

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SAC

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RECOMENDACIONES GENERALES	2
4. DISCAPACIDAD VISUAL, CIEGAS O CON BAJA VISIÓN	3
5. DISCAPACIDAD AUDITIVA, CON BAJA AUDICIÓN O PERSONAS SORDAS	4
6. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA (PERSONAS QUE USAN SILLA DE RUEDAS, BASTONES, ANDADORES, ETC.)	5
7. DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL	6
8. DISCAPACIDAD PSÍQUICA O MENTAL	7
9. CONSIDERACIONES FINALES	8

1. OBJETIVO

Generar las condiciones que les permitan a los consumidores financieros que se encuentran en situación de discapacidad, ser debidamente atendidos, por los colaboradores de FINAGRO, con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la Entidad.

2. ALCANCE

Aplica para todos los colaboradores que realicen atención al público, en el marco de lo establecido en la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. RECOMENDACIONES GENERALES

- Identifíquese o preséntese antes de comenzar la conversación.
- Emplee un lenguaje correcto: se dice **“persona en situación de discapacidad”** o **“persona con discapacidad”**.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?
- Cuando converse con ellas o las atienda, permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas y escúchelas.
- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.
- No se burle de movimientos involuntarios, gesticulaciones, entre otros, que puedan presentar las personas en condición de discapacidad.
- La información que se brinde al público debe encontrarse en formatos comprensibles y facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.

- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación, gráficos y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta o busque otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- No les demuestre lástima o miedo.
- Permita tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Centre la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Permita el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.
- Permita que las personas expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

4. DISCAPACIDAD VISUAL, CIEGAS O CON BAJA VISIÓN

- Preséntese e identifíquese.
- No hale a la persona del vestuario o del brazo.
- Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de ésta sobre su hombro o brazo.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.

- Indíquese si hay otra u otras personas presentes.
- Avise al usuario cuando se ausenta.
- No utilice palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”. Utilice términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda se encuentra...”, “a su derecha está...”, etc.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada, se sugiere que utilice expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato...” o “hago entrega de la documentación...” o “estoy revisando su registro en mi PC”
- Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evite exclamaciones que puedan provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no vidente son términos incorrectos. Puede decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.
- Intente ser lo más descriptivo posible, en especial al informar sobre los productos y servicios de FINAGRO.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que éste representa sus ojos y su seguridad.

5. DISCAPACIDAD AUDITIVA, CON BAJA AUDICIÓN O PERSONAS SORDAS

Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, chequee si puede leer las preguntas y que le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intente

solicitar el apoyo de una persona “oyente” en la familia, para que intermedie en el proceso. Adicionalmente:

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Siempre hablele de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- Module con naturalidad y no realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando. No sustituya el lenguaje verbal por gestos.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No alce exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.

6. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA (PERSONAS QUE USAN SILLA DE RUEDAS, BASTONES, ANDADORES, ETC.)

- Diríjase a la persona por su nombre.
- Pregúntele si necesita ayuda y cómo lo debe asistir con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.

- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón), ni separe a las personas de estos, a menos que lo soliciten.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad, sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- A personas de talla baja, colabóreles porque pueden tener dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como muletas, bastones, bancas, escalas y otras ayudas especiales.
- Evite comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

7. DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- Asegúrese de que la persona comprendió, la atención e información brindada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestado. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.

8. DISCAPACIDAD PSÍQUICA O MENTAL

- Diríjase con respeto y realice el saludo de la manera habitual.
- No demuestre miedo o aversión al atenderlos, a pesar de que están afectados en su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento (depresivos, trastornos bipolares, de personalidad, etc.).
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

Notas:

- Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al momento de su atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito que estas personas sean siempre personas alteradas o violentas.

9. CONSIDERACIONES FINALES

- La única forma de que una persona en situación de discapacidad no pueda contestar es que se encuentre declarada interdicta¹.
- Las personas con síndrome de Down, bajo ningún caso o criterio se procederá a dejarlos fuera de la interacción, a menos que estuviesen declarados interdictos.

¹ *Interdicta: Proceso judicial* donde se designa a un curador (a) como tutor legal de una persona mayor de 18 años.