



# Orientaciones de acompañamiento a personas con discapacidad en la Universidad de Tarapacá



# I. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a los compromisos asumidos por nuestro país en diferentes tratados internacionales referidos a materias de inclusión, en el año 2010 entra en vigencia en Chile la Ley Nro. 20.422 que describe las normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas en situación de discapacidad, siendo esta la primera legislación nacional en regular la atención a la diversidad en Educación Superior.

En atención a lo anterior, nuestro país dio inicio a una profunda Reforma Educacional cuyo objetivo es avanzar hacia una educación inclusiva y de calidad en todos los establecimientos escolares, siendo la Ley Nro. 20.845 sobre Inclusión Escolar uno de los legados más importantes de esta reforma. Con posterioridad, en el año 2018, a través de la ley Nro. 21.091 de Educación Superior, en su artículo 2, letra e, se señala la obligación de las Instituciones de Educación Superior (IES) en cuanto a generar ajustes razonables para permitir la inclusión de personas con discapacidad, y luego en el artículo 5 de la ley Nro. 21.094 sobre Universidades Estatales, se establecen una serie de principios que guían el quehacer de las Universidades del Estado y que fundamentan el cumplimiento de su misión y de sus funciones, entre los cuales se

encuentran el de la inclusión, la equidad y la no discriminación arbitraria, para limitar desventajas propias de las poblaciones más diversas en su proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para las instituciones universitarias se ha vuelto una prioridad desarrollar nuevos medios para satisfacer las expectativas de la sociedad en relación con la equidad, calidad y pertinencia en la formación de profesionales y graduados tanto como en sus colaboradores y empleados. En ese sentido, el reconocimiento de las características distintivas del perfil de los estudiantes, funcionarios docentes y funcionarios administrativos de la Universidad de Tarapacá es la base sobre la cual se diseña y desarrolla nuestra institución.

Para aportar a esta importante tarea, el Observatorio Institucional de Equidad (OIE) junto a la definición de sus políticas, elabora el presente texto como una guía transversal para el trato de personas con discapacidad para ser aplicado por cualquier miembro de nuestra comunidad educativa, y que representa fielmente el espíritu inclusivo que nos impulsa.

## **II. CÓMO DIRIGIRSE ADECUADAMENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU en el año 2006 y ratificada por Chile el año 2008, define de manera genérica a quien tiene una o más discapacidades como “personas con discapacidad.”

## Cómo tratar a las PERSONAS con discapacidad:

Tener clara su condición de PERSONA por encima de su discapacidad, respetando en todo momento su dignidad.

Evitar paternalismos (protección excesiva) hacia las personas y facilitar su toma de decisiones.

Tratar a la persona de forma natural, con respeto, hablarle directamente a ella, no a su acompañante, y con un tono de voz normal. Se ha de procurar evitar prejuicios y sobreprotección.

El trato adecuado a las personas con discapacidad también incluye respetar los estacionamientos reservados, no sólo en la vía pública, sino también en estacionamientos dentro de la universidad.

Antes de ayudar a alguna persona con discapacidad, preguntar con naturalidad si lo necesita y cómo puedes hacerlo. Quien mejor puede informar de sus necesidades es la propia persona.

Las diferencias individuales, aptitudes personales, nivel de autonomía, etc., hacen que cada persona tenga niveles diferentes de funcionamiento, aunque tengan el mismo tipo de discapacidad.

Centrarse en las capacidades de la persona y no en sus limitaciones. Una visión positiva de las personas con discapacidad nos ayudará a ponernos en su lugar y a mantener una relación de calidad.

Salvo que nuestra relación con la persona con discapacidad sea de amistad o de carácter profesional (Evaluador psicólogo, psicopedagogo, trabajador social o tutor especialista, etc.), no se debe indagar en el diagnóstico de la enfermedad o deficiencia que origina la discapacidad observable.

Fomentar la inclusión de las personas con discapacidad mejorará su autoestima y el concepto que el resto de la sociedad tiene de ellas. Es esencial destacar por encima de todo a la persona, tener en cuenta lo que espera, necesita, siente, gusta, etc. Por ello, hay que promover y favorecer que expresen sus propios puntos de vista y reconocer que las personas con discapacidad tienen opiniones, capacidad y derecho a participar.

## Cómo tratar a las personas con DISCAPACIDAD VISUAL:

Identifícate y asegúrate de que sabe que te estás dirigiendo a ella.

Ser precisos y específicos en el mensaje, por ejemplo decir "a la derecha o la izquierda" nunca "aquí o allí", y no sustituir el lenguaje oral por gestos.

Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas y objetos fuera de su sitio. Informa a la persona ante cualquier cambio que se realice y no ausentarse sin avisar.

Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer la autonomía: buena iluminación, contraste, etc.

Al llegar a un sitio nuevo puede ser aconsejable acompañar y describir el espacio en el que se encuentra, detallando el área.

Al acompañar a una persona con discapacidad visual se debe ofrecer nuestro brazo, no tomar el suyo, y caminar medio paso delante de ella. Advirtámosla de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.

No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta ampliados, herramientas informáticas, etc., cada uno adaptado a sus necesidades.





## Cómo tratar a las personas con DISCAPACIDAD AUDITIVA:

Sitúate en un lugar donde te puedan ver con claridad, háblale de cerca, de frente, a su altura y sin tapar la cara ya sea con las manos o con cualquier objeto. Ten en cuenta que muchas personas con discapacidad auditiva no dominan la lectura labial y que la pérdida de información puede ser considerable.

Háblale siempre cuando te esté mirando. Las expresiones corporales, faciales y la lectura de los labios son muy importantes para completar los sonidos del habla.

Dirígete con naturalidad, ni muy deprisa ni muy despacio, vocaliza bien sin exagerar ni gritar. Puedes ayudarte con gestos y/o del uso de escritura para mencionar información crucial: palabras poco comunes, nombres, direcciones, horarios, fechas, etc.

En caso de entregar algún documento o impreso, cerciérate de su comprensión. Algunas personas sordas pueden presentar dificultades de lectoescritura.

Sé paciente en la comunicación. Si no te entiende, repite el mensaje o constrúyelo de otra forma más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar. Cuando te hable no trates de aparentar que la has entendido si no es así, si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea.



Evita pasar rápidamente de un tema a otro; no hables de modo rudimentario o con modismos; no te comuniqués con palabras sueltas.

Cuando te dirijas a personas sordas usuarias de la Lengua de señas chilena, utilízala directamente si la conoces, o bien solicita la presencia de un/a profesional de la interpretación. Ten en cuenta que cada país posee su propia Lengua de señas.

Desterrar del lenguaje el término "sordomudo", la no utilización del habla no implica afectación de la misma.

## Cómo tratar a las personas con TRANSTORNO MENTAL:

Las personas con trastorno mental tienen un “muro” que se llama ESTIGMA. El Estigma es una construcción social, una desaprobación social severa de características o creencias personales que son percibidas como contrarias a las normas establecidas. El estigma es la mayor fuente de discriminación y rechazo social, estigmatizar consiste “en un trato injusto que anula el reconocimiento de su igualdad y que restringe sus derechos”, el estigma tiene consecuencias directas sobre las personas. Si el ESTIGMA es una construcción social, igual que se construye se puede destruir.

Una persona con trastorno mental tiene los mismos derechos que cualquier ciudadano y, por tanto, el trato debe ser de igual a igual, sin discriminación, sin abusar, considerando que tiene las mismas capacidades para entender lo que se le propone o lo que se requiere de ella.

Respetar sus silencios y su espacio vital.

Mantén una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.

Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos nosotros mismos.

Escucha a las personas y no las juzgues, estando a su lado aun cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas y aceptando las diferencias.



Evita situaciones que puedan generar estrés, como discusiones o críticas.

Obtener información. Si conocemos y comprendemos lo que le pasa a la persona la podremos ayudar más y mejor.

## Cómo tratar a las personas con DISCAPACIDAD INTELECTUAL:



En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. Sea paciente, flexible y muestre siempre apoyo. Verificar que la persona haya comprendido lo que se le ha indicado.

Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultad para adaptarse a los cambios, ya que estos les provocan inseguridad. Es recomendable comentarle los cambios antes de que ocurran.

Tratémosla de acuerdo a su edad, pero adaptándonos a su capacidad.

Nos expresaremos usando un lenguaje sencillo, concreto y claro, asegurándonos de que nos ha comprendido. Seamos naturales y llanos en nuestra manera de hablar a una persona con dificultades de comprensión.

Facilitemos su relación con otras personas.

Ayudarla solo en lo necesario, dejando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades, no hay que realizar las tareas por ella, no sobreproteja a la persona. Es positivo proporcionar retroalimentación para que la persona tenga claro que está cumpliendo las tareas adecuadamente.

Procurar prestar atención a sus respuestas, para que se pueda adaptar la comunicación si fuera necesario.

## Cómo tratar a las personas con DISCAPACIDAD FÍSICA:

En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustemos nuestro paso al suyo.

Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.



Ofrece tu ayuda para transportar o alcanzar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras, etc.

Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etc.), preguntémosle cómo ayudarla.

En caso que la persona utilice muletas, bastones o andador tener en cuenta que los mismos cumplen una función de apoyo, sostén y equilibrio, es recomendable dejar estos elementos siempre cerca de la persona.

Cuando lledes a la persona en su silla de ruedas, nunca muevas la silla sin antes pedir permiso a la persona, evita los movimientos bruscos y conduce firmemente.

## Cómo tratar a las personas con TRANSTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO (TEA):

Habla con naturalidad, las personas con Autismo no son diferentes a ti.

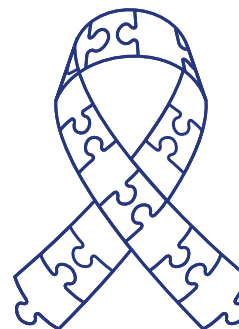
Las personas con TEA presentan dificultades a la hora de comunicarse y de relacionarse. Eso no significa que no puedan hacerlo, significa que lo hacen de manera distinta.

Pregunta qué les gusta y/o disgusta: hay personas con Autismo que les gusta saludar dando besos, abrazos o apretón de manos, otras prefieren que no les toquen en exceso o que no les hablen demasiado alto.

Intenta no utilizar frases con doble sentido, bromas, ironías o sarcasmo. Puede que no las entienda si es la primera vez que estás con esa persona.

Interésate por sus temas preferidos de conversación.

Si la persona con Autismo no te mira cuando le estás hablando, no significa que no te esté escuchando o que sea una persona irrespetuosa, dale tiempo y no le fuerces.



En la comunicación es necesario utilizar señales claras, lenguaje conciso y gestos evidentes, incluso apoyar la comunicación verbal con claves visuales (dibujos, fotografías...) si es necesario.

Explica a la persona con TEA quién eres y qué es lo que van a hacer, de esta manera podrá entender bien qué es lo que sucede y cómo tiene que comportarse.

Utiliza frases breves y trata de no hacer demasiadas preguntas seguidas.

Determinadas actitudes pueden ser producto de una situación que le puede estar causando malestar (un ruido, dolor). Hay que intentar identificar el origen y apoyar la solución.

## Cómo tratar a las personas con PARÁLISIS CEREBRAL:

Hay que tener en cuenta todo lo reflejado en los puntos referidos a Discapacidad Intelectual y Discapacidad Física.

Si la persona con parálisis cerebral utiliza silla de ruedas, muletas, andador o camina con dificultad, ofrece tu ayuda para el desplazamiento, no dar por hecho que la persona necesita ayuda.

Dirígete a la persona con discapacidad, no a su acompañante. Que no se comunique contigo de la forma que esperas, no significa que no tenga capacidad para comunicarse.

En el caso de que la persona tenga lenguaje oral, dale tiempo para que pueda comunicarse, y si no entiendes el mensaje, solicítale que te lo repita cuantas veces sean necesarias.

Si la persona utiliza un sistema alternativo y/o aumentativo de comunicación, familiarízate con su uso.



# MITOS Y PREJUICIOS hacia las personas con discapacidad

**“DEFINIRLA COMO DISCAPACITADA, ESPECIAL, INCAPACITADA, MINUSVÁLIDA, LISIADA, CON NECESIDADES ESPECIALES, CON CAPACIDADES DIFERENTES”** Al decir Persona con discapacidad pones en primer lugar a la persona.

**NO SON PERSONAS NORMALES”** No hay dos personas idénticas, las personas con discapacidad tienen más similitudes con las personas sin discapacidad que diferencias, todas las personas son normales, tengan o no discapacidad.

**“UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD NUNCA PODRÁ SER INDEPENDIENTE”** En muchos casos si a la persona se la prepara para una vida independiente y tiene los apoyos suficientes, no importa su discapacidad, lo puede lograr.

**“SON PERSONAS ASEXUADAS Y SOLO TIENEN RELACIONES CON OTRAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”** Las personas con discapacidad sienten deseo y necesidad de amar y ser amadas, existen personas sin discapacidad que miran más allá de la discapacidad, conocen a la persona y se enamoran de ella.

**“UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD TENDRÁ DESCENDENCIA CON DISCAPACIDAD O DIRECTAMENTE NO TENDRÁ NUNCA HIJOS O HIJAS”** Hay enfermedades hereditarias o situaciones concretas de salud en las que puede ocurrir, pero eso no tiene nada que ver con la realidad de cada persona. Cualquier persona, con discapacidad o sin ella, puede heredar ciertas características y puede no poder tener descendencia. Pero el hecho que alguien utilice silla de ruedas, por ejemplo, como consecuencia de un accidente, no dará necesariamente como resultado a un hijo que use silla de ruedas.

**“LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD TIENEN UN BAJO RENDIMIENTO LABORAL, SON POCO PRODUCTIVAS”**  
Se ha comprobado que los trabajadores y trabajadoras con discapacidad pueden ser muy eficaces y eficientes en el desempeño de su trabajo. Si se realiza un análisis del puesto previo a la incorporación, se puede realizar una búsqueda y selección de candidatos/as con discapacidad teniendo en cuenta todas las variables.

**III. CORRECTO USO  
DEL LENGUAJE PARA  
REFERIRSE A PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD**



USO CORRECTO	INAPROPIADO
Persona con discapacidad	Discapacitado, anormal, incapacitado, deficiente, minusválido, diferente
Persona sin discapacidad	Persona normal
Dice que tiene una discapacidad	Admite que tiene una discapacidad
Persona con discapacidad física	Mutilado, inválido, paralítico, cojo, tullido, lisiado
Persona con movilidad reducida	Padece, sufre, aquejada de, víctima de ... discapacidad
Presenta, posee, tiene ... discapacidad	Confinado en una silla de ruedas. Postrado en silla de ruedas
Persona usuaria de silla de ruedas	Cieguito, cegato, corto de vista, tuerto
Persona con discapacidad visual. Persona con baja visión	Eliminar la discapacidad
Reducir los índices de discapacidad	Ciego, invidente
Persona ciega	Persona que sufre una discapacidad
Persona con habilidades diferentes	Ha superado su discapacidad
Persona exitosa, productiva	Ancianos, viejos, mayores
Personas mayores	Evitar la discapacidad
Prevenir la discapacidad	Enano, pitufo
Persona de talla baja	Víctima de la parálisis cerebral
Persona con parálisis cerebral	Afectada por distrofia muscular
Persona con distrofia muscular	Esquizofrénico
Persona con esquizofrenia	Epiléptico
Persona con epilepsia	Defecto de nacimiento
Persona con discapacidad congénita	Retrasado, deficiente mental. Imbécil, tonto, subnormal
Persona con síndrome de Down	Mongólico, retardado, retrasado mental, trastornado
Persona con discapacidad intelectual	Afectada por esclerosis múltiple
Persona con esclerosis múltiple	Loco, demente, trastornado
Persona con discapacidad psicosocial, Persona con autismo	Sordo, Sordomudo. Sufre una pérdida
Persona sorda. Persona con discapacidad auditiva. Persona con hipoacusia	Demente, enfermo mental
Persona con enfermedad mental, persona con discapacidad psíquica	Mudo
Persona sin habla. Persona que utiliza comunicación aumentativa	

# **IV. GLOSARIO COMPRENSIVO**

## **PERSONA CON DISCAPACIDAD**

Es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ley 20.422).

## **TIPOS DE DISCAPACIDAD**

De acuerdo a lo establecido en la ley 20.422, las deficiencias pueden ser físicas, sensoriales, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, de carácter temporal o permanente.

## **ÁMBITO ESTUDIANTIL**

Referido a todo espacio en que el estudiante debe desenvolverse en el marco de su proceso formativo, ya sea, aulas, laboratorios, sitios de recreación, ocio, salidas a terreno, ámbito laboral derivados de prácticas estacionales o profesionales, entre otros.

## **DEPENDENCIA**

El estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de una o más deficiencias de causa física, mental o sensorial, ligadas a la falta o pérdida de autonomía, requieren de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar las actividades esenciales de la vida. (Ley 20.422)

## **ENTORNO**

El medio ambiente, social, natural y artificial, en el que las personas desarrolla su participación social, económica, política y cultural, a lo largo de todo su ciclo vital. (Ley 20.422)

## **DISEÑO UNIVERSAL**

La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible. (Ley 20.422).

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. (Ley 20.422).

## EXIGENCIAS DE ACCESIBILIDAD

Los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, según el principio de accesibilidad universal. (Ley 20.422)

## AJUSTES NECESARIOS

Son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. (Ley 20.422)

## PREVENCIÓN DE LA DISCAPACIDAD

Es toda acción o medida, pública o privada, que tenga por finalidad impedir o evitar que una persona experimente una deficiencia que restrinja su participación o limite su capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, así como impedir que ésta llegue a ser permanente. (Ley 20.422).

## AYUDAS TÉCNICAS

Los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente. (Ley 20.422)

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social. (Ley 20.422).

## **DISCRIMINACIÓN POR MOTIVO DE DISCAPACIDAD**

Toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico.

(Ley 20.422)

## **INTERSECTORIALIDAD**

El principio en virtud del cual las políticas, en cualquier ámbito de la gestión pública, deben considerar como elementos transversales los derechos de las personas con discapacidad. (Ley 20.422). La relación institucional y colaboración entre las distintas unidades académicas y administrativas para el diseño e implementación de estrategias de intervención, advirtiendo que si el problema es multicausal, la integración sectorial, mejora su abordaje integral.

## **CONDUCTA DE ACOSO**

Toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. (Ley 20.422)

<http://dido.uta.cl/procai/>