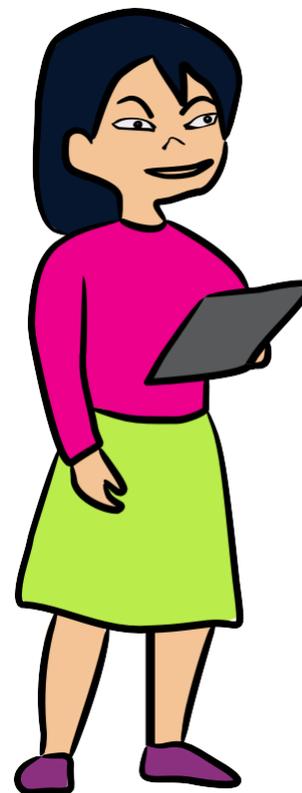
# Recomendaciones para Personas con discapacidad Cognitiva



## Forma Correcta de Referirse

Persona(s) con Discapacidad Cognitiva o Intelectual  
Persona(s) con TEA (Trastorno del Espectro Autista)  
Persona(s) con Síndrome de Down

- 😊 Se natural y sencillo con tu manera de hablar cuando te dirijas a mí.
- 😊 Responde mis preguntas, asegurándote de que te he comprendido.
- 😊 Salvo para cuestiones muy escasas, trátame de acuerdo con mi edad.
- 😊 Limita tu ayuda a lo necesario, procura que me desenvuelva solo.
- 😊 Facilita mi relación con otras personas.
- 😊 Ten paciencia, en caso de que tenga dificultades para comunicarme, dame el tiempo que necesito para que no me ponga nervioso.
- 😊 Puedo tener procesos diferentes para tomar decisiones y tal vez sea imposible lograrlo de forma rápida, ten paciencia y respeta mi tiempo.
- 😊 Si tomo una decisión no debes intentar convencerme de lo contrario.



# Accesibilidad Universal

- La señalética del establecimiento (indicación de aseos, etc.) debe tener pictogramas sencillos y fácilmente identificables.
  - Facilita al cliente folletos y menús de fácil lectura, que es la adaptación que permite una lectura y una comprensión más sencilla de un contenido. No sólo abarca el texto, sino también se refiere a las ilustraciones y maquetación.
  - Formación del personal en el trato adecuado a personas con discapacidad intelectual o cognitiva.
- Los pictogramas son recursos de comunicación de carácter visual que sirven, entre otras cosas, para facilitar la comunicación de necesidades o estimular la expresión en el caso de que existan carencias sensoriales, cognitivas o bien un conocimiento insuficiente de la lengua de comunicación. Por esta razón, los pictogramas constituyen un recurso capaz de adaptarse a diversos propósitos comunicativos para la diversidad.









**Versión Digital Accesible:**



ISBN: 978-9945-9208-0-2



9 1789945 19208021