

 Seguridad energética	PE-17-16-001	Vigencia a partir 2023	
		Versión 1	Página 1 de 13

## Protocolo para la atención de personas usuarias en condición de discapacidad

Revisó: Nydia Redondo Varela

Aprobó: Karla Montero Víquez

*"Las personas arriba firmantes han revisado los controles establecidos en este documento y certifican que son los estrictamente necesarios y cumplen las Leyes No. 8292 y No. 8220"*

Verificar la vigencia de este documento en Alfresco/ficheros compartidos/normativa empresarial

## 1. INTRODUCCIÓN

Recope mediante la Política para la inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad PE-05-18-009 se compromete a promover que las personas con discapacidad tengan acceso en igualdad de condiciones a los servicios que brinda la Empresa. Con este fin se establece este protocolo a nivel empresarial para ser implementado por las personas trabajadoras con el objetivo de propiciar el efectivo cumplimiento de los principios universales de igualdad de oportunidades y de accesibilidad a los servicios públicos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N° 7600 y su reglamento.

## 2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos que debe seguir el personal de la Empresa para garantizar el cumplimiento de la normativa relacionada con la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en los servicios brindados.

## 3. ALCANCE

El ámbito de aplicación incluye a todo el personal que atiende personas usuarias internas o externas en condición de discapacidad, con el fin de que estas reciban el servicio adecuado a sus necesidades particulares.

Este inicia desde que la persona se hace presente en algún centro de trabajo hasta que recibe el servicio requerido.

## 4. RESPONSABILIDADES

<b>Dependencia</b>	<b>Actividad</b>
Gerencia General	Aprobar y comunicar el protocolo al personal de Recope
Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)	Realizar la priorización de áreas en contacto con las personas usuarias para la divulgación prioritaria del protocolo.

CIAD en coordinación con las dependencias con áreas de contacto identificadas	Diseñar una herramienta con el fin de recopilar información que permita generar estadísticas sobre la atención a personas en condición de discapacidad que realicen trámites o consultas a Recope.
CIAD	Promover acciones de sensibilización al personal de servicio y apoyo priorizado sobre protocolo.
Departamento Desarrollo del Capital Humano	Brindar capacitación y actualización sobre discapacidad y accesibilidad al personal de servicio y apoyo que está en contacto con las personas usuarias.
Departamento de Reclutamiento y Compensación	Elaborar base de datos del personal de primer ingreso que tiene conocimientos en LESCO.
Departamento de Servicios Administrativos	Gestionar la contratación de servicio de traductor de LESCO.
CIAD	Revisar y actualizar de manera periódica este protocolo.

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

Término	Definición
<b>Discapacidad</b>	Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Preámbulo, inciso e), Ley N° 8661)

<p><b>Persona con discapacidad</b></p>	<p>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. (Artículo 1. Propósito. Ley N° 8661)</p>
<p><b>Accesibilidad</b></p>	<p>Son las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público. Estas medidas incluyen también la identificación y eliminación de dichas barreras. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 7600)</p>
<p><b>Comunicación</b></p>	<p>Incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 8661)</p>
<p><b>Lenguaje</b></p>	<p>Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 8661)</p>
<p><b>Productos de apoyo</b></p>	<p>Dispositivos, equipos, instrumentos, tecnologías, software y todas aquellas acciones y productos diseñados o disponibles en el mercado, para propiciar la autonomía de las personas con discapacidad, mantener o mejorar el desempeño e independencia y facilitar su participación. (Adaptado de Artículo 2. Definiciones. Ley N° 9379 y Norma Española UNE-EN ISO 9999, 2017)</p>
<p><b>Asistente personal</b></p>	<p>Persona mayor de dieciocho años capacitada para brindarle a la persona con discapacidad servicios de apoyo en la realización de las</p>

	actividades de la vida diaria. (Adaptado de Artículo 2. Definiciones. Ley N° 9379)
<b>Discapacidad física</b>	Recibe el nombre de discapacidad física o motora a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas, como por ejemplo la pérdida física de una extremidad o de su funcionalidad habitual. (Clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud (CIF) de la OMS.)
<b>Discapacidad sensorial</b>	La discapacidad sensorial hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Existen alteraciones en todos los sentidos, si bien las más conocidas son la discapacidad visual y la auditiva. (CIF de la OMS.)
<b>Discapacidad intelectual o cognitiva</b>	La discapacidad intelectual o cognitiva se define como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, poseyendo un Coeficiente Intelectual inferior a 70 e influyendo en diferentes habilidades cognitivas y en la participación social. Existen diferentes grados de discapacidad intelectual, los cuales tienen diferentes implicaciones a nivel del tipo de dificultades que pueden presentar. (CIF de la OMS.)
<b>Discapacidad psicosocial</b>	Hablamos de discapacidad psicosocial cuando estamos ante una situación en que se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental. (CIF de la OMS.)

<b>Abreviatura</b>	<b>Significado</b>
CIAD	Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad
CIF	Clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud
LESCO	Lengua de Señas Costarricense
OMS	Organización Mundial de la Salud

## 6. FUNDAMENTO LEGAL

- Ley de Ratificación de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (CIADDIS), N° 7948.
- Ley de Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, N° 8661.
- Constitución Política de la República de Costa Rica, Artículos 33 y 56.
- Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento, N° 7600.
- Código de trabajo
- Ley de Inclusión y Protección laboral para las personas con discapacidad en el sector público, N° 8862 y su reglamento.
- Reforma Procesal Laboral, Ley N° 9343.
- Ley de Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad, N° 9379 y su Reglamento.

- Ley de Reconocimiento y promoción de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO), N°9822
- Política Nacional de Discapacidad 2011-2030.
- Política para la inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad, PE-05-18-009.

## **7. CONTENIDO**

### **Recomendaciones generales para la atención de personas en condición de discapacidad**

1. Preséntese antes de iniciar una conversación.
2. Diríjase a la persona por su nombre.
3. Centre la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
4. Evite dirigir la palabra o mirada sólo a las personas acompañantes.
5. No trate a la persona como si fuera un niño. Evite hacer preguntas indiscretas sobre su discapacidad.
6. La información se debe brindar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
7. Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
8. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
9. Tome en cuenta si las personas usuarias con discapacidad requieren algún tipo de apoyo, se ha de consultar directamente a la persona o a su acompañante. Antes de llevar a cabo cualquier acción pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”
10. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

11. Mirar a la persona con naturalidad, evite reírse, miradas o comentarios imprudentes.
12. Mantener informada a la persona sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
13. Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
14. No utilice frases como: “sufre de”, “es víctima de”, “lisiado” o “inválido”. Tampoco haga cumplidos con frases como demasiado valiente(a), guerrero(a), especial o super humano(a) porque ha “superado” su discapacidad. Hacer eso, implica que es raro que las personas con discapacidad tengan talentos, habilidades y la capacidad de contribuir en la sociedad.
15. Brinde seguimiento sobre la atención recibida a la persona y si logró atender el objetivo de su visita.

### **Recomendaciones específicas según el tipo de discapacidad**

#### **a) Discapacidad física**

Las personas tienen ciertas limitaciones para desplazarse, pueden usar sillas de ruedas, bastón, andaderas u otros dispositivos físicos de asistencia. Cuando se atiende a una persona usuaria con discapacidad física o motora, tenga en cuenta:

1. Tener cuidado cuando se le ayuda a bajar o subir aceras o gradas o cualquier otro tipo de desnivel.
2. No tomar la silla de ruedas por el descansabrazo.
3. Si usa muletas, andadera, silla de ruedas u otra ayuda técnica, no apartarla, dejarla al alcance de la persona si se va a sentar.
4. Si el lugar tiene problemas de accesibilidad, brinde una alternativa de solución.
5. Permita cuando sea necesario, la presencia de un asistente personal en el trámite.
6. Ofrezca un asiento para que la persona no permanezca de pie un largo rato.
7. Si necesita colaborar con el traslado de una persona usuaria en silla de ruedas, debe considerar preguntar: ¿Le puedo apoyar? ¿Cómo prefiere que le apoye?



8. Siga sus indicaciones, generalmente esta población sabe perfectamente cómo debe de ser el apoyo que necesita, no se moleste si recibe una negativa a su ofrecimiento, para todas las personas, la autonomía es muy importante.
9. Colóquese frente a la persona, nunca detrás o en una posición en la que no sea visible.
10. Tenga cuidado al empujar la silla de ruedas, debe ser lento, no chocar con objetos, personas y otros.
11. No colgar objetos o recostarse sobre la silla de ruedas.
12. En caso de que se requiera levantar la silla de ruedas, se deberá tomar por las partes fijas, ya sea respaldo o chasis.
13. Describa aquellas características del edificio que considere importantes para un adecuado desenvolvimiento.
14. Camine a su lado, despacio y ligeramente medio paso adelante, en sitios estrechos tome la delantera y explíquese la situación, anticipése e indique la presencia de obstáculos, describa la situación de riesgo. En el caso de que existan escaleras, deténgase e indique a la persona de la existencia de las mismas.

#### **b) Discapacidad Auditiva**

La discapacidad auditiva la podemos entender como la disminución parcial o total que tienen las personas para oír, dificultad para hablar, así como para expresarse, además de ser usuarias de LESCO. En algunos casos las personas llevan un audífono, esto no significa que escuche claramente.

Cuando se atiende a una persona usuaria con discapacidad auditiva, es importante tomar en consideración los siguientes aspectos:

1. Si tiene conocimientos en LESCO y si la persona usuaria lo utiliza, comuníquese de esa manera, de lo contrario, pregúntele de qué otra manera desea comunicarse (por ejemplo, de forma escrita, escribiendo en un papel o por mensaje de texto).
2. Respete su sistema de comunicación. Tome en cuenta que las personas pueden comunicarse mediante: lengua de señas, gestos, por escrito o de forma oral (el acento y volumen pueden sonar diferentes).
3. Colóquese de manera que su cara sea visible y cuente con iluminación, para obtener un buen contacto visual, siempre de frente, no grite, hable despacio y con claridad esto le permitirá leer mejor sus labios.

4. Evite que hablen varias personas al mismo tiempo.
5. Evitar factores de distracción como: movimientos de cabeza, hablar muy rápido o dar la espalda.
6. Utilice ayudas técnicas como carteles informativos, pantallas electrónicas y videos.
7. Utilice frases cortas y palabras sencillas que sean fáciles de leer en los labios. Trate de articular más las palabras, pero sin exagerar.

**c) Discapacidad visual**

La discapacidad visual es la dificultad para ver o no ver del todo. Quienes tienen dificultad utilizan anteojos y en algunas ocasiones bastón, quienes no ven del todo usan el bastón, persona de apoyo o perro guía el cual les es inseparable. Se debe considerar lo siguiente:

1. Presentarse con la persona para orientarla y guiarla para que pueda realizar su gestión.
2. Dígale su nombre para que le reconozca.
3. Ofrezca ayuda si nota que tiene problemas o que hay algún obstáculo.
4. Ofrezca su brazo, no sujete el suyo.
5. No hable con sus acompañantes como si no lo oyera.
6. Proporcione información cuando no conocen el lugar o comunique si se hicieron cambios de mobiliario u obstáculos si es una persona que conoce el lugar. Informe sobre la ubicación de sillas, mesas, escritorios u otros elementos relacionados con su comodidad y desenvolvimiento dentro de una oficina u otro recinto.
7. En gradas o desniveles, deténgase e indique a la persona de la existencia de las mismas. Dele referencias concretas, por ejemplo: a su derecha, a su izquierda, detrás de usted, y evite utilizar expresiones como: allí, aquí, esto o aquello.
8. Deje que la persona usuaria utilice su bastón, perro guía u otra ayuda técnica.
9. No se debe hablar a la persona ni empujarla.
10. El perro guía no se debe distraer de su tarea porque está trabajando, no es para jugar, ni para tocarlo o hablarle.
11. Al dar una respuesta hágalo siempre de forma verbal.

**d) Discapacidad intelectual y psicosocial**

Esta deficiencia puede ser leve, moderada o profunda y puede ocasionar dificultades para entender, comunicarse y relacionarse con otras personas. Cuando se atiende a una persona usuaria con discapacidad intelectual o psicosocial, debe tener en cuenta:

1. Abstenerse de actitudes que reflejen superioridad. Evitar emitir juicios de valor o críticas sobre las características o su comportamiento.
2. Si no entiende lo que le dice, no dude en pedirle que le repita otra vez lo que quiere decir. De ser necesario, repita varias veces una instrucción. Dele el tiempo necesario y asegúrese de que la información ha sido comprendida. Puede utilizar dibujos, fotografías y modelos.
3. No infantilizar a la persona, esto limita su autonomía, evite la sobreprotección y rechazo.
4. Si el trámite lo amerita, describir detalladamente cada uno de los pasos que debe seguir para lograr el servicio requerido.
5. Evite utilizar términos de doble sentido, algunas personas podrían interpretar la información de forma literal.
6. Consulte si requiere que alguna persona le acompañe durante la prestación del servicio y solicite al personal de apoyo secretarial la colaboración.
7. Si la persona muestra inseguridad, temor o enfado, no irritarse, mantenga el control sobre sus emociones.
8. No se adelante a las respuestas o conclusiones.

## 8. Control del Proceso

### Ley General de Control Interno No. 8292

#### Cuadro Evaluación del Proceso por normalizar

Riesgos identificados en el proceso					Controles que mitigan los riesgos en el proceso				
No	Tipo de Riesgo	Descripción Riesgo	Impacto	Probabilidad	Descripción del control establecido	Tipo de control	Registro	Modalidad	Frecuencia
1	7	Atención inadecuada de personas usuarias en condición de discapacidad	0.10	0.30	Registro de quejas recibidas de personas usuarias con discapacidad	2	Informe de quejas	Manual	7

**Tipo de Riesgo:** 1. Estratégico, 2. Operativo, 3. Financiero, 4. Tecnologías de Información, 5. Legal, 6. Gestión del Recurso Humano, 7. Integridad y ética.

**Descripción del Riesgo:** describir cual es el riesgo identificado.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CALIFICACION DEL IMPACTO	
FRECUENTE	0.90	INSIGNIFICANTE	0.05
OCASIONAL	0.70	MENOR	0.10
ESPORADICO	0.50	MODERADO	0.20
REMOTO	0.30	MAYOR	0.40
CASI IMPROBABLE	0.10	CATASTROFICO	0.80

**Descripción del Control:** Describir el control planteado para el proceso.

**Tipo de control:** 1. Correctivo, 2. Detectivo, 3. Preventivo

**Registro:** Si se establece algún registro para el control del proceso, colocar el código

**Modalidad del registro:** 1. Automático, 2. semiautomático, 3. Manual

**Frecuencia:** 1. Diario, 2. Semanal, 3. Mensual, 4. Trimestral, 5. Anual, 6. Bimensual, 7. cuando se especifique, 8. Cada vez que sale un servicio.

**9. ANEXOS****10. REFERENCIAS****11. ELABORACIÓN Y ÁREA**

Stephanie Vargas Solano, Departamento de Cultura y Gestión del Cambio

**12. NOMBRE DE LA PERSONA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN QUE FORMALIZA**

Karla García Pérez, Enlace del Proceso Estratégico