

Kit

Kit de herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad

Volumen IV: Guía para entregar una atención inclusiva
a clientes

Enero de 2022

Resumen

La atención inclusiva al cliente ha cobrado especial importancia en los últimos años, con el fin de asegurar que todas las personas puedan acceder a productos, servicios y entornos accesibles y, por otra parte, debido a transformaciones demográficas tales como: el envejecimiento poblacional, la identidad de género y orientación sexual y las migraciones. Los elementos mencionados anteriormente están cambiando y determinado los requerimientos y prioridades de los consumidores.

Teniendo estos elementos en consideración, en el siguiente documento se abordan los conceptos de discapacidad, barreras, accesibilidad, ajustes razonables e inclusión. Ligado a lo anterior, se profundizó en conceptos y definiciones relacionados a la entrega de una atención inclusiva al cliente, su importancia y las principales recomendaciones por tipo de atención al cliente.

Contenido

Resumen	2
1. Introducción	4
2. ¿Qué es la discapacidad?	6
3. La atención al cliente	9
4. Hacia una atención inclusiva al cliente	11
4.1. ¿Cómo pueden las empresas avanzar hacia una atención inclusiva a clientes?	12
5. Recomendaciones por tipo de atención al cliente	13
5.1. Atención presencial	13
5.2. Atención virtual	15
5.3. Atención telefónica	17
6. Bibliografía	19

I. Introducción

Los procesos de globalización y democratización han impulsado una creciente consciencia en torno al valor de la diversidad humana y la importancia de construir sociedades cada vez más inclusivas y accesibles para todas las personas. Particularmente, en el mundo del trabajo son cada vez más las empresas que están desarrollando políticas, estrategias y prácticas que buscan promover estos principios dentro de sus culturas organizacionales y sus equipos.

Estas acciones suelen reflejarse en cambios en el funcionamiento interno de cada organización y en la forma en la que se gestionan los vínculos con los clientes para poder contar con empresas inclusivas en todos los ámbitos posibles.

Durante los últimos años, la atención inclusiva al cliente ha cobrado especial importancia por dos motivos: (1) desde un enfoque de derechos, es necesario asegurar que todas las personas puedan acceder a productos, servicios y entornos accesibles, y (2) cambio en los requerimientos y prioridades de los consumidores, debido a las transformaciones en las tendencias demográficas.

En términos generales, se han identificado las siguientes tendencias demográficas que han impactado los servicios entregados a los clientes¹ :

- **Envejecimiento poblacional y discapacidad:** aumento de la esperanza de vida que se ha traducido en que la población viva cada vez más años. El envejecimiento poblacional también está vinculado con el aumento en la cantidad de personas con discapacidad a nivel mundial.
- **Identidad de género y orientación sexual:** avances en la visibilización y reconocimiento de personas con diferentes identidades y orientaciones de género que tensionan los binarismos.
- **Migración global:** se observa una intensificación y diversificación en los procesos de movilidad humana entre países.
- **Pandemia de COVID-19:** Ha tenido efectos considerables en la forma en que las empresas están respondiendo a las necesidades de sus clientes, fomentando la expansión de modalidades de atención al cliente en formatos virtuales o telefónicos, con el fin de evitar los posibles contagios.

Una atención inclusiva al cliente, desde un enfoque de derechos, implica y exige reconocer que las personas con discapacidad son sujetos de derechos y deberes al igual que todas las personas, y a las cuales se les debe reconocer su valor y aporte a la sociedad. En este sentido, las personas con discapacidad poseen los mismos derechos que cualquier otra persona que accede a un servicio, para lo cual las empresas e instituciones del estado deben garantizar y brindar un servicio de calidad a todos los usuarios en igualdad de condiciones. Es por esto que es fundamental la adopción de prácticas inclusivas que optimicen y adecúen las prestaciones a las necesidades de la población, que fomente la experiencia de todos los clientes.

¹ Fisk, R. P., Dean, A. M., Alkire (née Nasr), L., Joubert, A., Previte, J., Robertson, N., & Rosenbaum, M. S. (2018). Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050. *Journal of Service Management*. doi:10.1108/josm-05-2018-0121

Un servicio inclusivo al cliente pone a las personas con discapacidad al centro, ofreciendo un servicio flexible que sea capaz de responder y comprender las necesidades diversas de cada cliente, permitiendo comentarios y sugerencias para mejorar el servicio entregado².

Teniendo en consideración estos elementos, desde Fundación Descúbreme hemos elaborado una guía con recomendaciones para que empresas y organizaciones puedan brindar una atención al cliente que sea inclusiva para las personas con discapacidad.

Para lograr este propósito, esta guía contiene los siguientes apartados: (1) las principales definiciones y modelos ligados a discapacidad (2) la atención al cliente, (3) conceptos y definiciones ligados a la atención inclusiva al cliente y (4) recomendaciones por tipo de atención al cliente.

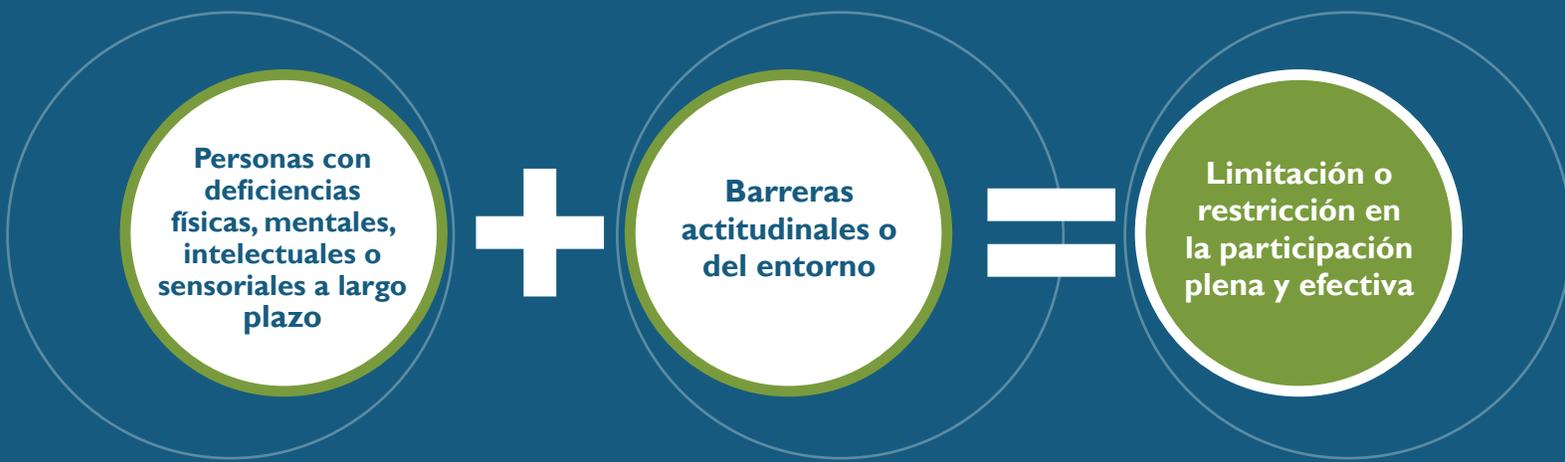
² Fisk, R. P., Dean, A. M., Alkire (née Nasr), L., Joubert, A., Previte, J., Robertson, N., & Rosenbaum, M. S. (2018). Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050. *Journal of Service Management*. doi:10.1108/josm-05-2018-0121

2. ¿Qué es la discapacidad?

La definición de este término contenida en la **Convención de Naciones Unidas por los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)** indica que:

“las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”³.

Diagrama sobre el concepto de personas con discapacidad presente en la CDPD:



³ Organización de las Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Barreras, accesibilidad y ajustes razonables

El concepto de **barreras**, el cual tiene un lugar central en cuanto a la definición de discapacidad, hace referencia a “todos aquellos factores en el entorno de una persona que, cuando están presentes o ausentes, limitan el funcionamiento y generan discapacidad. Entre ellos se incluyen aspectos tales como que el ambiente físico sea inaccesible, falta de tecnología asistencial adecuada, actitudes negativas de la población respecto a la discapacidad, y también los servicios, sistemas y políticas que bien no existen o dificultan la participación de las personas con una condición de salud en todas las áreas de la vida”⁴.

La **accesibilidad** constituye una condición necesaria para asegurar que las personas con discapacidad puedan participar plenamente de los diferentes espacios de la vida social. La accesibilidad no solo está vinculada con el entorno físico en el cual se desenvuelven las personas, sino que tiene relación con la forma en la que se presenta la información y la forma en la que se utilizan las tecnologías.

Es posible distinguir cuatro tipos de accesibilidades: **la accesibilidad física, la accesibilidad de la información y la comunicación, accesibilidad cognitiva, y la accesibilidad digital.**

El concepto de **ajustes razonables** de acuerdo con el Artículo 2 de la CDPD, corresponden a “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”⁵.

Algunos ejemplos para cada uno de los conceptos abordados son:

Ejemplos de barreras: la falta de rampas en una tienda, tratos discriminatorios hacia personas con discapacidad cuando buscan adquirir un producto o servicio, entre otros.

Ejemplos de accesibilidad:

1 Accesibilidad física: se refiere a las condiciones que deben tener las calles, edificios, sistema de transportes, baños y estacionamientos, para que puedan ser empleados por la mayor cantidad de personas de forma autónoma, incluyendo a las personas con discapacidad.

2 Accesibilidad de la información y la comunicación: la incorporación de subtítulos en películas y series, los textos alternativos que permiten entregar información sobre las imágenes que se muestran, entre otras.

3 Accesibilidad cognitiva: en el caso de los textos escritos, es posible adaptar el contenido al formato de lectura fácil, el cual emplea un lenguaje claro y sencillo que puede ser comprendido por una gran cantidad de personas, incluyendo a quienes tienen discapacidad cognitiva.

4 Organización Mundial de la Salud. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Organización Mundial de la Salud.

5 Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*

4 Accesibilidad digital: computadores que cuenten con lectores de pantalla, sitios web que pueden ser navegados sin emplear el mouse y se emplea un contraste adecuado en los colores de un documento digital.

Ejemplos de ajustes razonables: la implementación de rampas en las tiendas, capacitar al personal en cuanto al lenguaje inclusivo para la atención de clientes con discapacidad, entre otras medidas.

Inclusión

Otro concepto relevante es el de **inclusión**, el cual refiere a productos y servicios que no son solo accesibles, sino que a aquellos que resultan atractivos de usar y hacen que las personas al utilizarlos se sientan valoradas e incluidas⁶. El [Centro para la Inclusión Global](#) define un entorno inclusivo como aquel que se asegura de que las personas tengan las mismas oportunidades de participar, acceder a servicios y emplear productos. Además, permite que individuos o grupos se puedan sentir seguros, respetados, motivados y valorados por quiénes son y por las contribuciones en su entorno u organizaciones⁷.

⁶ Ayling-Smith, V. (2020). Breaking down barriers to travel: championing disability inclusive and accessible travel. Expedia

⁷ Centre for Global Inclusion (2017). Global Diversity and Inclusion Benchmarks.



3. La atención al cliente

En términos generales, el concepto de **atención al cliente** corresponde al conjunto de actividades proporcionadas por una empresa para relacionarse con sus clientes y alcanzar la satisfacción de sus necesidades. Para lograrlo, es clave que los clientes reciban asesoramiento y orientación sobre los productos vendidos o servicios prestados⁸. Actualmente, las empresas destinan considerables esfuerzos a perfeccionar este servicio ya que promueve que las personas vuelvan a comprar o atenderse con ellos y le entrega un sello distintivo en un mercado altamente diversificado y competitivo⁹.

Para que la atención al cliente que brinda una organización sea satisfactoria para todas las partes involucradas, ésta debe tener las siguientes características¹⁰:

- **Relevante:** se debe dar respuestas a aquellas situaciones que son de interés para los clientes actuales y potenciales.
- **Oportuna:** es clave atender en el menor plazo posible a las situaciones o preguntas que puedan tener las personas.
- **Permanente:** el conjunto de actividades que conforman la atención al cliente de una empresa debe estar siempre disponible con el fin de entregar una buena experiencia de forma continua.

8 Arenal, C. (2019). Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF003. Tutor Formación: España.

9 López. S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Paraninfo: España.

10 López. S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Paraninfo: España

- **Flexible:** los colaboradores tienen que contar con preparación para poder responder a la diversidad de clientes que entran en contacto con la empresa.
- **Eficaz y eficiente:** es crucial que la prestación de este servicio logre resolver las temáticas presentadas usando la menor cantidad de tiempo y recursos por parte del cliente.

Tomando estos elementos en cuenta, los principales **servicios vinculados a la atención al cliente** se presentan a continuación¹¹:

- Consecución y fidelización de los clientes.
- Entregar información sobre los productos o servicios ofrecidos.
- Instruir a los clientes sobre los usos de los productos o la forma de acceder a sus servicios.
- Resolver problemas o inconvenientes.
- Gestionar reclamos y sugerencias de mejora.
- Gestionar procesos empresariales vinculados con el cliente (acelerar pagos pendientes, cerrar ventas, finalizar pedidos en curso, coordinar entregas, entre otras cosas).
- Obtener información clave sobre los clientes actuales y potenciales.
- Visibilizar áreas de mejora.

Hoy en día, las modalidades más frecuentes para entregar estos servicios de atención al cliente son las siguientes¹²:

1. Atención presencial: el encuentro entre el vendedor o trabajador se produce de forma física y en el entorno en el cual se encuentran los productos o servicios, así también mediante tótems o cajas de autoatención disponibles en los supermercados o en sucursales de atención al público, por ejemplo.

2. Atención virtual: el cliente accede a los productos o servicios a distancia, a través de distintas plataformas como: correo electrónico, páginas web, mediante chats en sus páginas web que operan mediante inteligencia artificial y mensajes de texto. También a través de las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter o utilizando plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp.

3. Atención telefónica: se emplea la voz y la escucha para comunicarse por este medio con el cliente.

¹¹ Escudero, M. (2015). Servicios de atención comercial. Editex.

¹² Escudero, M. (2015). Servicios de atención comercial. Editex.

4. Hacia una atención inclusiva al cliente

Para acercarnos a una atención inclusiva al cliente y que esta sea satisfactoria para todas las partes involucradas, en el siguiente apartado se mencionan los pilares fundamentales:

1. Autonomía e independencia: cada cliente debe tener la capacidad de actuar libremente en el uso de las instalaciones, decidir en base a sus propias preferencias, de tal manera de no depender de terceras personas y poder hacer cosas por su cuenta en la mayoría de los casos¹³.

2. Dignidad: como todas las personas son valoradas, respetadas y merecen un servicio eficaz y completo, se debe asegurar que todos los clientes puedan acceder a una atención inclusiva en igualdad de condiciones.

3. Diversidad: todas las personas somos diferentes y una atención inclusiva al cliente reconoce la diversidad y la valora. No todas las necesidades de los clientes son siempre iguales.

4. Inclusión: se debe considerar a la diversidad humana como base para evitar la segregación entre las personas. Cada cliente debe beneficiarse plenamente de los mismos servicios o de similar manera.

5. Accesibilidad: las políticas, prácticas y procedimientos deben estar diseñados para ser accesibles para todos.

6. Igualdad de oportunidades: tener las mismas oportunidades, opciones, beneficios y resultados que otros¹⁴. Además, capacitar a las personas facilitando el acceso a los servicios y la capacidad de recibir y co-crear servicios de valor y, proporcionar a las personas opciones viables entre diferentes ofertas de servicios, junto con entregar a los usuarios la posibilidad de optar por no recibir servicios si así lo desean¹⁵.

7. Seguridad: que el sistema de atención al cliente resguarde la integridad de todas las personas y vele por la integridad de quienes utilizan los servicios¹⁶.

13 Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). Atención al cliente. Atención Inclusiva. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

14 Fisk, R. P., Dean, A. M., Alkire (née Nasr), L., Joubert, A., Previte, J., Robertson, N., & Rosenbaum, M. S. (2018). Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050. *Journal of Service Management*. doi:10.1108/josm-05-2018-0121

15 Raymond P. Fisk, Alison M. Dean, Linda Alkire (née Nasr), Alison Joubert, Josephine Previte, Nichola Robertson, Mark Scott Rosenbaum, (2018). Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050. *Journal of Service Management*, <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2018-0121>.

16 Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). Atención al cliente. Atención Inclusiva. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

4.1 ¿Cómo pueden las empresas avanzar hacia una atención inclusiva a clientes?

A continuación, Fundación Descúbreme elaboró una serie de aspectos clave para llevar a cabo una atención inclusiva al cliente¹⁷:

- 1. Capacitar** en discapacidad e inclusión a **todos sus colaboradores** para que interactúen adecuadamente con los clientes con discapacidad.
- 2.** Promover y facilitar el uso de **ayudas técnicas y dispositivos de apoyo** para personas con discapacidad (silla de ruedas, bastón, entre otros).
- 3. Promover y/o facilitar** que los clientes vayan acompañados de **un animal de servicio y/o personas de apoyo** cuando accedan a las instalaciones o a los servicios.
- 4. Entregar** el **espacio para recibir y responder** a la retroalimentación del público sobre la forma en que prestamos servicio a las personas con discapacidad.
- 5. Proporcionar accesibilidad del entorno**, de la comunicación y la información utilizando formatos accesibles y soportes de comunicación cuando se solicite, de manera oportuna, respondiendo de manera positiva.
6. Es fundamental, por parte de los equipos de trabajo, **identificar oportunidades de mejoras a la accesibilidad** que reúne su establecimiento, implementar **ajustes razonables** cuando sea posible y comunicarlos a sus equipos.

¹⁷ Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). Atención al cliente. Atención Inclusiva. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

5. Recomendaciones por tipo de atención al cliente



5.1. Atención presencial

Para una adecuada atención presencial, es relevante que **las personas que atienden a los clientes tengan conocimientos** sobre diversidad, inclusión, accesibilidad y ajustes razonables. De este modo, serán capaces de implementar **adaptaciones o ajustes necesarios**, en caso de requerirlos para la entrega de una atención inclusiva. Por otra parte, la atención presencial también puede ser mediante el uso de un tótem de autoatención. Para que estos sean inclusivos, es relevante que cuenten con la **tecnología necesaria para la adecuada atención de personas con distintos tipos de discapacidad**, de modo que faciliten el acceso a las instalaciones con autonomía. En base a lo anterior, se mencionan las siguientes recomendaciones para la realización de una atención inclusiva al cliente presencial¹⁸:

¹⁸ Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). Atención al cliente. Atención Inclusiva. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

1. Es necesario **dejar de lado los prejuicios**, sesgos y mitos vinculados a las personas con discapacidad.

2. Hay que **dirigirse siempre a la persona con discapacidad** y, en caso de venir acompañado, no dirigirse a su acompañante, guía o intérprete de lengua de señas. Antes de ayudar hay que preguntar si necesitan o quieren ayuda y de qué forma podemos hacerlo mejor.

3. Utilizar **lenguaje inclusivo** al relacionarse con una persona con discapacidad. No usar términos peyorativos como “inválido”, “minusválido” o “discapacitado”, y hablar siempre de “persona con discapacidad”. Para más información Fundación Descúbreme ha elaborado una [Guía sobre lenguaje inclusivo: Discapacidad y género](#).

4. Si existen dificultades en la comunicación, debemos **asegurarnos de que hemos entendido el mensaje** y, a su vez, que la persona con discapacidad nos haya comprendido y dejar el tiempo necesario para que ésta se exprese¹⁹. Adecuar nuestra comunicación al ritmo que la persona lo necesite, y hablar siempre con un lenguaje claro y sencillo, como con cualquier otra persona.

5. Hay que ser **prudentes con el contacto físico** y evitar tocar a las personas y a sus ayudas técnicas (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento, ya que estas herramientas forman parte de su espacio personal.

6. Tener **consideraciones para personas con discapacidad cognitiva**, utilizando pictogramas, infografías, braille, entre otras.

7. Para una **autoatención inclusiva mediante tótems**, es relevante que estos cuenten con las siguientes características: que tenga un sintetizador de voz y teclado; que indique la información de forma verbal o escrita; que incorpore una segunda pantalla de modo que personas en silla de ruedas o de talla baja tengan acceso de forma cómoda a la información; que cuente con tecnología de reconocimiento de voz para la adecuada interacción con el tótem; y por último, que posea un lenguaje sencillo utilizando pictogramas para que la información sea clara y comprensible para personas con discapacidad cognitiva²⁰.

19 Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). Atención al cliente. Atención Inclusiva. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

20 Tótem Inclusivo de Información. (s.f). Recuperado de: https://moveinformatica.cl/servicios/totem_inclusivo/#sec-inclusion



5.2 Atención virtual

Para que una atención virtual sea inclusiva, es relevante que esta se entregue mediante **plataformas virtuales accesibles para todos**. Frecuentemente, este tipo de atención es realizado a través de correo electrónico, páginas webs, chats en sus páginas web que operan en base a inteligencia artificial, mensajes de texto o mensajería instantánea como WhatsApp.

Es relevante que dichos canales resulten accesibles y se le realicen los ajustes razonables para facilitar la atención al cliente. Con respecto a lo anterior, se identifican distintos tipos de información virtual disponibles en plataformas virtuales, los cuales deben ser accesibles y compatibles con softwares para las personas con discapacidad, para la entrega de una atención inclusiva al cliente²¹:

I. El texto escrito consiste en uno de los principales recursos informativos con el que cuentan las empresas, sea este impreso o digital. Para asegurar que estos sean accesibles, es necesario que tenga un **lenguaje claro y sencillo, que tenga imágenes, pictogramas, infografías y que su diseño tenga una estructura clara**, cuyo texto pueda ser recorrido con facilidad.

²¹ Ministerio de Desarrollo Social. (s.f). Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Inclusiva al Cliente. Protección Social Inclusiva. Ministerio de Desarrollo Social.

2. Se recomienda que la **información sea compatible con softwares de lectura de pantalla**. Es clave que la información esté estructurada de manera lógica, utilizando correctamente los títulos, subtítulos, descripciones y tablas-, su navegación se hace más fácil para todos los usuarios, y también para aquellos que hacen uso de tecnologías de asistencia para la información.

3. Se recomienda utilizar en formato **Word o RTF para el envío de documentación vía electrónica** y aquellos que se suban a la web u otro soporte. Los documentos en PDF no se consideran del todo accesibles²².

4. Las **imágenes** como fotografías, dibujos, diagramas y/o esquemas son una herramienta que puede ser utilizada para entregar información. Sin embargo, para lograr este propósito, **debe evitarse el uso de imágenes que no entregan información adicional**, significativa o valiosa, y que tengan un buen contraste entre los elementos visuales que contenga. Las imágenes utilizadas deben estar acompañadas de una descripción adicional o alternativa.

5. Una versión en **audio** de la información puede ser beneficiosa para un gran número de personas que no pueden acceder a la información entregada sólo mediante canales visuales. Para que la información mediante audio sea accesible es clave que sea proporcionada de forma **combinada con otros tipos de información**, como una transcripción en texto de la información o podría ser reemplazada por videos que cuenten con lengua de señas.

6. Los **vídeos** son una herramienta poderosa para entregar información, no obstante, no todas las personas pueden acceder a toda la información que los medios audiovisuales ofrecen. Para ello se recomienda incorporar los siguientes ajustes:

- Para las personas que no pueden acceder mediante canales auditivos de la información, se debe incorporar un **vídeo con lengua de señas y subtítulos**, tanto de los diálogos como de lo que está ocurriendo en el audio.
- Para las personas que no pueden acceder mediante canales visuales de información, necesitan una **audio-descripción** de lo que se presentado visualmente.
- Las personas que no pueden a acceder a los canales visuales ni auditivos de la comunicación requieren de una **transcripción completa del vídeo**.

²² Ministerio de Desarrollo Social. (s.f). Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Inclusiva al Cliente. Protección Social Inclusiva. Ministerio de Desarrollo Social.



5.3. Atención telefónica

Para una adecuada atención telefónica, como se mencionó en el apartado anterior, es importante que las personas que atienden a los clientes tengan conocimientos sobre diversidad, inclusión, accesibilidad y ajustes razonables. De modo que sean capaces de implementar adecuaciones o ajustes necesarios, en caso de requerirlos para la entrega de una atención inclusiva. Para ello se mencionan los siguientes aspectos para la realización de una atención inclusiva telefónica²³:

1. La **comunicación paraverbal** (la entonación, el énfasis, los cambios de voz, en concreto, las variaciones en el uso de la voz) es esencial, puesto que, en ausencia de la imagen del interlocutor es la que transmite y encausa la relación con el cliente.
2. Es importante tener en cuenta que las **actitudes se transmiten** y, por tanto, la actitud que tengamos determinará la eficacia de la conversación telefónica, influyendo positiva o negativamente en nuestro interlocutor.
3. Si existen dificultades en la comunicación, debemos **asegurarnos de que hemos entendido el mensaje** y, a su vez, que la persona con discapacidad nos ha comprendido y dejar el tiempo necesario para que ésta se exprese²⁴.

²³ Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). Atención al cliente. Atención Inclusiva. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

²⁴ Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). Atención al cliente. Atención Inclusiva. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

4. No hablar con las manos u otros objetos delante de la boca, ni ingiriendo alimentos, ya que esto influye en la claridad de la vocalización y dificulta la comprensión del mensaje **a las personas con discapacidad auditiva**.

5. Una comunicación telefónica exige **exclusividad y concentración**, se recomienda enfocarse exclusivamente en la llamada y en nuestro interlocutor.

6. Comunique de manera **explícita, clara y sencilla** la información que le es solicitada.

7. Entregar siempre una respuesta. Si lo que desea el interlocutor no se puede resolver inmediatamente, busque a alguien que pueda resolverlo. Si la solución no se puede concretar durante la llamada, se recomienda comprometerse y establecer un plazo para poder resolverlo.

8. En caso de que el cliente sea una persona con **discapacidad auditiva**, se recomienda la realización de un **ajuste mediante una videollamada** y en lo posible con un **intérprete de lengua de señas**.

6. Bibliografía

Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF003. Tutor Formación: España.

Ayling-Smith, V. (2020). *Breaking down barriers to travel: championing disability inclusive and accessible travel*. Expedia.

Centre for Global Inclusion (2017). *Global Diversity and Inclusion Benchmarks*.

Consejo de Europa. (2017). *Accessibility of information, technologies and communication for persons with disabilities. Contribution to the Council of Europe Strategy on the Rights of Persons with Disabilities*.

Consejo Municipal de Persona con Discapacidad (2010). *Atención al cliente. Atención Inclusiva*. Ayuntamiento de Ávila, Concejalía de Accesibilidad.

Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Editex

Fisk, R. P., Dean, A. M., Alkire (née Nasr), L., Joubert, A., Previte, J., Robertson, N., & Rosenbaum, M. S. (2018). *Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050*. Journal of Service Management. doi:10.1108/josm-05-2018-0121

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Paraninfo: España.

Ministerio de Desarrollo Social. (s.f). *Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Inclusiva al Cliente*. Protección Social Inclusiva. Ministerio de Desarrollo Social.

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.

Raymond P. Fisk, Alison M. Dean, Linda Alkire (née Nasr), Alison Joubert, Josephine Previte, Nichola Robertson, Mark Scott Rosenbaum, (2018). *Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050*. Journal of Service Management, <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2018-0121>.

Seoane, J.A. (2011). *¿Qué es una persona con discapacidad?* ÁGORA, 30(1), 143-161.

Tótem Inclusivo de Información. (s.f). Recuperado de: https://moveinformatica.cl/servicios/totem_inclusivo/#sec-inclusion

Autores

Francisca Adasme Troncoso y Manuela Zuñiga Salanova

Edición

María Fernanda Terminel Salinas y Manuela Zuñiga Salanova

Diseño Gráfico

Alejandro Poblete Cea

Fundación Descúbreme
Ricardo Lyon 222, of. 1401.
Providencia, Santiago, Chile.
22 660 6136
contacto@descubreme.cl
<http://www.descubreme.cl/>

Los contenidos de este informe pueden ser reproducidos en cualquier medio, citando la fuente: “Fundación Descúbreme (2022). Guía para entregar una atención inclusiva a clientes.” ©

© Todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos los derechos de autor y de marca, a los que se refiere el presente informe y sus materiales anexos o relacionados, son de exclusiva propiedad de Fundación Descúbreme y/o de sus entidades relacionadas. Por lo tanto, está estrictamente prohibido su uso no autorizado, para fines comerciales, públicos o privados. Cualquier forma no autorizada de distribución, copia, duplicación, reproducción, o venta (total o parcial) del contenido de este informe, constituirá una infracción de los derechos de propiedad intelectual, sancionable por parte de Fundación Descúbreme y/o sus entidades relacionadas, de conformidad a la ley.

Kit

Kit de herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad

Volumen IV: Guía para entregar una atención inclusiva a
clientes



FundacionDescubreme



FundacionDescubreme



_Descubreme



Fundación Descubreme