



PROTOCOLO ATENCIÓN A PERSONAS DE DISCAPACIDAD 2024

SAC y Comunicaciones

TABLA DE CONTENIDO

ANTECEDENTES	3
OBJETIVO	3
GLOSARIO	3
RECOMENDACIONES GENERALES.....	4
RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD FÍSICA	5
RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD VISUAL.....	6
RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD INTELECTUAL	6
RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD AUDITIVA	6
CENTRO DE RELEVO COLOMBIA.....	7
RELEVO DE LLAMADAS	7
INTERPRETACIÓN EN LÍNEA	8
USO DE LAS TIC	8
APLICACIÓN MÓVIL	9
RECOMENDACIONES - DISCAPACIDAD SISTÉMICA, MENTAL COGNITIVA Y MENTAL PSICOSOCIAL.....	9
ANEXOS	9
Lengua manual colombiana	9
Sistema o Alfabeto Braille	10

I. ANTECEDENTES

De acuerdo con el programa general de la discapacidad en Colombia emitido por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE del año 2023, hay 3.134.037 personas con dificultades para realizar actividades básicas diarias (7,1% de la población del país).

De este modo, con la ratificación por parte de Colombia de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad, la entrada en vigor de la Ley 1618 de 2013 y la expedición del Documento Conpes 166 de 2013, Política pública nacional de discapacidad en inclusión social, se busca garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad en la sociedad colombiana.

II. OBJETIVO

El presente protocolo tiene por objeto dar cumplimiento a la Circular Básica Jurídica, parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, Título III - Competencia y protección del consumidor financiero, Capítulo II - Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas (en adelante EV), Circular Externa 008 de 2017 que, estableció la obligación a cargo de las EV de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros - SAC propendiendo por: (i) Consolidar al interior de la entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) adoptar sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Razón por la cual, en este documento se establecen las pautas que deben seguir los funcionarios de la sociedad fiduciaria para una adecuada atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad al proporcionar un ambiente correcto de atención y respeto por aquellas personas que, cuentan con algún tipo de discapacidad auditiva, visual, física o intelectual.

III. GLOSARIO

Barreras: cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

- a. Actitudinales: aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;

- b. Comunicativas: aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- c. Físicas: aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

Discapacidad auditiva: alteraciones en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje.

Discapacidad física: restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central, que se manifiesta con limitaciones en el movimiento.

Discapacidad intelectual: presencia de alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, encontrándose limitaciones principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento. Se caracterizan por tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas para su edad y entorno social a saber.

Discapacidad visual: agudeza visual de 20/400 en el mejor ojo, con la mejor corrección y con una disminución del campo visual menor a 100, contemplando los diferentes tipos de pérdida visual, según los grados de disminución visual y que se manifiesta en limitación para las actividades relacionadas con el uso de la visión.

Personas con y/o en situación de discapacidad: aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

IV. RECOMENDACIONES GENERALES

A continuación, se establecen recomendaciones generales para efectuar una cultura de debida atención, trato justo al consumidor financiero en situación de discapacidad:

- a. Salude, preséntese con nombre, cargo y área a la cual pertenece antes de iniciar una conversación.
- b. Diríjase a la persona por su nombre, hable mirándole a la cara, en un tono normal (sin gritar), despacio y claro.
- c. Sonría, sea amable, trate con naturaleza a las personas y con respecto, evite la lástima.

- d. Centre la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- e. Evite dirigir la palabra o mirada únicamente a los acompañantes; diríjase a la persona en condición de discapacidad.
- f. No trate a la persona como si fuera un niño.
- g. La información debe ser entregada de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean necesarios, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación; sea paciente y si debe volver a explicar, hágalo con calma y amabilidad.
- h. Asegúrese que la persona ha comprendido el mensaje, otorgue la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, acuda a otras alternativas para explicárselo, tales como, simplificando el lenguaje o apoyándose en recursos gráficos o escritos.
- i. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda asegúrese de preguntar antes: “¿Desea recibir ayuda?” o “¿Cómo desea que le colabore?”.
- j. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona en condición de discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- k. Evite hacer o decir algo que pueda incomodarle, evite reírse, burlarse, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- l. Mantenga al consumidor informado sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

Identifique el tipo de capacidad que presenta el usuario y conforme a esto, siga las siguientes recomendaciones:

V. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD FÍSICA O MOVILIDAD DISMINUIDA

- a. Evite usar términos anticuados e inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado.
- b. No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle antes si puede ayudar.
- c. Pregunte al consumidor si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con su movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- d. La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.
- e. Al dirigirse a una persona en esta condición, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura, busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones; si no se está en igualdad de condiciones, puede marcar una relación de jerarquía.

VI. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD VISUAL

- a. Intente ser lo más descriptivo posible en los documentos que suministre al consumidor, por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta (si es un formulario).
- b. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- c. Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede tomar la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- d. Indique al consumidor si hay otra u otras personas presentes.
- e. Avise al ciudadano cuando se ausenta.
- f. Evite el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá, ahí. Utilice términos espaciales más concretos como: “a su izquierda”, “detrás de usted”, “en frente suyo”, entre otros. No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- g. En caso de notar una situación de peligro para el consumidor, evite exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”.

VII. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA

- a. Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo para expresar su necesidad y que, de esta forma, no se ponga nerviosa.
- b. Asegúrese que la persona ha comprendido el mensaje, otorgue la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, acuda a otras alternativas para explicárselo, tales como, simplificando el lenguaje o apoyándose en recursos gráficos o escritos.
- c. Entregue la información de manera sencilla y lenta. Use oraciones cortas y concisas.
- d. A menos que la persona sea menor de 18 años o si está interdicto, la persona está calificada para solicitar y entregar información.
- e. Trate a la persona conforme a su edad, evite tratarlo como un niño.

VIII. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD AUDITIVA

- a. Ubíquese de tal manera que su cara esté iluminada.
- b. Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- c. Module con naturalidad.
- d. Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- e. No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- f. Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- g. Puede comunicarse con el usuario mediante intercambios de escritos. Escriba mensajes cortos, con letra grande claramente legible y si la persona no sabe leer hágalo con paciencia, señas y dibujos.
- h. 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, revise si puede comunicarse escribiendo la información. Si no puede hacerlo de esta

manera, o hay dificultades para comprender lo que le intenta comunicar, solicite soporte a través del **Centro de Relevó Colombia**.

IX. CENTRO DE RELEVO COLOMBIA

¿Qué es el Centro de Relevó de Colombia?

Es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascól, hace 16 años.

A través del Centro de Relevó:

- Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
- Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.
- Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información.
- Los intérpretes refuerzan sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana constantemente a través de cursos de formación.

X. RELEVO DE LLAMADAS

¿Se ha preguntado cómo hace una persona sorda para realizar una llamada telefónica?

En Colombia, el Centro de Relevó, permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

Esta iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL ha evolucionado, desde el 2001, apoyándose en la tecnología y hoy también están disponibles en forma gratuita las aplicaciones del Centro de Relevó para dispositivos móviles.

- **Información de interés**

Horario de atención: El servicio está disponible de lunes a domingo incluyendo festivos. (24 horas del día).

Navegadores para ingreso: Se recomienda acceder únicamente al servicio desde los siguientes navegadores:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox.

Duración por llamada: Según tecnología.

- Chat de video: 10 minutos
- Chat de texto: 15 minutos

XI. INTERPRETACIÓN EN LÍNEA

¿Cómo cree que se comunica una persona sorda y un oyente estando en un mismo espacio y sin un intérprete presencial?

El Servicio de Interpretación en Línea - SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

A través del SIEL, las personas sordas y oyentes podrán comunicarse en los puntos de atención del usuario de entidades públicas y privadas de todo el país, en reuniones de trabajo o en consultas médicas.

- **Información de interés**

Horario de atención: El servicio está disponible de lunes a viernes, sin incluir festivos, de: lunes a viernes de 7:30 a.m. - 8:30 p.m. - sábados: 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Información general del servicio: El servicio se solicita de manera inmediata, cada servicio tiene una duración de 30 minutos por sesión.

Navegadores para ingreso: Se recomienda acceder únicamente al servicio desde los siguientes navegadores:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox.

XII. USO DE LAS TIC

¿Cómo adquiere la población sorda, el conocimiento y la motivación por el uso de las TIC?

La Herramienta de Apropiación TIC ofrece contenidos y espacios donde la lengua de señas y la lengua escrita prevalecen para el acceso a la información, el aprendizaje, la comprensión, construcción de conocimientos y sobre todo la motivación al uso de las TIC en las personas sordas, siendo no sólo consumidores sino productores de información y así revolucionar en la red.

- **Información de interés**

Cultura Digital

Son videos cortos, acompañados por textos, en los que se abordan temas específicos acerca de las TIC que motivan a una persona sorda a convertirse en Ciudadano TIC.

Uso de palabras en contexto

El interés de la persona sorda por interpretar las palabras en lengua escrita en español según el contexto e intención comunicativa es posible y la beneficiará en el uso de la red.

Socialización LSC

Las personas sordas han incluido en su lengua el uso de señas referentes a lugares en cada región. La recopilación de ellas y su socialización en personas sordas y oyentes permitirán su apropiación.

XIII. APLICACIÓN MÓVIL

¿Existe otra opción para comunicarse con el Centro de Relevo?

La aplicación móvil es una plataforma virtual que se puede descargar a un celular o a una Tablet y es útil porque permite la comunicación a través del chat de texto o el chat de video.

Con la App puedes ingresar al Relevo de Llamadas, al SIEL y a las PQRS.

¿Cómo descargar la App del Centro de Relevo para dispositivos móviles Android?

1. Ingrese a la Play Store de su móvil
2. Busque la aplicación Centro de Relevo
3. Descargue la nueva

¡Y listo, es muy fácil!

XIV. RECOMENDACIONES - DISCAPACIDAD SISTÉMICA, MENTAL COGNITIVA Y MENTAL PSICOSOCIAL

Dado el caso de atender a un consumidor financiero que cuente con una discapacidad sistémica, mental cognitiva o mental psicosocial lo invitamos a comunicarse con el área de Gestión Humana quien cuenta con un funcionario encargado de atender a esta población.

XV. ANEXOS

Lengua manual colombiana

El decreto 2369 de 1997 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 324 de 1996 establece la lengua manual colombiana como idioma propio de la comunidad sorda del país, constituye la lengua natural de la misma, estructurada como un sistema convencional y arbitrario de señas visogestuales, basado en el uso de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo.



Figura 4. Abecedario en lengua manual colombiana (Lenguaje de señas)
Tomado de: <http://sordos-comunidadcoinda.blogspot.com/2009/05/diana-patricia-cornales.html>
gic+Colombiano.png

Sistema o Alfabeto Braille

Sistema de lectura y escritura en relieve, inventado en el siglo XIX por el francés Louis Braille, se basa en la combinación de seis puntos ordenados en dos columnas de tres cada una, que pueden ser percibidos a través del tacto. Los seis puntos cuya combinación da 64 caracteres permiten la escritura de las letras del alfabeto, signos de puntuación, los números y los signos matemáticos.

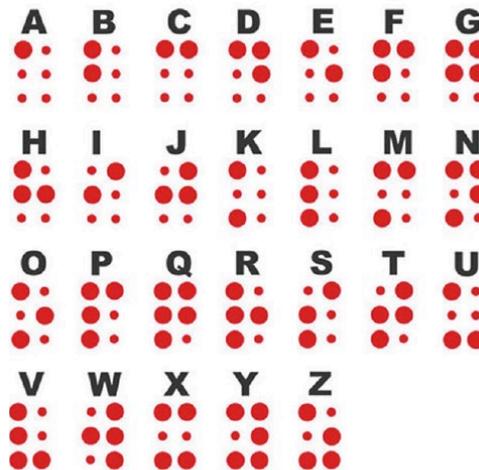


Figura 5. Abecedario en Sistema Braille
Tomado de: <http://www.sitiosargentino.com.ar/notas/2009/enero/alfabeto-braille.htm>

En este sentido, la forma más sencilla para comunicarse con una persona sordociega es mediante ayudas comunicativas: guía-intérprete, regletas en alto relieve, escritura en la palma de la mano. Por lo general estas personas siempre están acompañadas de un intérprete o asistente.

Recuerde que, la atención a los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y población en situación de vulnerabilidad: víctimas de la violencia, desplazados o personas en pobreza

extrema; grupos étnicos minoritarios (indígenas, raizales, gitanos) y personas de baja talla debe realizarse en orden de llegada.