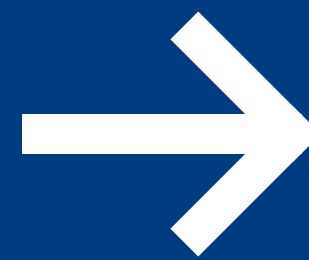


Inclusión
Inclusión
Inclusión
Inclusión
Inclusión
Inclusión

COORDINADORA



Presentación

La inclusión es un tema importante en la sociedad actual y las empresas no son la excepción. Es por eso que en Coordinadora adoptamos políticas y prácticas que promuevan un trato incluyente hacia nuestros clientes con discapacidades.

Nuestro objetivo es crear un ambiente acogedor y accesible para todos nuestros clientes, sin importar sus capacidades o limitaciones. Nos hemos comprometido a proveer servicios de calidad, respetando los derechos y la dignidad de nuestros clientes con discapacidades, y a hacer todo lo posible para asegurar su plena participación en la vida económica y social de la comunidad.

A su vez, hemos implementado medidas para asegurar que nuestras instalaciones sean accesibles para personas con discapacidades físicas, visuales o auditivas. Además, hemos capacitado a nuestro personal en técnicas de comunicación efectiva y proporcionado herramientas y tecnologías asistivas para facilitar la interacción con ellos.

En definitiva, tenemos un compromiso real con la inclusión y el respeto hacia todas las personas, independientemente de su condición. Al adoptar prácticas y políticas que fomentan el trato incluyente hacia nuestros clientes con discapacidades, demostramos nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial.

VAMOS JUNTOS

Introducción Introducción Introducción Introducción



El lenguaje incluyente en discapacidades se refiere a la utilización de palabras y expresiones que promuevan el respeto, la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad.

Algunas formas de lenguaje incluyente en discapacidades son:

- Utilizar el término "persona con discapacidad" en lugar de "discapacitado" o "minusválido". De esta manera, se reconoce que la discapacidad es una característica más de la persona y no su identidad.
- Evitar el uso de términos que puedan considerarse despectivos o discriminatorios, como "retrasado mental" o "invalido".
- Utilizar términos que sean precisos y respetuosos, como "silla de ruedas" en lugar de "carro de inválido".
- No utilizar la discapacidad de una persona como una etiqueta o una forma de describirla, como "la chica en la silla de ruedas".
- Utilizar un lenguaje que sea accesible para todas las personas, por ejemplo, evitando el uso de jergas o tecnicismos que puedan resultar confusos.

El lenguaje incluyente en discapacidades es importante porque promueve la inclusión y la igualdad de las personas con discapacidad, al mismo tiempo que ayuda a eliminar estereotipos y prejuicios hacia ellas. También es una muestra de respeto y consideración hacia las personas con discapacidad, ya que se les trata con el mismo lenguaje respetuoso y adecuado que se utiliza con cualquier otra persona.

VAMOS JUNTOS

Discapacidad auditiva

Cuando se habla de discapacidad auditiva se refiere a la pérdida total o parcial de la capacidad de escuchar. La discapacidad auditiva puede ser de diferentes grados y tipos, desde la pérdida leve de audición hasta la sordera total.

Para utilizar un lenguaje incluyente con las personas con discapacidad auditiva, es importante tener en cuenta algunas recomendaciones:

- Es importante utilizar términos que respeten la dignidad de las personas con discapacidad auditiva, por ejemplo, es preferible utilizar el término "persona con discapacidad auditiva" en lugar de "persona sorda".
- Cuando se comunica con una persona con discapacidad auditiva, es recomendable hablar de forma clara, evitando hablar demasiado rápido o masticando las palabras.

Es importante no subestimar la capacidad de la persona con discapacidad auditiva para comunicarse, ya que muchas personas con discapacidad auditiva utilizan la lengua de signos y pueden comunicarse de forma fluida a través de ella.

- Es importante utilizar medios de comunicación accesibles para las personas con discapacidad auditiva, por ejemplo, a través de subtítulos en videos o televisión, o mediante intérpretes de lengua de signos en eventos o conferencias

En general, el lenguaje incluyente en discapacidad auditiva debe buscar siempre respetar la dignidad de las personas con discapacidad auditiva, fomentar su inclusión y evitar cualquier tipo de discriminación o prejuicio.

VAMOS JUNTOS

La discapacidad visual se refiere a la pérdida total o parcial de la capacidad de ver, lo que puede incluir desde una visión reducida hasta la ceguera total. Las personas con discapacidad visual a menudo enfrentan desafíos en su vida diaria, desde la movilidad hasta la comunicación y el acceso a la información.

Sin embargo, con el apoyo adecuado, las personas con discapacidad visual pueden vivir vidas plenas e independientes. Esto puede incluir ajustes razonables en el lugar de trabajo, tecnologías de asistencia, entrenamiento en habilidades de vida diaria y acceso a la educación y la cultura.

Es importante destacar que la discapacidad visual no define a una persona y no debe ser vista como una limitación. Las personas con discapacidad visual pueden ser tan exitosas y valiosas como cualquier otra persona en la sociedad, y merecen ser tratadas con respeto y dignidad. Al crear un entorno inclusivo y accesible para todas las personas, podemos trabajar juntos para construir una sociedad más justa e igualitaria.

Al atender a un cliente con discapacidad visual, es importante tener en cuenta algunas consideraciones para brindar un servicio de calidad y respetuoso. Aquí hay algunos consejos:

VAMOS JUNTOS

1

Presentarse y explicar lo que se está haciendo: Antes de comenzar cualquier interacción, presentate y explique lo que estás haciendo para que la persona se sienta segura y comprenda lo que está sucediendo.

2

Comunicarse claramente: Habla con una voz clara y natural y evita gritar. Asegúrate de estar frente a la persona y habla directamente con ella. No asumas que la persona no puede entender o hablar el idioma.

3

Identificar la persona: Siempre anuncia tu presencia y habla con la persona en lugar de hablar a su acompañante. Si hay algo que la persona no puede ver, como un menú o un producto, describe lo que es.

4

Proporcionar orientación: Si la persona necesita moverse de un lugar a otro, ofrécele tu brazo para que se agarre. Ofrécele descripciones del espacio y señala objetos que puedan estar en su camino.

5

Ser paciente: Permite que la persona tome su tiempo para entender lo que está sucediendo y brinda toda la ayuda necesaria para garantizar que se sienta cómoda y segura.

6

Respetar la privacidad: No toques a la persona sin su consentimiento, especialmente sin avisar. Si es necesario tocar a la persona, pide su permiso primero.

7

Ofrecer alternativas: Si la persona necesita ayuda con algo específico, ofrécele diferentes opciones para satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, si no puede leer un documento, ofrécele una versión en braille o en formato de audio.

En general, ser respetuoso, empático y servicial es clave para brindar un buen servicio a una persona con discapacidad visual. Pregúntale a la persona cómo puedes ayudar y escucha sus necesidades y preocupaciones para proporcionar el mejor servicio posible.

VAMOS JUNTOS

Sordo ceguera.

La sordo ceguera es una discapacidad dual que se refiere a la combinación de la pérdida de audición y visión en una misma persona. Esta discapacidad puede ser congénita o adquirida a lo largo de la vida, y afecta la capacidad de comunicarse, moverse y participar en actividades cotidianas.

Las personas con sordo ceguera a menudo enfrentan barreras adicionales en su vida diaria, como la falta de acceso a la información y la comunicación, la dificultad para moverse con seguridad y la dependencia de otras personas para realizar tareas cotidianas. Sin embargo, con el apoyo adecuado, las personas con sordo ceguera pueden vivir vidas plenas e independientes.

Es importante tener en cuenta que cada persona con sordo ceguera es única, y sus necesidades y preferencias pueden variar ampliamente. Al interactuar con una persona con sordo ceguera, es importante preguntar cómo puedes ayudar y estar dispuesto a adaptar tu comunicación y comportamiento para satisfacer sus necesidades.

Por ejemplo, puedes usar el alfabeto táctil o el lenguaje de señas para comunicarte, o utilizar una técnica de comunicación táctil para indicar direcciones o guiar a la persona en una caminata. También puedes ofrecerte a leer en voz alta o describir la información visual para que la persona pueda comprender y participar plenamente. En resumen, la sordo ceguera es una discapacidad dual que presenta desafíos únicos para las personas que la experimentan. Al interactuar con una persona con sordo ceguera, es importante estar dispuesto a adaptar tu comunicación y comportamiento para satisfacer sus necesidades y proporcionar un ambiente inclusivo y accesible para todos.

VAMOS JUNTOS



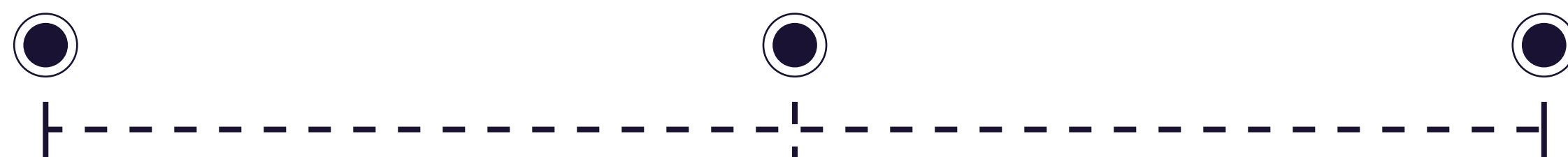
Atender a una persona con sordo ceguera puede parecer una tarea desafiante, pero hay maneras efectivas de comunicarse y prestar atención a sus necesidades. Aquí hay algunos consejos para atender a un cliente con sordo ceguera:

Introducción y confirmación: Antes de comenzar cualquier interacción, asegúrate de presentarte y confirmar que la persona es sordo ciega y cuál es la mejor manera de comunicarse con ella.

Comunicación táctil: La comunicación táctil es una técnica de comunicación en la que se utiliza el tacto para transmitir información. Puedes usar esta técnica para guiar a la persona o para indicar la ubicación de objetos o personas. Pregunta a la persona si prefiere este tipo de comunicación.

Lenguaje de señas: Si la persona con sordo ceguera utiliza el lenguaje de señas, es importante que tengas conocimientos básicos para poder comunicarte. Si no los tienes, es importante que busques la ayuda de un intérprete de lenguaje de señas.

Comunicación verbal: Habla clara y pausadamente, pero no grites. La persona puede tener algo de audición o puede sentir las vibraciones de tu voz. También puedes tocarle el hombro suavemente antes de comenzar a hablar para hacerle saber que estás ahí.



Brinda información clara: Es importante ser claro y conciso en la información que se brinda. Si es necesario, utiliza objetos táctiles para ayudar a la persona a entender mejor la información.

Acompañamiento: En algunas situaciones, puede ser necesario acompañar a la persona con sordo ceguera para que pueda desplazarse con seguridad. Si la persona está de acuerdo, ofrécele el brazo o la mano para que se agarre de ti mientras caminan.

Paciencia: Ten paciencia y permite que la persona tome el tiempo que necesite para comunicarse o comprender la información.

Recuerda que cada persona con sordo ceguera es única y sus necesidades pueden variar. Lo más importante es preguntar cómo puedes ayudar y estar dispuesto a adaptar tu comportamiento y comunicación para satisfacer sus necesidades.

Atender a un cliente con discapacidad auditiva requiere de algunas consideraciones para garantizar que la comunicación sea efectiva y respetuosa. A continuación, te proporciono algunas recomendaciones que pueden ser útiles:

- Comunícate de forma clara y pausada: Habla de manera clara y pausada, evitando hablar demasiado rápido o de forma confusa. Además, puedes utilizar gestos y expresiones faciales para ayudar a transmitir tu mensaje.
- Usa la escritura: Si la persona con discapacidad auditiva tiene dificultades para entender lo que estás diciendo, puedes utilizar la escritura para facilitar la comunicación. Siempre es buena idea tener papel y bolígrafo a mano para estos casos.
- Utiliza la lengua de signos: Si tienes conocimientos de lengua de signos, puedes utilizarla para comunicarte con la persona con discapacidad auditiva.

Asegúrate de tener buena iluminación: Es importante asegurarte de que la persona con discapacidad auditiva pueda ver tus gestos y expresiones faciales claramente. Para ello, es recomendable tener buena iluminación en la zona en la que se esté llevando a cabo la conversación.

Evita distracciones: Es importante evitar ruidos y distracciones que puedan dificultar la comunicación con la persona con discapacidad auditiva.

Sé paciente y amable: Es fundamental tener paciencia y ser amable con la persona con discapacidad auditiva, brindándole el tiempo y la atención necesarios para que pueda comprender y comunicarse adecuadamente.

En general, es importante tener una actitud respetuosa, empática y considerada hacia las personas con discapacidad auditiva, y estar dispuesto a hacer lo necesario para garantizar que la comunicación sea efectiva y respetuosa.



Discapacidad Intelectual o Cognitiva

La discapacidad intelectual o cognitiva es una condición que afecta la capacidad de una persona para aprender, comprender y procesar información. Puede ser causada por factores genéticos, ambientales o una combinación de ambos, y afecta la capacidad de la persona para desarrollar habilidades sociales y de comunicación, así como para participar plenamente en la vida cotidiana.

Las personas con discapacidad intelectual o cognitiva a menudo necesitan apoyo y servicios especializados para alcanzar su máximo potencial y participar plenamente en la sociedad. Estos servicios pueden incluir la educación especial, la terapia ocupacional y la atención médica.

Al interactuar con una persona con discapacidad intelectual o cognitiva, es importante ser paciente y comprensivo. Aquí hay algunos consejos para proporcionar un trato inclusivo:

- ✓ Use un lenguaje claro y sencillo: Use frases cortas y simples y evite usar jerga o términos técnicos que puedan ser difíciles de entender.
- ✓ Sea comprensivo y paciente: Permita que la persona tome su tiempo para procesar la información y no la apresure.
- ✓ Escuche atentamente: Escuche lo que la persona tiene que decir y demuestre interés en sus pensamientos y sentimientos.
- ✓ Proporcione apoyo: Si es necesario, proporcione apoyo para la comunicación y la comprensión, como la lectura de información o la explicación de tareas.

- ✓ Sea respetuoso: Trate a la persona con discapacidad intelectual o cognitiva con respeto y dignidad, y no la subestime ni la trate como un niño.
- ✓ Fomente la inclusión: Brinde oportunidades para que la persona participe plenamente en actividades y eventos, y fomente la inclusión en la sociedad en general.

En resumen, la discapacidad intelectual o cognitiva afecta la capacidad de una persona para aprender y procesar información. Al interactuar con una persona con discapacidad intelectual o cognitiva, es importante ser comprensivo, paciente y respetuoso, y proporcionar el apoyo necesario para que la persona pueda participar plenamente en la sociedad.



Atender a una persona con discapacidad intelectual o cognitiva puede parecer una tarea desafiante, pero hay maneras efectivas de comunicarse y prestar atención a sus necesidades. Aquí hay algunos consejos para atender a un cliente con discapacidad intelectual o cognitiva:

Paciencia: Las personas con discapacidad intelectual o cognitiva pueden requerir más tiempo para procesar la información o tomar decisiones. Por lo tanto, es importante tener paciencia y darles el tiempo que necesitan para comprender la información y responder.

Comunicación visual: Las personas con discapacidad intelectual o cognitiva pueden responder mejor a la información visual. Por lo tanto, es útil utilizar herramientas visuales como gráficos, dibujos o fotografías para ayudar a la persona a comprender mejor la información.

Conocimiento de la discapacidad: Es importante conocer la discapacidad específica de la persona y adaptar la comunicación y el comportamiento en consecuencia. Si no estás seguro de cómo ayudar a la persona, es importante preguntarle cómo puedes ayudar.

Comunicación clara: Es importante ser claro y conciso en la información que se brinda. Utiliza un lenguaje simple y evita usar jergas o frases complicadas. También es útil hablar despacio y permitir que la persona haga preguntas para asegurarse de que entienda la información.

Apoyo emocional: Es importante proporcionar un ambiente seguro y de apoyo emocional para la persona con discapacidad intelectual o cognitiva. Esto puede incluir ser amable, comprensivo y brindar apoyo emocional para ayudar a la persona a sentirse más cómoda y segura.

Recuerda que cada persona con discapacidad intelectual o cognitiva es única y sus necesidades pueden variar. Lo más importante es preguntar cómo puedes ayudar y estar dispuesto a adaptar tu comportamiento y comunicación para satisfacer sus necesidades.

Repetición y refuerzo: Repite la información varias veces y refuerza los conceptos importantes. Puedes usar herramientas visuales como gráficos, dibujos o fotografías para ayudar a la persona a comprender mejor la información.

Simplificación del proceso de compra: Si la persona está realizando una compra, es importante simplificar el proceso tanto como sea posible. Esto puede incluir limitar las opciones, utilizar precios claros y simples, y ofrecer opciones de pago simples y claras.

VAMOS JUNTOS

Discapacidad física

La discapacidad física es una condición que afecta la movilidad y la función física de una persona. Las personas con discapacidad física pueden tener dificultades para moverse, caminar o realizar actividades físicas normales. La discapacidad física puede ser el resultado de una lesión o enfermedad, o puede ser congénita.

A pesar de las limitaciones físicas, las personas con discapacidad física pueden tener una vida activa y productiva. Sin embargo, puede haber barreras y obstáculos que limiten su capacidad para participar plenamente en la sociedad. Por lo tanto, es importante que las empresas y la sociedad en general tomen medidas para apoyar a las personas con discapacidad física y garantizar su inclusión en todos los aspectos de la vida.

Algunas medidas que se pueden tomar para atender a las necesidades de las personas con discapacidad física incluyen:

Accesibilidad: Asegurar que las instalaciones y servicios sean accesibles para personas con discapacidad física. Esto incluye la eliminación de barreras arquitectónicas, como la instalación de rampas, elevadores y baños adaptados.

Tecnología de asistencia: Proporcionar tecnología de asistencia como sillas de ruedas, prótesis y otros dispositivos para ayudar a las personas con discapacidad física a realizar actividades cotidianas.

Comunicación accesible: Garantizar que la información y la comunicación sean accesibles para las personas con discapacidad física. Esto incluye el uso de lenguaje claro y sencillo, braille y otros sistemas de comunicación alternativos.

Empleo inclusivo: Proporcionar oportunidades laborales inclusivas y adaptadas a las habilidades de las personas con discapacidad física.



VAMOS JUNTOS

Educación inclusiva: Garantizar que las personas con discapacidad física tengan acceso a una educación inclusiva y adaptada a sus necesidades.

Sensibilización: Aumentar la conciencia sobre la discapacidad física y promover la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad.

Empoderamiento: Fomentar la participación activa y el empoderamiento de las personas con discapacidad física en la sociedad, y apoyar su independencia y autonomía.

En resumen, es importante tomar medidas para apoyar a las personas con discapacidad física y garantizar su inclusión en todos los aspectos de la sociedad. Al hacerlo, se pueden crear comunidades más inclusivas y accesibles para todos.

Para atender a una cliente con discapacidad física, es importante tener en cuenta algunas consideraciones específicas para garantizar una atención inclusiva y respetuosa. Aquí hay algunas sugerencias:

Brinda apoyo: Pregúntale a la persona si necesita ayuda para acceder a tus servicios o para desplazarse por tus instalaciones. Si la persona acepta, ofrece asistencia, pero asegúrate de que respetas su autonomía y permites que la persona haga lo que pueda por sí misma.

Sé comprensivo: Si la persona tarda más tiempo en realizar ciertas acciones o necesita ayuda adicional, sé paciente y comprensivo. No asumas que la persona necesita ayuda en todas las situaciones, permite que se sienta segura de su capacidad de realizar tareas por sí misma.

Asegura la accesibilidad: Asegúrate de que tus instalaciones sean accesibles para personas con discapacidad física. Esto puede incluir la instalación de rampas, elevadores, puertas más anchas y baños adaptados.

Ofrece opciones: Si tienes una persona en tu equipo capacitada para la lengua de señas, puedes ofrecer esta opción para una comunicación más efectiva. Si no tienes esa opción, puedes utilizar lenguaje claro y sencillo y ofrecer alternativas de comunicación, como el uso de papeles y lápices.

Presta atención a las necesidades de la persona: Asegúrate de que la persona tenga suficiente espacio para moverse y que los obstáculos se eliminen para que pueda desplazarse fácilmente. También asegúrate de que los productos y servicios estén ubicados a una altura adecuada para la persona.

Sé inclusivo: Trata a la persona con respeto y dignidad, y no hagas suposiciones sobre sus capacidades o habilidades. Escucha sus necesidades y respeta sus decisiones y preferencias.



Capacítate en inclusión: Asegúrate de que tu equipo esté capacitado en inclusión y sensibilización hacia las personas con discapacidad física. Esto puede ayudar a crear un ambiente más acogedor y respetuoso para todos tus clientes.

En resumen, para atender a una persona con discapacidad física, es importante ser comprensivo, prestar atención a sus necesidades, ofrecer opciones y capacitarse en inclusión. Con estas consideraciones en mente, puedes brindar una atención inclusiva y respetuosa a todas las personas que lleguen a tu empresa.

VAMOS JUNTOS



Discapacidad Mental o Psicosocial

La discapacidad mental o psicosocial es una limitación que afecta la capacidad de una persona para comprender, aprender, pensar y/o comunicarse. Esta discapacidad puede ser resultado de una enfermedad mental, discapacidad intelectual, trastorno del espectro autista, entre otros.

Para atender a una persona con discapacidad mental o psicosocial, es importante tener en cuenta algunas consideraciones específicas para garantizar una atención inclusiva y respetuosa. Aquí hay algunas sugerencias:

✓
Presentarse y explicar lo que se está haciendo: Antes de comenzar cualquier interacción, preséntate y explica lo que estás haciendo para que la persona se sienta segura y comprenda lo que está sucediendo.

✓
Asegura la accesibilidad: Asegúrate de que tus instalaciones sean accesibles para personas con discapacidad mental o psicosocial. Esto puede incluir la eliminación de barreras físicas o la adaptación de la comunicación para que sea más fácil de entender.

✓
Ofrece opciones: Pregúntale a la persona cómo prefiere recibir la información o si necesita apoyo adicional. Ofrece opciones como el uso de materiales visuales o la posibilidad de repetir la información.

✓
Sé inclusivo: Trata a la persona con respeto y dignidad, y no hagas suposiciones sobre sus capacidades o habilidades. Escucha sus necesidades y respeta sus decisiones y preferencias.

✓
Sé paciente: Asegúrate de que la persona tenga suficiente tiempo para procesar la información y responder. No la apures ni la presiones, y evita mostrar impaciencia o frustración.

✓
Capacítate en inclusión: Asegúrate de que tu equipo esté capacitado en inclusión y sensibilización hacia las personas con discapacidad mental o psicosocial. Esto puede ayudar a crear un ambiente más acogedor y respetuoso para todos tus clientes.

En resumen, para atender a una persona con discapacidad mental o psicosocial, es importante utilizar un lenguaje claro y sencillo, ofrecer opciones, ser paciente, asegurar la accesibilidad, ser inclusivo y capacitarse en inclusión. Con estas consideraciones en mente, puedes brindar una atención inclusiva y respetuosa a todas las personas que lleguen a tu empresa.



En conclusión, la atención a clientes con discapacidades es un tema muy importante para Coordinadora, promovemos un trato incluyente y respetuoso hacia nuestros clientes con discapacidades, ofreciendo servicios de calidad y accesibles para todos.

En este sentido, es importante recordar que la inclusión no solo es un valor moralmente correcto, sino que también puede ser un factor clave en la satisfacción del cliente y en el éxito empresarial. Al ofrecer servicios inclusivos demostramos nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial.

Juntos podemos construir una sociedad más inclusiva y accesible para todos.

COORDINADORA

VAMOS JUNTOS