



# Atención a clientes

Conceptos claves y recomendaciones  
para una atención inclusiva

Septiembre 2024

## Resumen

Hace 14 años, Fundación Descubreme surgió con la misión de promover la inclusión integral de las personas con discapacidad cognitiva en todos los ámbitos del desarrollo humano, logrando sistematizar y consolidar modelos de gestión sostenibles y eficientes en materia de inversión social, capacitación, consultoría, estudios y cooperación internacional, siendo una de las principales organizaciones en Chile que promueve la construcción de una sociedad con una cultura inclusiva en nuestra región.

En los últimos años, la atención inclusiva al cliente ha ganado una importancia significativa, buscando garantizar que todas las personas tengan acceso a productos, servicios y entornos que se adapten a sus necesidades y prioridades. Por ello, una atención inclusiva al cliente, desde un enfoque de derechos, requiere reconocer que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y deberes que cualquier otra persona, razón por la que es fundamental que se valore su contribución a la sociedad.

En esa línea, las empresas y organizaciones deben asegurar la entrega de servicios de calidad y en igualdad de condiciones para todas las personas usuarias. Por lo tanto, es crucial adoptar prácticas inclusivas que optimicen estos mismos y que ofrezcan un servicio flexible, que sea capaz de responder a las necesidades diversas de cada cliente, permitiendo comentarios y sugerencias para mejorar el servicio entregado y la experiencia del cliente.

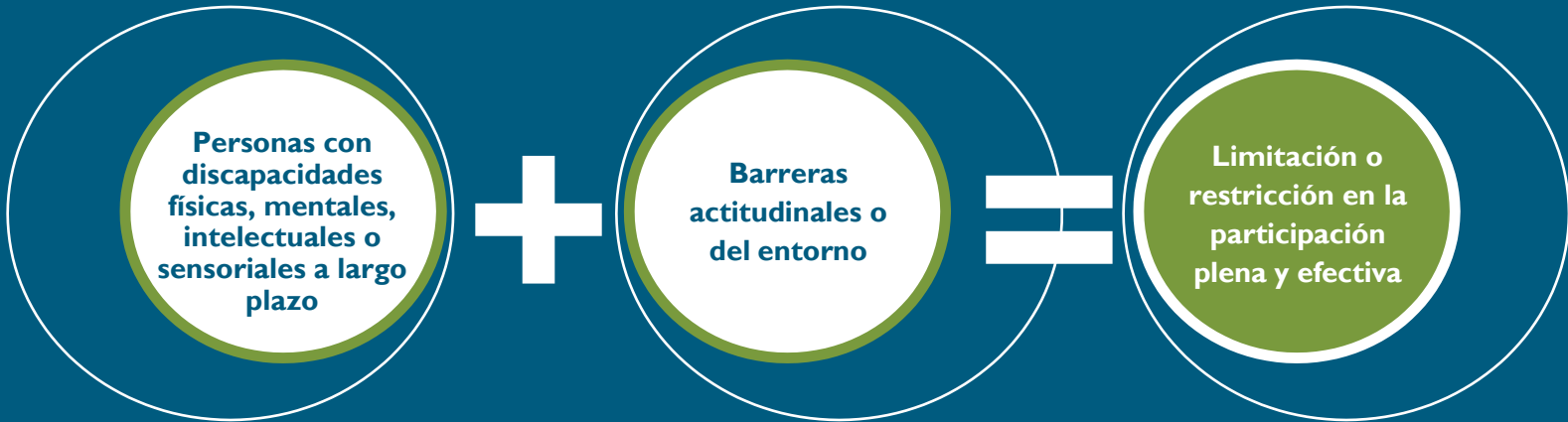
Esta guía busca contribuir al desarrollo integral de las personas con discapacidad, facilitando su acceso en igualdad de condiciones a los servicios y promoviendo su participación plena y equitativa en la sociedad. Al incorporar nuestra amplia experiencia y conocimientos en el trabajo con personas con discapacidad y su inclusión social, esta guía se convierte en un valioso recurso, para que las personas puedan recibir una atención inclusiva y de calidad.

## Contenido

1. Discapacidad, accesibilidad y ajustes razonables .....	4
2. La atención al cliente .....	5
3. La atención inclusiva al cliente.....	6
4. Recomendaciones de atención inclusiva al cliente por canal de atención.....	8
5. Recomendaciones de atención inclusiva al cliente por tipo de discapacidad.....	12
6. Bibliografía.....	15

## I. Discapacidad, accesibilidad y ajustes razonables

La **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)**, define a las personas con discapacidad como aquellas que tienen “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” (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2006).



Fuente: Elaboración propia (2023).

En el siguiente cuadro se hace una comparación entre los principales aspectos de la accesibilidad versus los ajustes razonables:

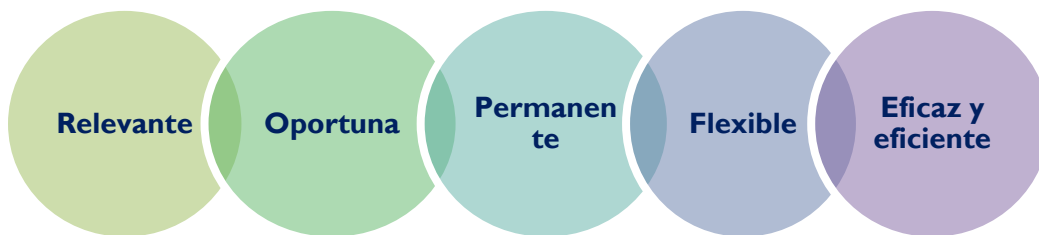
Accesibilidad	Ajustes razonables
Modificaciones <b>generales</b> del entorno (accesibilidad física, de la información y la comunicación, cognitiva y digital).	Adaptaciones <b>particulares</b> para satisfacer requerimientos específicos de un colaborador.
Se diseñan entornos fáciles de usar por la mayoría de las personas.	Se diseñan pequeñas modificaciones que eliminan barreras específicas.
Están orientados a todo tipo de personas: clientes, colaboradores internos y externos, entre otros.	Están orientados a colaboradores tanto en el proceso de reclutamiento como en el ejercicio laboral.

Fuente: Elaboración propia (2023).

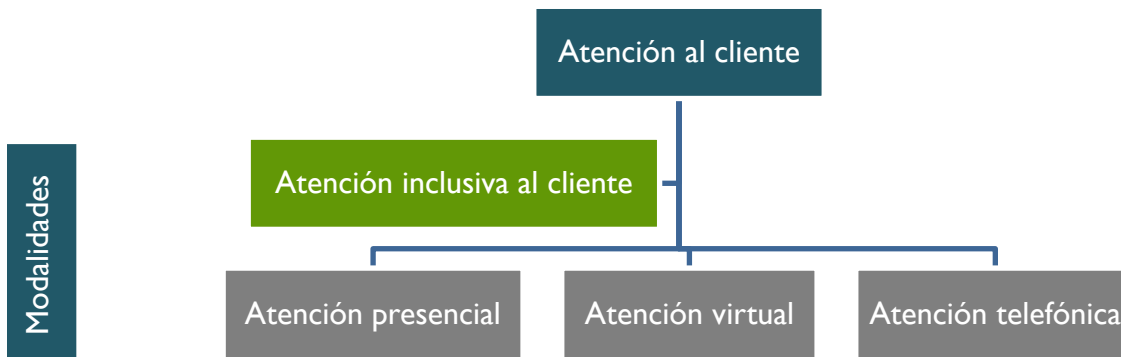
## 2. La atención al cliente

El concepto de **atención al cliente** corresponde al conjunto de actividades y herramientas proporcionadas por una organización, para relacionarse con sus clientes y alcanzar su satisfacción, a través de sus productos y servicios. Para este fin, es clave que reciban orientación y asesoría sobre los productos vendidos o servicios prestados (Arenal, 2019).

Para proporcionar una atención de calidad, es fundamental que las respuestas sean **relevantes** y de interés para clientes actuales y potenciales, que además sean brindadas de manera **oportuna** y en el menor plazo posible. Esta atención debe ser **permanente**, asegurando una buena experiencia continua, y **flexible** y con colaboradores capacitados para atender la diversidad de clientes. También, es crucial que este servicio sea **eficaz y eficiente**, resolviendo los problemas con recursos necesarios en el mínimo tiempo posible (López, 2020).



Los tipos de atención y sus modalidades son las siguientes:



La **atención presencial** corresponde a la interacción física entre el cliente y el trabajador, incluyendo tótems o cajas de autoatención en supermercados y sucursales. La **atención virtual** refiere al acceso a productos o servicios, a través de plataformas como correo electrónico, páginas web, chats con inteligencia artificial, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) y mensajería instantánea (WhatsApp), y la **atención telefónica** corresponde a la comunicación por voz entre el cliente y el servicio (Escudero, 2015).

### 3. La atención inclusiva al cliente

Para lograr una **atención inclusiva y satisfactoria al cliente**, es esencial garantizar la **autonomía e independencia**, permitir que los clientes actúen libremente sin depender de otros; respetar su **dignidad** con un servicio **eficaz e igualitario**; reconocer y valorar la **diversidad** (atendiendo sus distintas necesidades); asegurar la **inclusión** (evitando segregaciones y beneficiando a todos/as por igual); diseñar **políticas accesibles** para todas las personas; ofrecer **igualdad de oportunidades** con opciones y beneficios similares, y finalmente, garantizar la **seguridad** e integridad de todos los clientes al utilizar los servicios (Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, 2010).



El **servicio inclusivo** se consigue a través de la multicanalidad de la información, de la integración de los servicios de atención y la aplicación de soluciones tecnológicas, además del uso de un lenguaje claro y sencillo. El Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), entrega las siguientes claves para un servicio inclusivo de atención al cliente [SIAC]:

- **Incorporar** en el protocolo de atención del SIAC, los conceptos de inclusión y accesibilidad universal.
- **Identificar** las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo.
- **Asegurar** que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad.
- **Realizar** periódicamente capacitación al personal que atiende público.
- **Elaborar** un plan de mejoramiento en la atención ciudadana que permita diagnosticar y superar las barreras de acceso a la información.
- **Incluir** en las encuestas de satisfacción, formatos accesibles para las personas con discapacidad.
- **Crear** un Plan de Comunicación Inclusivo, que incorpore la elaboración de material y contenido en formatos accesibles.

**Fundación Descubreme** propone los siguientes aspectos claves para una atención inclusiva al cliente:

**Capacitar** en discapacidad e inclusión a **todos sus colaboradores** para que interactúen adecuadamente con los clientes con discapacidad.

**Promover y facilitar** el uso de **ayudas técnicas y dispositivos de apoyo** para personas con discapacidad (silla de ruedas, bastón, entre otros).

**Promover y/o facilitar** que las y los clientes vayan acompañados de un **animal de servicio y/o personas de apoyo** cuando accedan a las instalaciones o a los servicios.

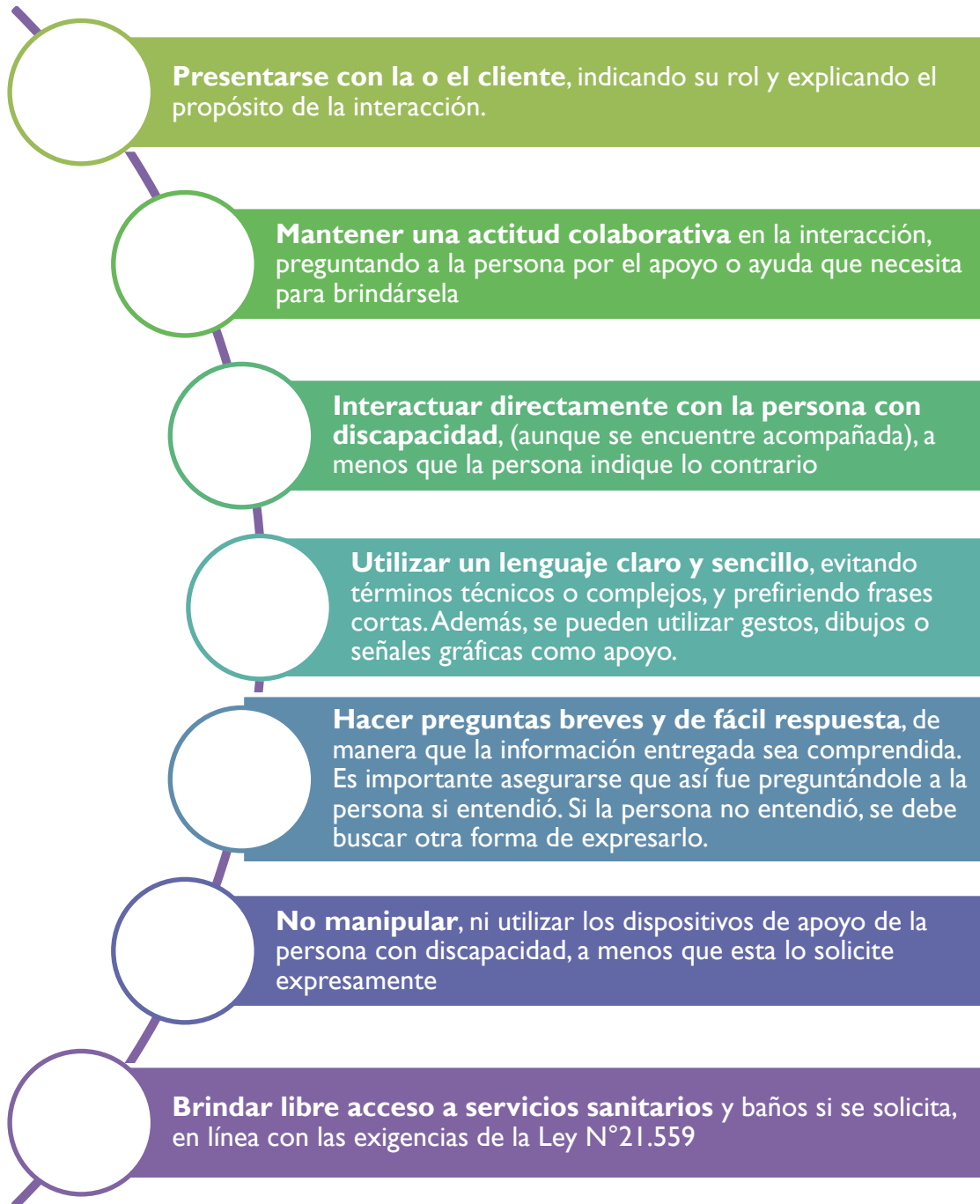
**Entregar el espacio para recibir y responder** a la retroalimentación del público sobre la forma en que prestamos servicio a las personas con discapacidad.

**Proporcionar accesibilidad** del entorno, de la comunicación y la información utilizando formatos accesibles y soportes de comunicación cuando se solicite, respondiendo de manera positiva.

**Identificar**, por parte de los equipos de trabajo, **oportunidades de mejoras a la accesibilidad** que reúne su establecimiento y, con ello, implementar ajustes razonables cuando sea posible y comunicarlos a sus equipos.

## 4. Recomendaciones de atención inclusiva al cliente por canal de atención

Primeramente, hay **puntos claves generales** para una atención inclusiva a clientes que se deben tener presente independiente del tipo de atención que se entregue, que son los siguientes:





Recomendaciones para la realización de una **atención inclusiva presencial al cliente** (Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, 2010).

ATENCIÓN PRESENCIAL

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

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.

Utilizar lenguaje inclusivo al relacionarse con una persona con discapacidad. No usar términos peyorativos y hablar siempre de “persona con discapacidad”.

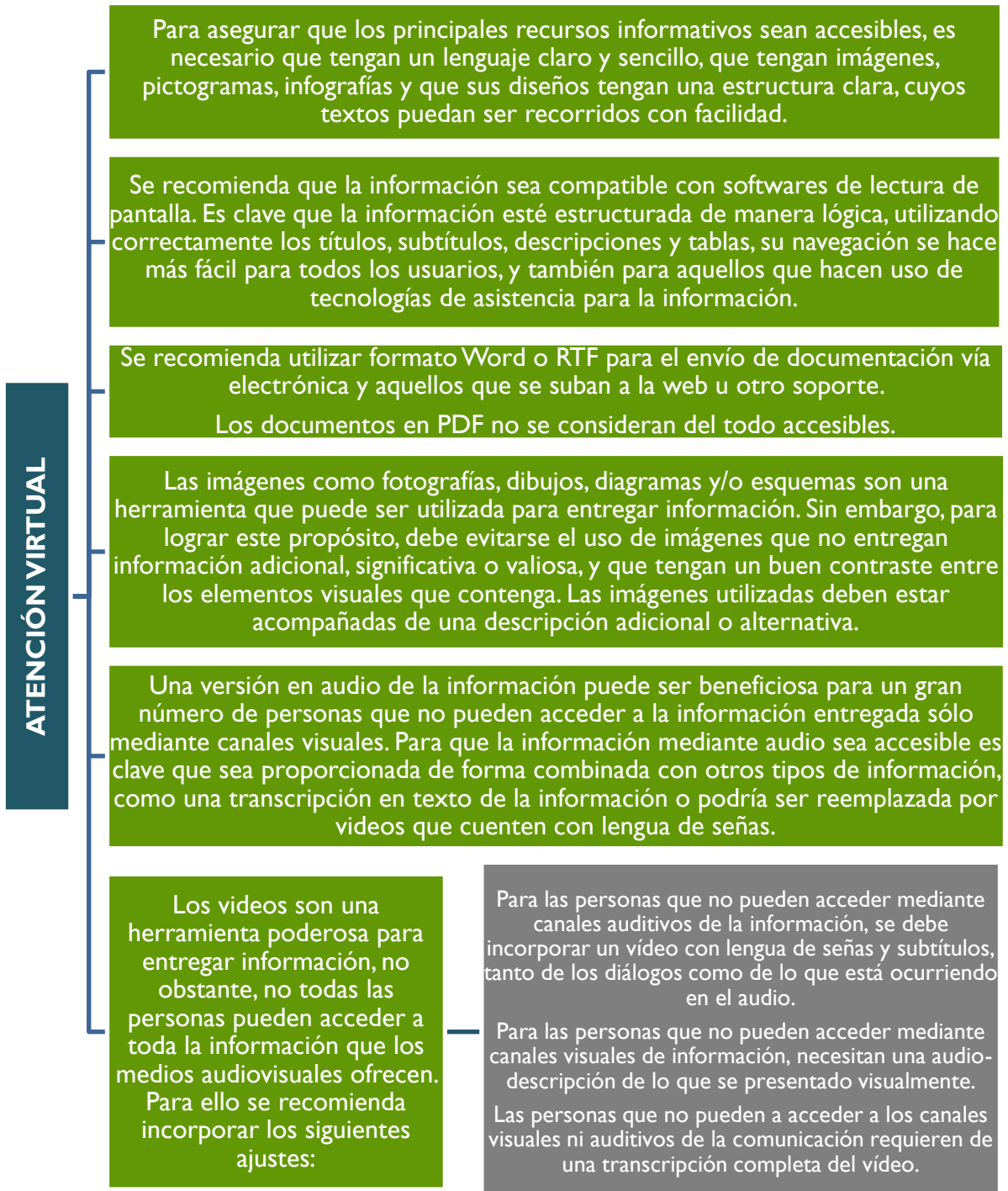
Si existen dificultades en la comunicación, debemos asegurarnos de que hemos entendido el mensaje y, a su vez, que la persona con discapacidad nos haya comprendido y dejar el tiempo necesario para que ésta se exprese. Se recomienda adecuar nuestra comunicación al ritmo que la persona lo necesite, y hablar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

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.

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

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 cognitiva.

Recomendaciones para la realización de una **atención inclusiva virtual al cliente**. Destacando que, en este tipo de atención, es relevante que los canales resulten accesibles, consideren ajustes razonables para facilitar la atención al cliente y sean compatibles con softwares para las personas con discapacidad. Servicio Nacional de la Discapacidad [SENADIS], s.f).



Recomendaciones para la realización de una **atención inclusiva telefónica al cliente** (Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, 2010).

ATENCIÓN TELEFÓNICA

La comunicación paraverbal (la entonación, el énfasis, los cambios de voz, en concreto, las variaciones en el uso de la voz) son esenciales, puesto que, en ausencia de la imagen del interlocutor es la que transmite y encausa la relación con el cliente.

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.

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 exprese.

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.

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

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

Es fundamental 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.

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.

## 5. Recomendaciones de atención inclusiva al cliente por tipo de discapacidad

Ahora bien, las recomendaciones específicas a considerar **según tipo de discapacidad** son las siguientes:

### DISCAPACIDAD FÍSICA

#### En caso de atención presencial:

- Situarse frente a la persona o si es posible, sentarse a su altura para comunicarse.
- Al caminar, ajustar su velocidad al paso de la persona con discapacidad física.
- En caso de que se requiera levantar la silla de ruedas, al menos dos personas deberán hacerlo, siguiendo las indicaciones de la persona usuaria de la silla de ruedas o su acompañante.

### DISCAPACIDAD VISUAL

#### En caso de atención presencial:

- Informarle si hay otras personas presentes.
- Indicar claramente qué documentos le está entregando a la persona y en qué consisten. Cuando corresponda, también indicar cuánto dinero se le está entregando.
- Utilizar una firma digital accesible cuando sea posible.
- Facilitar el uso de ayudas técnicas, dispositivos, recursos o personas de apoyo para garantizar que la persona pueda acceder y comprender la información escrita.
- Orientar al cliente o clienta en el espacio y en las acciones a realizar, por ejemplo, “a su izquierda encuentra el lápiz, a su derecha el formulario”.
- No tomar a la persona del brazo o tirar de ella. Si es necesario y la persona lo solicita, la puede acompañar o guiar ofreciéndole su brazo u hombro.
- Si es necesario trasladarse a otro lugar, se debe describir el área utilizando términos precisos de localización, como “izquierda” o “derecha”.
- Advertir a la persona de posibles obstáculos, sin exagerar con sus expresiones.

#### En caso de atención virtual:

- Asegurarse de que la información sea accesible y compatible con softwares de lecturas de pantalla o que tenga acceso a canales auditivos de la información.
- Asegurarse de que la información presentada tenga audio descripción y/o vídeos, o acceso a su transcripción completa.

## DISCAPACIDAD AUDITIVA

### En el caso de atención presencial:

- Evitar gritarle a la persona.
- Si la persona puede leer, le puede facilitar el entregar nombres, direcciones, horarios por escrito. En caso de entregar información por escrito, asegurarse también de que la haya comprendido.
- Si no entiende lo que la persona le está intentando manifestar, debe pedirle que lo repita o, en segunda instancia, que lo escriba si puede comunicarse de esa manera.
- Modular de forma clara y lenta y evitar taparse la boca, girarse o dar la espalda mientras hable.
- Hablar con un nivel de voz, gestualidad y expresiones faciales naturales, señalando zonas u objetos solo si sirve para aclarar el discurso.
- Prestar atención al lenguaje no verbal y corporal utilizado, ya que la persona también interpreta las conductas y movimientos.

### En el caso de atención telefónica:

- Evitar gritarle a la persona.
- Si la persona puede leer, le puede facilitar el entregar nombres, direcciones, horarios por correo electrónico. En ese caso, asegurarse también de que la haya comprendido.
- Si no entiende lo que la persona le está intentando manifestar, debe pedirle que lo repita o, en segunda instancia, que lo escriba y que lo envíe por correo si puede comunicarse de esa manera.
- Modular de forma clara y lenta y evitar taparse la boca.
- Hablar con un nivel de voz, gestualidad.
- En caso de ser necesario, coordinar y realizar una videollamada con intérprete en lengua de señas.

## DISCAPACIDAD COGNITIVA

### En el caso de atención presencial y telefónica:

- Hacer preguntas breves y de fácil respuesta.
- Asegurarse que la persona haya comprendido la información entregada, preguntándole si entendió. Si la persona no entendió, se debe buscar otra forma de expresarlo.
- Responder a las preguntas con ejemplos concretos.
- No infantilizar a la persona en la forma de relacionarse con ella y al hablarle.

### En caso de que se produzca una situación de inquietud o alteración de la persona, se deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantener la calma y actuar con naturalidad.
- Si la persona eleva la voz, continuar usando un tono de voz sereno y tranquilizador.
- Si la persona está acompañada por familiares o personas cuidadoras, permitir que dichas personas gestionen la situación y ofrecer colaboración cuando se le solicite.
- Evitar conductas que puedan interpretarse como confrontacionales o agresivas, por ejemplo: mantener la mirada fija en la persona, mostrar y mover las manos, hablar de forma agitada.

## 6. Bibliografía

Arenal, C. (2019). *Gestión de atención al cliente/consumidor*. UF0036. Editorial Tutor Formación. [https://books.google.cl/books?id=F2-](https://books.google.cl/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

[\\_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.cl/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Consejo Municipal de Personas con Discapacidad. (2010). *Atención al cliente Atención inclusiva*. [https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO27321/at\\_al\\_cliente-at\\_inclusiva.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO27321/at_al_cliente-at_inclusiva.pdf)

Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Editex. <https://books.google.com.pe/books?id=ue7JCQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Fundación Descúbreme. (2023). *Instructivos y sugerencias para implementar procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad. Volumen V: ¿cómo implementar ajustes razonables?* <https://www.descubre.me/wp-content/uploads/2023/10/Fundacion-Descubreme-2023-Instructivos-y-sugerencias-para-implementar-procesos-de-inclusion-laboral.pdf>

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Parainfo. <https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>

Servicio Nacional de la Discapacidad. (s.f). *Modelo de atención inclusiva*. <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/wp-content/uploads/2021/08/Presentacion-Atencion-inclusiva.pdf>

Servicio Nacional de la Discapacidad. (s.f). *Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Inclusiva al Cliente*. <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/3434/documento>

**Autoría y edición:**

Área de Estudios y Área de Gestión Empresarial Inclusiva – Fundación Descúbreme

Fundación Descúbreme  
Ricardo Lyon 222, of. 1501.  
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. (2024). *Atención a clientes: Conceptos claves y recomendaciones para una atención inclusiva*” ©.

© 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.