

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA**

### **CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**

#### **I. OBJETIVO**

Establecer un procedimiento general para la atención de personas con discapacidad y movilidad reducida que requieran acceder a los servicios de los Centros de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Tunja, con miras a eliminar las barreras que les impiden desenvolverse de forma autónoma y segura, con la ayuda de herramientas físicas, tecnológicas y de personal capacitado para garantizar el acceso a los servicios.

#### **II. CONCEPTOS BÁSICOS**

**Personas con discapacidad o movilidad reducida:** Condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna dificultad física, mental o sensorial y que limitan la atención bajo el modelo estándar de la prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sea naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, y en tanto, requieren una atención diferencial y preferencial.

**Atención preferencial:** Hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, cumpliendo con la normativa vigente y generando en los clientes que presentan condiciones particulares o diversidad funcional una experiencia memorable en cada contacto.

## III. PROCEDIMIENTO

### Para personas con movilidad reducida:

Una vez se acerque una persona con movilidad reducida a la recepción de la Cámara de Comercio de Tunja por algún servicio que preste el Centro de Conciliación y Arbitraje, ésta será dirigida al ascensor ubicado en el primer piso de la Entidad, posteriormente la persona encargada en recepción le indicará al usuario el lugar donde se encuentra ubicado el Centro de Conciliación y Arbitraje y éste lo acompañará al ascensor. Únicamente le prestará soporte (ayudarlo con su movilidad) si el usuario está de acuerdo.

En caso de que el ascensor se encuentre sin cupo, se dará prioridad a la persona con movilidad reducida.

Para el caso de los Centros de Conciliación y Arbitraje de Garagoa y Chiquinquirá, las personas con movilidad reducida serán orientadas por la persona encargada en recepción directamente al Centro, dada su ubicación en un primer piso.

De igual manera, si el usuario requiere alguno de los servicios del Centro, se pondrá a su disposición el servicio de forma virtual con el fin de evitar más desplazamientos, en caso de que el usuario desee la prestación del servicio de manera presencial, éste será garantizado de forma que los participantes de la audiencia se encuentren ubicados a la misma altura de la persona con movilidad reducida.

### Recomendaciones:

- Debemos identificarnos y presentarnos antes de comenzar una conversación.
- Empleemos un lenguaje correcto: se dice "persona en situación de discapacidad" o "persona en condición de discapacidad".
- Centremos nuestra atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando conversemos con ellas, o las atendemos, permitamos que las personas en condición de discapacidad hablen por sí solas.
- Evitemos dirigir la palabra, o mirada, solamente a los acompañantes.
- No tratemos a la persona como si fuera un niño.

- La información que demos debe ser de forma clara y pausada, utilicemos para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurémonos que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, debemos buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitamos 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.
- Evitemos todo tipo de invasión corporal (por ejemplo, tomarle la mano a menos que la persona lo solicite expresamente), cada persona en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y qué le resulta más cómodo y conveniente.

## **Para personas con Discapacidad**

### **Discapacidad visual - Personas con baja visión o personas ciegas**

Cuando una persona con discapacidad visual, con baja visión o ceguera se acerque a la Cámara de Comercio de Tunja en busca de cualquier servicio que ofrezca el Centro de Conciliación y Arbitraje, ésta será acompañada por la persona encargada de recepción, quien a través de indicaciones tales como: "izquierda" o "derecha", de acuerdo a la posición en que él o ella se encuentran. Únicamente le prestará soporte (ayudarlo con su movilidad) si el usuario está de acuerdo. Si la persona con discapacidad se encuentra acompañada, se le darán las instrucciones, además, a su acompañante.

Una vez el usuario, solo o acompañado, haya llegado al Centro de Conciliación y Arbitraje, será atendido de forma prioritaria, la asesoría se realizará de forma clara, y se le deberá indicar al usuario sobre los movimientos que realiza el funcionario que esté brindado la asesoría, por ejemplo: "voy a sacar una copia", "me voy a ausentar unos minutos", "en este momento me encuentro organizando su información", igualmente, en caso de que sea necesario entregarle algún documento al usuario se le deberá solicitar que extienda su mano para entregarle la documentación que sea del caso.

De igual manera, si el usuario requiere alguno de los servicios del Centro, se pondrá a su disposición el servicio de forma virtual con el fin de evitar más desplazamientos. En caso de que el usuario desee la prestación del servicio de manera presencial, éste será garantizado informando a los participantes de la audiencia que deberán hablar de forma clara, haciendo énfasis en su lenguaje verbal para una mejor comunicación con el usuario con discapacidad. Para la toma de firma o de huellas digitales, se debe solicitar autorización para tomar su mano y guiarla al espacio que corresponde.

## **Recomendaciones:**

- Nos presentamos e identificamos. No empezamos a hablar sin habernos presentado primero.
- Intentamos ser lo más descriptivos posibles en la comunicación.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos coger la suya para hacerle saber que queremos saludarle.
- La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de actuar.
- Le indicamos si hay otra u otras personas presentes.
- Avisamos al usuario cuando nos ausentamos.
- No utilizamos palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello".
- Utilizamos términos que apunten directamente a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha", "adelante", "atrás" etc.
- Evitamos exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como "¡ay!", "¡uf!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para la persona ciega.

## **Discapacidad auditiva - Audición reducida o sorda.**

Cuando una persona con discapacidad auditiva, reducida o sordera se acerque a la Cámara de Comercio de Tunja en busca de cualquier servicio que ofrezca el Centro de Conciliación y Arbitraje, inicialmente se le debe preguntar al usuario si tiene audición reducida, con preguntas como "¿usted puede escucharme un poco? ¿si me ubico a esta distancia me escucha mejor?", en caso de que se trate de una persona con audición reducida se brindará la asesoría prestando especial atención a la vocalización de las palabras, modulando con naturalidad en un tono de voz que permita el intercambio de mensajes.

Si se trata de una persona sorda, el funcionario del Centro deberá preguntar de una forma intuitiva si el usuario se expresa mediante lenguaje de señas, en ese caso, se brindará el apoyo de un intérprete capacitado en lenguaje de señas.

## Recomendaciones:

- Hablamos de frente, la persona necesita ver nuestros labios.
- Modulamos con naturalidad.
- Repetimos las indicaciones o la información si es necesario.
- No debemos alzar exageradamente la voz, a menos que se nos solicite.
- Chequeamos 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 debamos gritarle.
- 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 colombiana.
- Si requerimos llamar su atención, podemos dar un par de leves golpes en su hombro o brazo
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, nos dirigimos a la persona, no al intérprete.

## Discapacidad Cognitiva / Intelectual

Cuando una persona con discapacidad cognitiva / intelectual se acerque a la Cámara de Comercio de Tunja en busca de cualquier servicio que ofrezca el Centro de Conciliación y Arbitraje, al usuario se le brindará la asesoría idealmente acompañado de un tercero de confianza del usuario.

La información que se brinde será remitida al correo electrónico que para tal efecto se suministre, con el fin de indicar el paso a paso para acceder al servicio que el usuario necesite.

En caso de que el usuario acceda a algún servicio del Centro, podrá acudir en compañía de su apoyo o personal de confianza.

## Recomendaciones:

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien construidas.
- Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- Asegurémonos de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregamos la información de manera sencilla y lenta.
- No hablamos 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.
- Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

## Estructura física y señalización:

La Cámara de Comercio de Tunja cuenta con ascensor, el cual garantiza la movilidad de los usuarios de forma rápida y segura, dicho ascensor cuenta con un botón de emergencia en caso de ser requerido.

Para el caso de los Centros de Conciliación y Arbitraje de Chiquinquirá y Garagoa, se cuenta con personal de la Cámara de Comercio, que prestará ayuda física para que las personas con discapacidad y/o movilidad reducida puedan acceder a las instalaciones con mayor facilidad y seguridad.



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co)