

# PAUTAS GENERALES DE ACTUACIÓN

- ✓ Como policías, seremos parte activa en la conversación.
- ✓ El cuaderno puede ayudarnos a completar y explicar mejor lo que ocurre.
- ✓ Es conveniente acordar un código para las respuestas SI/NO.
- ✓ Hacer preguntas cerradas para que la persona pueda responder señalando un pictograma.
- ✓ Señalar los pictogramas al mismo tiempo que se van nombrando. Preguntar el color de los pictogramas en blanco y negro.
- ✓ Dejar tiempo para que la persona señale el pictograma.
- ✓ Una vez que lo ha señalado, es conveniente repetir en voz alta el pictograma seleccionado, esto ayuda a verificar su respuesta.
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y sencillo, pero no infantilizado.
- ✓ Hablar despacio. El tono de nuestra voz será calmado.
- ✓ Situarse a su altura y mirarle le a los ojos mientras le hablamos.
- ✓ Llamar su atención con delicadeza para que nos mire.
- ✓ Apoyar nuestro lenguaje oral con gestos naturales e intuitivos.
- ✓ Finalizar siempre con la secuencia de pictogramas «¡GRACIAS! LO HAS HECHO GENIAL»..

*Adaptación realizada a partir del «Cuaderno de Comunicación con pictogramas para situaciones de Emergencia y en comisaría» elaborado a partir de la colaboración de Policía Nacional y el Centro Aragonés de la Comunicación Aumentativa y Alternativa.*

*Pictogramas ARASAAC (<http://www.arasaac.org>). Licencia: CC (BY-NC-SA)  
Propiedad: Gobierno de Aragón (España)*

# COMUNICACIÓN CON PICTOGRAMAS PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EN COMISARÍA



Con este cuaderno de comunicación aumentativa, adaptado con pictogramas de ARASAAC, se pretende dotar a la Policía Nacional de un instrumento de respuesta rápida, que permita la comunicación e interacción inmediata con personas que tienen dificultades en este ámbito por distintos factores (autismo, discapacidad intelectual, desconocimiento del idioma, personas mayores, estado de shock, etc.).

## ANTES DE EMPEZAR A UTILIZAR ESTE CUADERNO,

es imprescindible leer la Guía de uso policial que aparece en las páginas 2 y 12, así como conocer la estructura del mismo y familiarizarse con los diferentes apartados que contiene, los apoyos visuales con los que cuenta y las partes en las que está dividido.

# GUÍA DE USO POLICIAL

Este cuaderno de comunicación con pictogramas pretende **facilitar la comunicación en el ámbito policial** a cualquier persona con dificultades en este ámbito (por ej. trastornos del espectro del autismo, discapacidad intelectual, migrantes, turistas que desconozcan el idioma, personas mayores y cualquier otra problemática que implique dificultades en la interacción).

Para ello, se han utilizado los pictogramas de ARASAAC y se ha incluido **terminología básica** relacionada con el ámbito policial, así como una serie de **secuencias frecuentes** en este contexto y **procedimientos** que se suelen llevar a cabo (por ej. traslado a comisaría o a un hospital, denuncia, saber qué y cómo ha pasado, etc.).

## ¿Qué es un pictograma?

Los pictogramas son símbolos gráficos que sirven de apoyo para que la persona con dificultades en la comunicación pueda expresar lo que le ha sucedido.

## ¿Cómo se usan?

Los pictogramas pueden ser utilizados de forma individual (p.e.: *Hola, soy policía*) o mediante una secuencia (p.e.: *B-¿A quién llamamos?*). Cada persona y cada situación son diferentes, por lo que debemos ser flexibles y poder adaptarlos en función de cada una de ellas.

## Implicación de las familias/personas responsables

Contaremos siempre con el apoyo de estas personas, ya que son las que más facilidad tienen para comunicarse con la persona afectada. También haremos uso de la información que nos faciliten en el caso de que se encuentren en el lugar de los hechos o en el caso de que podamos contactar con ellas por cualquier otra vía.

## ¿Cómo reflejarlo en el atestado?

En el atestado se hará constar el uso del cuaderno de comunicación con pictogramas para la recogida de información. Las secuencias de pictogramas están referenciadas con letras y los pictogramas con números. Podríamos hacer constar, por ejemplo: *...”Al preguntar ¿Quién ha sido? el denunciante señala como autor el pictograma 1 que corresponde a la figura de un hombre y como color de piel el numero 6 (blanco)”*

# N - ¿CÓMO HA HUÍDO?



1 - CORRIENDO



2 - PATINETE



3 - MOTO



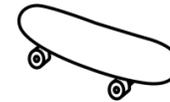
4 - BICICLETA



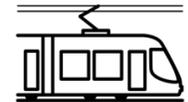
5 - AUTOBÚS



6 - COCHE



7 - MONOPATÍN



8 - TRANVÍA - METRO



¡GRACIAS! LO HAS HECHO GENIAL



SI NECESITAS AYUDA, LLÁMANOS AL 091 Y TE AYUDAMOS

## L - ¿QUÉ TE HAN SUSTRAÍDO?



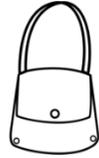
1 - CARTERA



2 - DINERO



3 - JOYAS



4 - BOLSO



5 - CASCOS



6 - DISPOSITIVO MÓVIL



7 - PATINETE



8 - BICICLETA



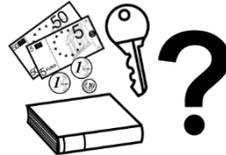
9 - ZAPATILLAS



10 - MOCHILA



11 - SUDADERA



12 - OTROS OBJETOS

## M - ¿QUÉ HA UTILIZADO?



1 - PUÑO



2 - CUCHILLO



3 - BOTELLA



4 - HACHA



5 - PALO



6 - JERINGUILLA



7 - PISTOLA



8 - CORREO ELECTRÓNICO



9 - INTERNET



10 - VOZ

## COMUNICACIÓN CON PICTOGRAMAS PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EN COMISARÍA



HOLA, SOY POLICÍA.



SOMOS AMIGAS/OS.



VAMOS A AYUDARTE.



TRANQUILO/A.



¿CÓMO TE LLAMAS?



¿DÓNDE VIVES?



¿LLEVAS DOCUMENTO?

## A - ¿CÓMO ESTÁS?



1 - ESTOY BIEN



2 - ESTOY MAL



3 - NECESITO ASISTENCIA MÉDICA



4 - TRISTE



5 - AVERGONZADO/A



6 - ASUSTADO/A



7 - NERVIOSO/A



8 - ENFADADO/A

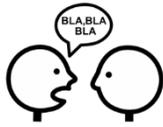
# B - ¿A QUIÉN LLAMAMOS?



ESPERA



1 - VAMOS A LLAMAR



2 - VAMOS A HABLAR



3- A MI FAMILIA



4- A MIS AMIGAS/OS



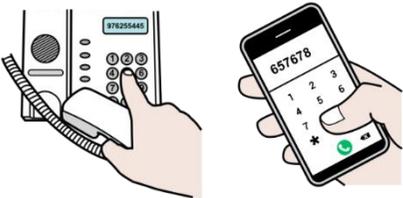
5 - A MI CASA



6 - A OTRA PERSONA

Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P
A	S	D	F	G	H	J	K	L	Ñ
@	Z	X	C	V	B	N	M	_	-

# C - LLAMAR...



0	1	2	3
4	5	6	7
8	9		

# K - ¿CÓMO ERA?



1- JOVEN



2- ADULTO



3- ANCIANO/A



4- ALTO/A



5- BAJO/A



6- GRUESO/A



7- DELGADO/A



8- PELO CORTO



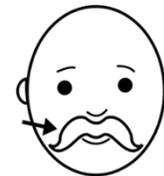
9- PELO LARGO



10- PELO RIZADO



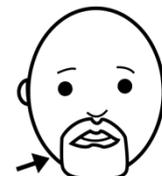
11- CALVO



12- BIGOTE



13- BARBA



14- PERILLA



15- PATILLAS



16- OJOS



17- CON GAFAS



INDICA EL COLOR

# I - ¿QUIÉN HA SIDO?



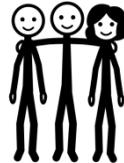
1- HOMBRE



2- MUJER



3- FAMILIAR



4- AMIGO/A



5-DESCONOCIDO/A



INDICA EL COLOR DE LA PIEL

# J - ¿CÓMO IBA VESTIDO/A?



1 - PANTALÓN LARGO



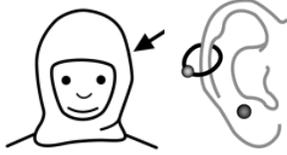
2 - CAMISETA MANGA CORTA



3 - CHÁNDAL



4 - ZAPATILLAS



5 - PASAMONTAÑAS 6 - PIERCING OREJA



7 - FALDA



8 - CAMISETA MANGA LARGA



9 - SUDADERA



10 - ZAPATOS



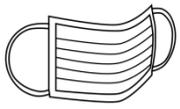
11 - GORRA



12 - PIERCING NARIZ



13 - PANTALÓN CORTO



14 - MASCARILLA



15 - ABRIGO



16 - CHANCLAS



17 - PAÑUELO



18 - TATUAJE



INDICA EL COLOR

# D - ¿DÓNDE VAMOS?



AHORA TRANQUILO/A,



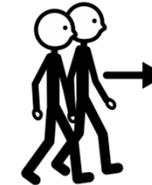
LA POLICÍA



VA A AYUDARTE.



1 - VAMOS A HABLAR.



TE ACOMPAÑAMOS



A TU CASA.



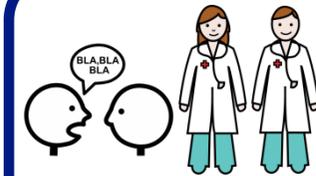
2 - VAMOS A HABLAR.



VAMOS EN COCHE PATRULLA



A LA COMISARÍA.



3 - VAMOS A HABLAR.



VAMOS EN AMBULANCIA



AL HOSPITAL.

## E - ¿QUÉ TE HA PASADO?



1 - ME HAN AGREDIDO



2 - ME HAN INSULTADO O AMENAZADO



3 - HE DISCUTIDO



4 - ME HAN ASALTADO



5 - ME HAN SUSTRÁIDO



6 - HAN TRATADO DE ABUSAR DE MÍ



7 - ME HAN ROBADO EN INTERNET



8 - ME HE ESCAPADO



9 - ESTOY PERDIDO/A



10 - ME HE CAÍDO



11 - QUIERO RENOVAR DOCUMENTOS

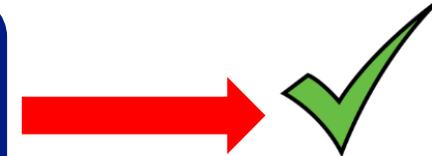


12 - HE PERDIDO...

## F - ¿QUIERES DENUNCIAR?



¿QUIERES DENUNCIAR?



1 - SÍ



2 - NO

## G - RECUERDA...



TENGO QUE CONTAR LA VERDAD



SI ALGO NO ENTIENDO, PREGUNTO



SI NO LO SÉ, DIGO NO LO SÉ



## H - ¿DÓNDE HA SUCEDIDO?



1 - CASA



2 - CENTRO EDUCATIVO



3 - PARQUE



4 - BAR - DISCOTECA



5 - CALLE



6 - CENTRO COMERCIAL



7 - CAJERO



8 - EN OTRO LUGAR