



Somos un grupo de entusiastas ciudadanos de la región de Tarapacá motivados sólo por el amor y afición por las Artes, Cultura y Patrimonio, y empeñados en generar y difundir actividades sin fines de lucro y que alcancen a todas las personas de la comunidad.

POLÍTICAS Y PROTOCOLOS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

IQUIQUE, JUNIO 2026

ANTECEDENTES.

Las Artes y la Cultura y sus más diversas manifestaciones son un pilar fundamental para el crecimiento y el desarrollo de los pueblos, por lo que promover y acercar la cultura a las personas es una tarea imperativa el día de hoy.

La Corporación Cultural de Iquique, fundada el 19 de julio de 2017, es una entidad privada sin fines de lucro, dedicada a la gestión cultural y administrativa, regida por sus propios estatutos.

El rol social de esta Corporación se fundamenta en la realización de distintas actividades artísticas y culturales accesibles y que pretenden educar y entretener al público de las más diversas edades y de todas las condiciones sociales y económicas.

Misión.

Garantizar el derecho y ejercicio pleno del acceso a la cultura a los habitantes de Tarapacá, al ofrecer bienes y servicios artístico-culturales, estimulando la gestión cultural y la difusión, y promoviendo la formación y la participación de la comunidad en el cultivo de la cultura y las artes.

Visión.

Ser el principal referente de desarrollo artístico-cultural a nivel regional, provincial y comunal, mediante una eficiente gestión, que promueve el sentido de pertenencia en la comunidad, procurando servicios de calidad desarrollados para una sociedad en constante movimiento.

Valores.

La Cultura y las Artes son nuestro Norte y mantendremos los principios que asumimos desde nuestra creación: Compromiso con la comunidad, Trabajo en equipo, Vocación de servicio, Excelencia y Transparencia.

1. Discapacidad desde una mirada de igualdad e inclusión.

La accesibilidad es el medio, el soporte para el fin último que es la inclusión. En Chile, en los últimos años se han realizado esfuerzos en distintos ámbitos para mejorar la calidad de los espacios públicos. En nuestra Corporación el respeto a la diversidad es un valor institucional y creemos que el Estado y la comunidad deben jugar un rol preponderante en el apoyo para generar las condiciones de accesibilidad a personas con capacidades diferentes y así construir una sociedad más inclusiva. Nuestro país ha abordado la discapacidad desde distintos prismas o modelos, en una evolución histórica que ha ido asumiendo las distintas visiones que se han desarrollado sobre la temática en el mundo. Hoy, desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, en el año 2008, se asumió un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas en situación de discapacidad su plena inclusión social y una efectiva igualdad de oportunidades. En la Corporación lograremos una Atención Inclusiva de nuestros jóvenes, cuando la calidad del servicio que entregamos, es la misma para todos nuestros usuarios y usuarias sin distinción.

2. El Lenguaje.

Con el lenguaje nos comunicamos, informamos, expresamos sentimientos, transmitimos valores, etiquetamos, nombramos, clasificamos e interpretamos la realidad. La creación de realidades se establece a través del lenguaje, por lo tanto, si lo usamos adecuadamente estaremos promoviendo el cambio cultural que se precisa para llegar a ser una sociedad inclusiva. El lenguaje ha contribuido a la opinión discriminatoria y negativa al centrar la atención en las limitaciones de este grupo de la población. El uso correcto del lenguaje es el primer paso para avanzar hacia una atención inclusiva de calidad.

3. Hacia una atención inclusiva en la Corporación.

La atención de usuarios y usuarias, en el marco del concepto de calidad, se refuerza por la actitud de quien atiende público, siendo fundamental como primer paso, actitudes positivas, el respeto por el usuario y usuaria, generar vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación expresada mediante las siguientes acciones:

- Saludar: Sintonizar con una actitud de colaboración mutua. Si corresponde, el funcionario o funcionaria puede usar preguntas como: ¿En qué puedo ayudarle? o ¿qué necesita?, las que permiten que el usuario o usuaria ordene su requerimiento.

- Mirar directamente a la persona: Implica reconocer que el usuario o usuaria se encuentra presente en su condición de persona, digno/a de ser atendido/a y merecedor/a de nuestro respeto.
- Comunicación gestual: Durante toda la interacción, es importante que la comunicación no verbal sea coherente con la verbal. La atención puede verse igualmente afectada si se envían mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, la postura corporal o la expresión facial.
- Entregar la información: De la manera más precisa, honesta y clara posible, lo que exige estar al día en la información sobre servicios y beneficios.
- No generar falsas expectativas: En la atención confluyen peticiones y promesas, por lo que hay que estar conscientes de lo que se compromete al usuario o usuaria para que se ajuste a la realidad de lo que el funcionario o funcionaria pueda hacer.
- Despedirse: Concluir el contacto de manera agradable.
- Atención a personas en situación de discapacidad. Decimos que es una persona en situación de discapacidad cuando presenta: discapacidad de origen motor o físico; discapacidad de origen auditivo, persona sorda; discapacidad de origen visual, persona ciega; discapacidad de origen intelectual; discapacidad de causa psíquica.

4. Recomendaciones generales para la atención inclusiva.

Desde el entendimiento de que todos somos personas con los mismos derechos y que las personas con discapacidad se desarrollan en todos los ámbitos de la vida social, se desprenden los siguientes comportamientos y actitudes para una atención inclusiva:

- Centrar la atención en la persona y no en su discapacidad.
- Permita que las personas en situación de discapacidad hablen por sí solas cuando tengan la capacidad física de hacerlo, evitando sólo dirigirse a sus acompañantes o cuidadores.
- Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, evitando distinciones innecesarias y actitudes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- Evite hacer hincapié en las diferencias, como mirar prolongadamente sus bastones, prótesis u otros.
- Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona en situación de discapacidad quien indica cómo poder ayudarla. De

igual manera, no mueva la silla de ruedas de una persona, ni tome del brazo a alguien que camina con dificultad. Primero pregunte si usted puede ayudarla.

- Cuando atienda a una persona con discapacidad auditiva, ubíquese frente a la persona, y procure que su cara esté iluminada para que pueda ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo. Debe modular con naturalidad, sin exagerar. Utilice un lenguaje simple y directo. Si es necesario, repita las indicaciones o la información. No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.

- Para saludar a la persona ciega o de baja visión usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo. Diríjase directamente a la persona en situación de discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante, como también para darle información sobre el contexto: quién es usted, quién más está presente, qué está haciendo usted o qué va a hacer (por ejemplo, “estoy revisando su entrada y voy a llamar al acomodador para que lo guíe a su asiento”), avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese. No sustituya el lenguaje verbal por gestos y evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona. Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: “a la izquierda de la mesa”, “a su derecha”, “delante de la puerta”, “detrás de usted”. En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.

- Prevenir golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.

- Al comunicarse con una persona en situación de discapacidad de origen cognitivo y considerando dificultades en las áreas de la comprensión y la comunicación, es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta. Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. Entregue la información de manera sencilla y lenta y asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

- Algunas características pueden servir de señales para darse cuenta que puede tratarse de una persona en situación de discapacidad de causa psíquica, como por ejemplo: que exprese poca tolerancia a la frustración, ansiedad ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse. En estos casos, se recomienda tener paciencia para lograr una buena comunicación.

- En caso de que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.
- Sea empático, demuestre que entiende y que se puso en el lugar de la persona. - Busque soluciones concretas y reales a la situación que plantea la persona que atiende, no dilate la situación.

5. Medidas de Accesibilidad Universal para personas con discapacidad.

La Corporación Cultural de Iquique procurará que todas sus presentaciones artísticas se ejecuten en espacios aptos y que cumplan con la Ley N. 20.422, promulgada en 2010. Esta establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social para las personas con discapacidad.

Lo anterior incluye a las audiencias, como a las personas que integran la Corporación, en forma temporal o permanente.

6. Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.

Dentro de las recomendaciones para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, SENADIS destaca las siguientes medidas: potenciar la inserción laboral de trabajadores en situación de discapacidad dentro de la organización, velar por la incorporación de ajustes razonables y formatos accesibles al proceso de convocatoria de los llamados a concurso, asegurar que ninguna oferta de trabajo o proceso de selección realizado por la organización implique discriminación alguna por razón de discapacidad y que los requisitos para acceder a un puesto de trabajo sean sólo los esenciales y relacionadas con el cargo, a objeto de garantizar lo anterior, implementar medidas que aseguren que el proceso de selección (instrumentos de evaluación técnica y/o psicológica) se adapte a las necesidades específicas de las personas en situación de discapacidad que puedan presentarse. La organización brindará apoyo en el ingreso a las personas en situación de discapacidad, a través de la identificación de los ajustes requeridos para el desempeño del cargo.

NOTA IMPORTANTE. Nuestra Corporación NO cuenta con recintos propios para ejecutar y presentar las diversas manifestaciones artísticas, sin embargo, procuraremos que en todos los lugares que utilizamos se incorporen e implementen las instalaciones, personas y facilidades para alcanzar el máximo de cumplimiento y efectividad de los accesos universales a todas las personas con alguna discapacidad.