

27 y 28
NOVIEMBRE
2024

II SEMINARIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS Y ESPECIALIZADAS

Organizado por:

UTEC
UNIVERSIDAD DE INGENIERÍA
Y TECNOLOGÍA



USL



**UNIVERSIDAD
esan**



**Universidad
Continental**

ALTAMIRA
UNIVERSIDAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

Protocolos inclusivos en bibliotecas universitarias: Experiencia en el Hub de Información de la Universidad Continental

Margarita Torre-Dueñas
Coordinadora del Hub de Información, campus
Huancayo



**II SEMINARIO INTERNACIONAL
DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS Y ESPECIALIZADAS**





¿Por qué la biblioteca debe ser un espacio inclusivo?

En un espacio de conocimiento como la biblioteca, la inclusión asegura que todos los usuarios, sin importar sus condiciones, puedan acceder a los recursos y servicios que necesitan para su desarrollo académico.

La Universidad Continental ha creado la "Unidad de Inclusión de Estudiantes con Discapacidad" para garantizar igualdad de oportunidades y accesibilidad en toda la comunidad universitaria. Esta iniciativa incluye políticas de apoyo, herramientas adaptativas como ALLY y Office 365, y esfuerzos continuos para mejorar la experiencia de estudiantes con discapacidad, reafirmando su compromiso con una educación inclusiva y equitativa.

Etiquetas de fila	Distancia	Presencial	Semipresencial	Total general	
⊕ DISCAPACIDAD AUDITIVA		5	13	4	22
⊕ DISCAPACIDAD DE LA VOZ Y EL HABLA			5		5
⊕ DISCAPACIDAD DE LA VOZ Y EL HABLADISCAPACIDAD VISUAL			1		1
⊕ DISCAPACIDAD FÍSICA/MOTRIZ		20	28	6	54
⊕ DISCAPACIDAD INTELLECTUAL		5	6		11
⊕ DISCAPACIDAD MÚLTIPLE		2	5	1	8
⊕ DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL		4	13	2	19
⊕ DISCAPACIDAD VISUAL		10	29	7	46
Total general		46	100	20	166



Protocolos inclusivos

Son directrices y prácticas establecidas para garantizar que todos los usuarios puedan acceder y beneficiarse de los servicios bibliotecarios, especialmente aquellos con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

	Gestión del Hub de Información		
	Protocolo Atención de usuarios	Código	C-PD-PA05.05.05.PAU
		Versión	v.5.0
		Fecha	27/08/2024
	Página	1 de 36	

Universidad Continental

PROTOCOLO

“Atención de usuarios”

Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
Margarita Torre Dueñas Coordinadora del Hub de Información	Juan Carlos Guispe Solís Jefe nacional del Hub de Información y Fondo Editorial	Juan Carlos Guispe Solís Jefe nacional del Hub de Información y Fondo Editorial
Firma: 	Firma: 	Firma: 

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de “DOCUMENTO NO CONTROLADO”



**II SEMINARIO INTERNACIONAL
DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS Y ESPECIALIZADAS**

Protocolo de atención de usuarios (documento interno)



Accesibilidad física

Implementación de rampas, señalización y áreas de estudio adaptadas para estudiantes con movilidad reducida o discapacidades visuales.

Ejemplo: Asegurarse de que los obstáculos sean removidos y que las áreas estén bien señalizadas.



Inclusión digital

Ofrecer materiales en formatos accesibles como audiolibros o libros digitales compatibles con lectores de pantalla.

Ejemplo: Tener computadoras con software de asistencia y permitir el uso de dispositivos personales que faciliten el acceso a la información.



Accesibilidad Digital: Descubriendo NVDA en el Hub Cusco



Capacitación del personal

Entrenamiento continuo para el personal en habilidades de atención inclusiva, garantizando una experiencia positiva para todos los usuarios

Ejemplo: Realizar sesiones de refuerzo en temas de atención al cliente.



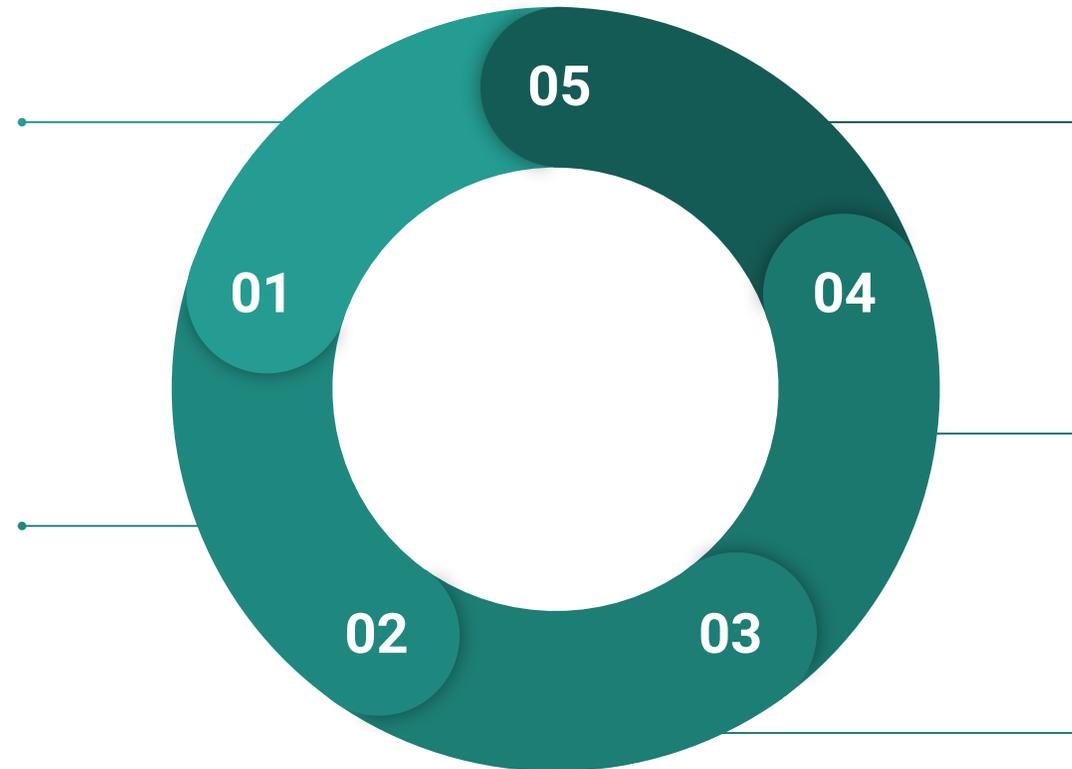
Modelo de atención

Sonríe y saluda

Es muy importante que nos mostremos predispuestos a atender a los usuarios, por lo que debemos de utilizar una cortesía de saludo y exponer nuestra mejor actitud que puede ser demostrada con una sonrisa.

Escucha e indaga

Debemos de estar muy atentos a la consulta del usuario, para ello debemos de suspender las actividades que estamos realizando y prestar atención a la conversación. Es importante oír toda la información, por lo que no debemos interrumpir la conversación.



Consulta si podemos ayudar con algo más

Aplicamos la cortesía de consulta, para conocer si necesita ayuda con otro tema, sobre todo para aclarar dudas que hayan quedado pendientes de formularse.

Orienta, soluciona o deriva

Si la respuesta al problema del usuario está en nuestras manos o si conocemos el proceso que se debe seguir, le explicamos al usuario cómo se resolverá su problema.

Me aseguro que me comprenda

Se recomienda utilizar palabras claras y entendibles al momento de atender y solucionar. En el caso de estar explicando un recurso o servicio podemos simular o hacer ejemplos de uso



Atención preferencial: De acuerdo con lo indicado en la Ley n°29571 en el artículo “Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad” se precisa la importancia de exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.



Actitud del personal: Fomentar una actitud empática y cordial, evitando preguntas invasivas sobre la discapacidad del usuario y miradas incómodas a características visibles de la discapacidad.



Uso adecuado del lenguaje:

EVITEMOS DECIR	UTILICEMOS
Los discapacitados(as), el discapacitado(a)	Las personas con discapacidad El joven/señorita con discapacidad.
Cieguito, sordomudo, cojito, enano, chato.	El joven/señor con discapacidad visual. Persona de talla baja.
Estudiantes especiales. Jóvenes con habilidades diferentes	Estudiantes con discapacidad.
Inválido, minusválido, impedido. (éstos son términos en desuso)	Persona con movilidad reducida.

Anexo I - Lenguaje Inclusivo (UNICEF)

- **Respetar y evitar estereotipos:** Trátala de forma natural, sin etiquetas.
- **Muestra cordialidad y empatía:** Mantente dispuesto(a) a ayudar en todo momento.
- **Dirígete siempre a la persona:** Habla directamente con el estudiante con discapacidad, no solo con su acompañante.



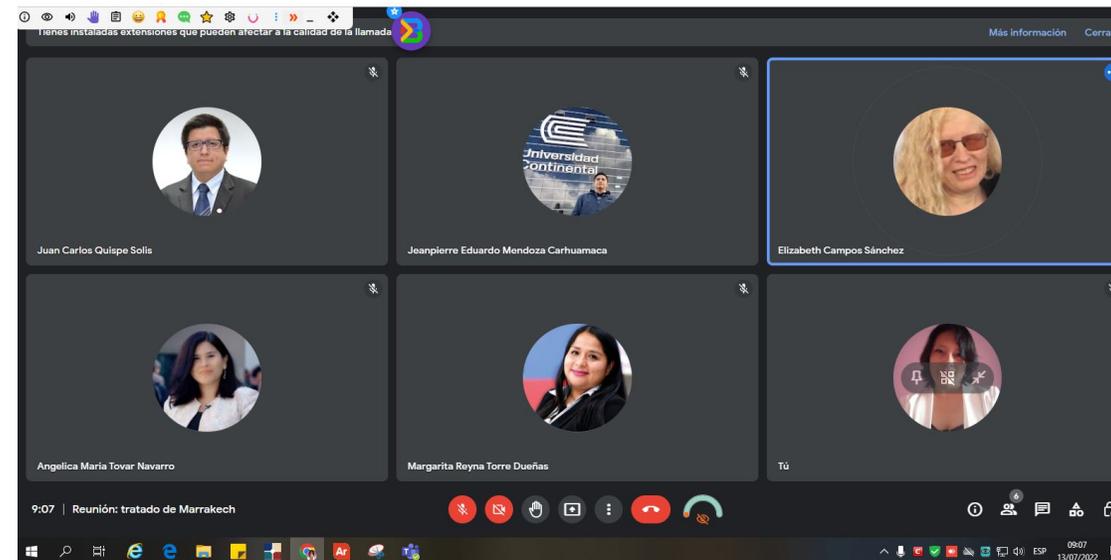
Buena práctica:

Ofrece información verbal clara y respeta los objetos personales del usuario, como bastones o dispositivos de asistencia. No toques ni interactúes con perros guía, ya que están trabajando y no deben ser distraídos.

Recomendaciones:

Al escribir para el estudiante, comenta lo que estás redactando y confirma que la orientación brindada sea clara en cada paso.

Atención Personalizada discapacidad visual



Reunión con Elizabeth Campos, consultora para servicios inclusivos a usuarios con discapacidad visual



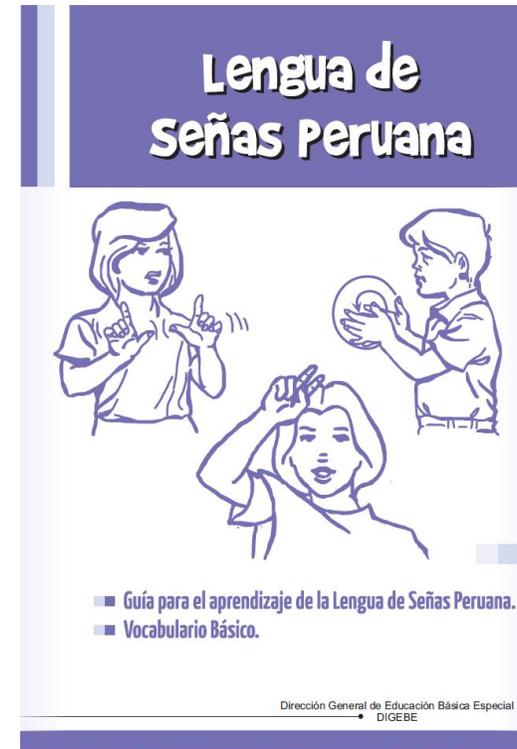
Buena práctica:

Mantén el contacto visual y permite que el estudiante se exprese a su ritmo sin interrumpir. Usa palabras sencillas y evita lenguaje técnico.

Recomendaciones:

Si no comprende, utiliza apoyos visuales como imágenes. Dirígete siempre al estudiante, incluso si está acompañado por un intérprete.

Atención Personalizada discapacidad de la voz y el habla



Guía para el aprendizaje de la Lengua de Señas Peruana
(LSP) - Ministerio de Educación



II SEMINARIO INTERNACIONAL
DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS Y ESPECIALIZADAS



Buena práctica:

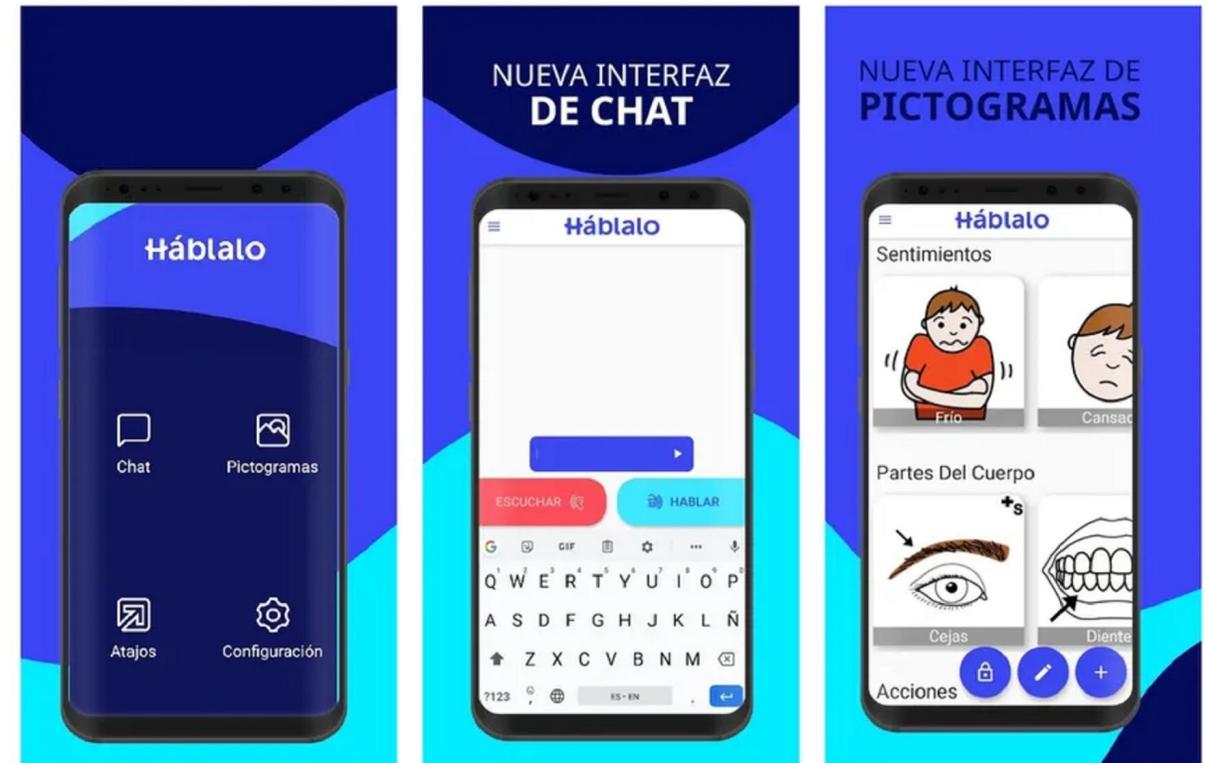
Vocaliza las palabras claramente y busca un lugar tranquilo para conversar.

Recomendaciones:

Dirígete al estudiante, no al intérprete, durante la conversación.

Videollamadas: Utiliza tecnología de apoyo como apps de accesibilidad y asegúrate de incluir subtítulos en vídeos o comunicaciones virtuales.

Atención Personalizada discapacidad auditiva



App Háblalo - Comunícate sin barreras



Atención Personalizada discapacidad intelectual

Buena práctica:

Hablar de forma clara, evitar términos técnicos y seguir un orden lógico en las orientaciones.

Recomendaciones:

Usar material de apoyo visual y ofrecer un resumen de la información entregada al finalizar la atención.



Tres de las discapacidades intelectuales o del desarrollo más conocidas son el síndrome de Down, el autismo y la lesión cerebral traumática (TBI) - American Academy of Family Physicians



Lecciones Aprendidas y Desafíos Futuros

- Capacitación continua del personal
- Sensibilización de la comunidad universitaria
- Mejora continua de las prácticas actuales.

PROBLEMA	PERMANENTE	TEMPORAL	SITUACIONAL	SOLUCIÓN
Pérdida de visión	Ceguera	Pupila dilatada por un fondo de ojos o catarata	No mirar a la pantalla, como al conducir un coche	Facilitar interacción por voz
Baja visión	Glaucoma o alta miopía	Conjuntivitis	Información legal en letra pequeña	Permitir hacer zoom en la pantalla
Ceguera al color	Daltonismo	Deslumbramiento por luces fuertes	Pantalla de móvil oscurizada (poca batería) o luz excesiva	Contraste suficiente
Pérdida de audición	Sordera	Oídos o no entender bien el idioma	Entorno ruidoso como un bar o silencioso (biblioteca)	Subtitulado
Baja movilidad	Parálisis o pérdida de brazo, Parkinson o entorsas	Esquince, tendinitis	Usar el móvil con una mano y con la otra sosteniendo (bus)	Puntos de interacción de tamaño suficiente
Dificultad para fijar y mantener la atención	Autismo, trastorno por déficit de atención	Anxiedad, depresión o dolor de cabeza	Usar el móvil mientras se realiza otra actividad	Simplicidad en la organización del contenido
Comprensión lectora	Dilexia, discapacidad cognitiva	Bajo dominio del idioma o nivel educativo	Entorno complejo	Sencillez de los textos

next DIGITAL

3:08 / 35:03

Accesibilidad para aplicaciones móviles - Ángeles Vázquez #Tofuconf

DevExpert - Programación Android y Kotlin 49.2k suscriptores

Suscribirse 16 16 Compartir Descargar Gracias

CERTIFICA Y CRECE CON YAPAYKUY

En certificadora inclusiva Yapaykuy, ayudamos a empresas y profesionales a obtener una licencia de calidad y cumplimiento normas de manera rápida y sencilla, con herramientas tecnológicas adaptadas a las necesidades del mercado peruano.

CONOCE MÁS





El acceso al conocimiento es un derecho universal, y nuestra responsabilidad es eliminar cualquier barrera que limite el potencial de nuestros estudiantes.



Referencias

Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara (s.f.). *¿Qué es la Neurodiversidad?* <https://www.cucs.udg.mx/neurodiversidad/entender/quees#:~:text=La%20neurodiversidad%20integra%20a%20personas,la%20intensidad%20de%20los%20s%C3%ADntomas.>

Certificadora Yapaykuy (2024). Inicio. <https://yapaykuy.com/>

DevExpert - Programación Android y Kotlin (14 de noviembre 2024). *Accesibilidad para aplicaciones móviles - Ángeles Vázquez* [Video]. YouTube. <https://youtu.be/r8U26-8fQgY?feature=shared>

Perú. Ministerio de Educación. Dirección General de Servicios Educativos (2015). *Lengua de señas peruana : guía para el aprendizaje de la lengua de señas peruana, vocabulario básico*. MINEDU <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5545>

UNICEF. (2019). *Directrices para un lenguaje inclusivo en el ámbito de la discapacidad* <https://www.unicef.org/peru/sites/unicef.org/peru/files/2021-10/DIRECTRICES%20PARA%20UN%20LENGUAJE%20INCLUSIVO%20EN%20EL%20%20%81MBITO%20DE%20LA%20DISCAPACIDAD.pdf>





**II SEMINARIO INTERNACIONAL
DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS Y ESPECIALIZADAS**



UNIVERSIDAD
esan



Universidad
Continental

