

La primera herramienta es **tu actitud:** trato digno y respetuoso



Validar:

"Entiendo que
está cansada/o,
vamos a resolver
esto juntos"



Escucha activa:

Mire a los ojos,
deje el celular,
escuche sin
interrumpir.



Paciencia:

Explique paso
a paso sin
tecnicismos.



Respeto:

Hable directamente
con el niño, niña y
adolescente con
discapacidad, no
solo con el cuidador.

¿Quién está al otro lado de nuestro escritorio?



**Alta carga
mental y estrés**
(síndrome del cuidador)



24/7
sin relevo ni
descanso



**Ingresos bajos o
inexistentes.**



9 de cada 10 personas
cuidadoras de niños,
niñas y adolescentes
con discapacidad son
mujeres

Fuente: UNICEF, 2025

Decálogo de las y los Funcionarios Inclusivos



1. Reconozco a la persona antes
que a su discapacidad.



2. Conozco y aplico las leyes
que protegen sus derechos.



3. Escucho con empatía
y sin juzgar.



4. Uso el término correcto:
Persona con Discapacidad.



5. Valido el esfuerzo inmenso
de la persona cuidadora.



6. Verifico que mi información
haya sido comprendida.



7. Protejo la privacidad y la
dignidad en cada trámite.



8. Soy un agente de cambio
en mi institución.

La brecha de percepción: lo que creemos vs lo que viven

La persona funcionaria dice:

"Actuamos con ética,
empatía y sensibilidad."

(9 de cada 10 se autoevalúan de forma positiva)

VS

La persona cuidadora dice:

"A veces no hay empatía y el trato
es frío; no hay suficiente personal
especializado en discapacidad."

Realidad

**4 de cada 10 funcionarios/as no ha
recibido capacitación en derechos y
discapacidad en el último año.**

Fuente: UNICEF, 2025

No es solo buena voluntad, **es la ley:**

Ley No. 15 de 6 de noviembre de 1990
que aprueba la Convención sobre los
Derechos del Niño (CDN) y su Protocolo
Facultativo.

Ley N° 25, de 10 de julio de 2007,
que aprueba la Convención sobre los
Derechos de las Personas con Discapacidad
y su Protocolo Facultativo.

Ley No. 134 de 31 de diciembre de 2013
establece la equiparación económica para
las personas con discapacidad.

La Ley No. 15, de 31 de mayo de 2016,
establece la equiparación de oportunidades
para las personas con discapacidad.

Ley No. 171 de 15 de octubre de 2020
"De protección integral a la Primera Infancia
y al desarrollo infantil temprano"

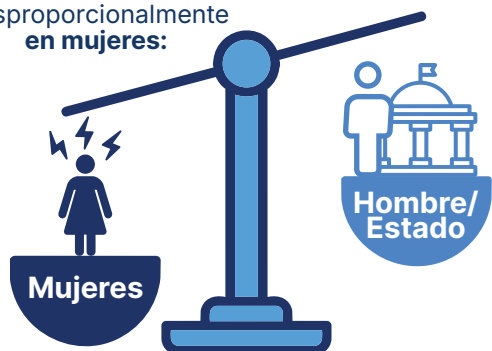
Ley No. 285 del 15 de febrero de 2022,
que crea el Sistema de Garantías y Protección
Integral de los Derechos de la Niñez y la
Adolescencia

Ley No. 431 de 25 de abril de 2024
que crea el Sistema Nacional de Cuidados

El desconocimiento de la norma no exime de
la responsabilidad de garantizar el derecho
de niños, niñas y adolescentes con
discapacidad y personas cuidadoras.

El cuidado es responsabilidad de todas y todos, **no solo de mamá.**

El cuidado recae
desproporcionalmente
en mujeres:



Acciones para la persona funcionaria:

- ✓ Si asiste el padre, válделo e involúcrelo activamente.
- ✓ No asuma que "la mamá se encarga de todo".
- ✓ Promueva que la información llegue a todo el núcleo familiar.

Comunicación efectiva con cuidadores bajo estrés



Claridad:

Use oraciones cortas.
Evite jergas burocráticas



Paciencia:

¿Podría explicarme, con sus
propias palabras, qué debe
hacer ahora?

(No pregunte: ¿Entendió?)



Empatía:

Si faltan a una cita,
pregunte qué ocurrió.
No regañe.