

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### PROCESO: GESTIÓN DE CANALES Y USUARIOS

### SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SAC

#### TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. RECOMENDACIONES GENERALES .....	2
4. TIPOS DE DISCAPACIDAD.....	3
4.1 DISCAPACIDAD VISUAL.....	4
4.2 DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	5
4.3 DISCAPACIDAD FÍSICA.....	6
4.4 DISCAPACIDAD COGNITIVA.....	7
4.5 DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL .....	7
4.6 SORDOCEGUERA .....	8
4.7 DISCAPACIDAD MÚLTIPLE.....	8

## 1. OBJETIVO

Generar las condiciones que les permitan a los consumidores financieros con 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 y preséntese antes de comenzar la conversación.
- Emplee un lenguaje correcto: se dice **“persona con discapacidad”**.
- Diríjase a la persona salvo que la misma indique que requiere algún apoyo adicional y/o requiera apoyo permanente de un intérprete.
- 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 y/o las atienda, permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas y escúchelas.
- No infantilice a las personas con discapacidad. Evite hablarles en un tono aniñado, o tener otro tipo de comportamientos infantiles.
- No se burle de movimientos involuntarios, gesticulaciones, entre otros, que puedan presentar las personas con discapacidad.
- Toda información que se brinde al público debe encontrarse en formatos claros, comprensibles sencillos y accesibles. Cuando sea posible debe hacerse uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- La información se debe dar de forma clara, sencilla y pausada, empleando 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. Toda información brindada debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta. Ayúdese con recursos escritos y/o gráficos.
- No demuestre lástima o miedo.

- Permita tiempos suficientes de reacción y comunicación. Algunas personas (según su tipo de discapacidad y/o edad) requieren un tiempo superior para la comprensión y/o el diálogo.
- Centre la atención en las habilidades de las personas y no en su discapacidad.
- Permita el ingreso de perros guías y/o de apoyos, especialmente para las personas ciegas y sordo ciegas, así como el ingreso de familiares, cuidadores u otros apoyos, cuando se requieran. Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, 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.
- Ante todo, sea amable y comprensivo. Dele el trato que usted esperaría recibir.

#### **4. TIPOS DE DISCAPACIDAD**

La discapacidad se entiende como las barreras que existen para la realización de las actividades diarias. Dichas barreras pueden ser principalmente actitudinales, comunicacionales y físicas. Normalmente las actitudinales son las más difíciles de eliminar pues son las relacionadas con el comportamiento de las demás personas y el trato que damos en la interacción.

De conformidad con la normatividad colombiana, se reconocen siete (7) categorías de discapacidad que no son mutuamente excluyentes, a saber:

- Auditiva
- Cognitiva
- Física
- Múltiple
- Sordoceguera
- Visual
- Psicosocial

Recuerde que hay discapacidades que son invisibles y que existe un autorreconocimiento de la discapacidad. No desconozca a una persona que dice tener alguna discapacidad porque esta no sea evidente para usted.

Con el propósito de reducir las barreras en el entorno y brindar la mejor atención posible a una persona con discapacidad, debe entender que la primera barrera que se debe eliminar es la incorrecta actitud de quien atiende. Cada persona es diferente y por ello, estas consideraciones básicas son a título informativo para guiar la

atención. Sin embargo, se requiere poner mucha atención a las necesidades puntuales de cada persona a atender y si existen dudas o inquietudes, consultar a alguien del equipo de la Dirección de Relacionamiento .

#### **4.1 DISCAPACIDAD VISUAL**

Las personas con discapacidad visual pueden presentar dificultades para percibir la luz, forma, tamaño color de los objetos, e incluye a las personas con ceguera total, así como aquellas con baja visión.

Pueden requerir herramientas de ayuda tales como: ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y/o magnificadores de pantalla, perros guía. A estos últimos se les debe permitir el ingreso sin restricciones a todos los establecimientos de atención al público.

Con el fin de brindar una mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad visual se sugiere:

- Preséntese e identifíquese. Consúltele si requiere algún tipo de apoyo puntual (no todas las personas con discapacidad visual requieren apoyos adicionales).
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad visual y no a su intérprete o acompañante.
- 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 si debe ausentarse y a qué.
- 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 con discapacidad visual 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, invidente o no vidente son términos incorrectos. Puede decir persona que ve o persona con discapacidad visual, 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.

## 4.2 DISCAPACIDAD AUDITIVA

Las personas con discapacidad auditiva presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; por lo que presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

También pueden manifestar pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición y utilizar apoyos como audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas.

Con el fin de brindarle una mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad auditiva se sugiere:

- Preséntese e identifíquese. Consúltele si requiere algún tipo de apoyo puntual (no todas las personas con discapacidad auditiva requieren apoyos adicionales).
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Colóquese de manera que su cara esté lo más visible e iluminada posible.
- Siempre háblele de frente y articule las palabras en forma clara y pausada. Recuerde que, para algunas personas sordas, el castellano es su segundo idioma, razón por la cual debe ser claro y sencillo en su lenguaje. Así mismo, debe hablar clara y pausadamente en caso que haya un intérprete de lengua de señas.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona con discapacidad auditiva, puesto que unos se fijan en la modulación de las personas al hablar y otras se apoyan leyendo 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 soliciten directamente.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítelo que lo repita o que lo escriba si le es posible. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

- Recuerde que no todas las personas sordas comprenden perfectamente el castellano, por lo tanto, debe validar si la persona lee, esto puede facilitar la entrega de la información.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.

### **4.3 DISCAPACIDAD FÍSICA**

Las personas con discapacidad física pueden presentar diferentes tipos de condiciones (algunas de ellas permanentes) que limitan su funcionalidad corporal a nivel muscular, esquelético, neurológico, en la piel y/o también, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal, lo cual genera barreras para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos, interactuar con otras personas, entre otros.

Con el fin de brindarle una mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad física se sugiere:

- Preséntese e identifíquese. Consúltele si requiere algún tipo de apoyo puntual (no todas las personas con discapacidad física requieren apoyos adicionales).
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad física y no a su intérprete o acompañante.
- 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 afirmativa, 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 primero 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. Antes de ayudarlos, consulte primero qué tipo de apoyo requieren y cómo se les debe brindar el apoyo.
- 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 explícitamente.

- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

#### **4.4 DISCAPACIDAD COGNITIVA**

Las personas con discapacidad cognitiva son aquellas que presentan divergencias en sus capacidades mentales generales, como: el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, y/o el aprendizaje, lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales. Algunas de sus manifestaciones se clasifican como Síndrome de Down, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, neurodivergencia, déficit de atención, entre otros.

Con el fin de brindarle una mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad cognitiva se sugiere:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- Consulte si la persona requiere algún apoyo o cuenta con algún tipo de apoyo.
- 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 clara y sencilla. Explique de manera pausada
- Asegúrese de que la persona comprendió, la atención e información brindada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona requiere algún tipo de apoyo o tiene dificultades para su expresión, asegúrese de brindar la información clara al personal de apoyo que acompañe..
- La información que brinde debe realizarse con mensajes claros, concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestado. Una persona con discapacidad cognitiva puede requerir un mayor tiempo para comprender conceptos nuevos.

#### **4.5 DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL**

Las personas con discapacidad psicosocial tienen diferentes tipos de alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional. Puede manifestarse como: depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, síndrome de Tourette, estrés postraumático, entre otros.

Con el fin de brindarle una mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad psicosocial se sugiere:

- Diríjase con respeto y realice el saludo de la manera habitual.
- No demuestre miedo o aversión al atenderlos, ni actitudes discriminatorias.
- 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 viables 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 correctamente.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona requiera un mayor tiempo para expresarse adecuadamente.
- Procure empatizar: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

#### **4.6 SORDOCEGUERA**

Las personas con sordoceguera tienen una combinación de deficiencia visual y auditiva, tienen problemas para la comunicación, movilidad, orientación. Algunas personas sordociegas son totalmente sordas y ciegas.

- Las personas sordociegas pueden llegar a la entidad acompañadas. Es importante dirigirse al ciudadano de manera directa, recordando que el acompañante es un facilitador en la comunicación.
- Evidencie su presencia tocándole suavemente el hombro o el brazo, para facilitarle su identificación en el lugar.
- Póngase dentro del campo visual de la persona para que en caso de que identifique que cuenta con baja visión.
- Hable de forma clara y pausada, para darle tiempo para el intérprete y en caso de que la persona tenga suficiente visión para leer labios.
- Identifique si el ciudadano posee audífono y proceda a hablarle de forma clara, directa y vocalizando correctamente cada palabra.
- Escuche y atienda las instrucciones del ciudadano que puede sugerirle la mejor forma para comunicarse.

#### **4.7 DISCAPACIDAD MÚLTIPLE**

Las personas con discapacidad múltiple presentan dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o cognitiva, las cuales aumenta las

barreras del entorno y generan mayores retos para la interacción. En determinados casos, requieren apoyos generalizados y permanentes.

Con el fin de brindarle una mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad múltiple se sugiere:

- Diríjase con respeto y realice el saludo de la manera habitual.
- No demuestre miedo o aversión al atenderlos, ni actitudes discriminatorias.
- Hable de forma clara y pausada.
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad múltiple y no a su intérprete o acompañante.
- Pregúntele si necesita ayuda y cómo lo debe asistir en caso que la persona requiera algún tipo de ayuda o apoyo adicional.

**Nota:**

- Es un estigma social asumir que las personas con discapacidad (cualquiera que sea) sean personas alteradas o violentas. Así mismo, es erróneo pensar que no están en capacidad de comprender la información que se les brinda.