



# PROTOCOLO ATENCIÓN A PERSONAS DE DISCAPACIDAD 2023

Frente SAC y Comunicaciones

## TABLA DE CONTENIDO

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

## I. ANTECEDENTES

En Colombia, de acuerdo con el Censo del DANE del año 2005 existen 2.624.898 personas en condiciones de discapacidad, lo que equivale al 6,3% del total de la población. Con relación a las cifras censales de los países de la Comunidad Andina de Naciones -CAN22, Colombia ocupa el primer lugar en prevalencia de discapacidad, seguida por Ecuador con el 4,7% (2001), Venezuela con 3,9% (2001), Chile con el 2,2% (2002), Perú con el 1,3 % (1993) y Bolivia con el 1,1% (2011)<sup>23</sup>.

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, surge una serie de obligaciones tanto para el Estado colombiano como también para la sociedad en general.

## II. OBJETIVO

El presente protocolo tiene por objeto dar cumplimiento a la Circular Externa 008 de 2017, parte I, Título III, Capítulo II, donde se incluyeron las instancias de atención al Consumidor Financiero en situación de discapacidad aplicable al Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

En este documento se establecen las pautas que deben seguir los funcionarios de la entidad 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, con cuentan con algún tipo de discapacidad auditiva, visual, física o intelectual.

## III. GLOSARIO

- Discapacidad: Término genérico que incluye deficiencia o alteración en las funciones o estructuras corporales, limitación o dificultades en la capacidad de realizar actividades y restricción en la participación de actividades que son vitales para el desarrollo de la persona.
- 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.

#### IV. RECOMENDACIONES GENERALES

01. Preséntese antes de iniciar una conversación.
  02. Diríjase a la persona por su nombre.
  03. Centre la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
  04. Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes.
  05. No trate a la persona como si fuera un niño.
- La información se debe entregar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
  - Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
  - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?”
  - ¿Cómo desea que le colabore?”.
  - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
  - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
  - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode, evite reírse, burlarse, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
  - Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
  - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

#### V. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD FÍSICA

- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.

- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar 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.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase encucilladas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

## VI. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD VISUAL

- Intente ser lo más descriptivo posible en los documentos que le entregue, como por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta (si es un formulario).
- Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avise al ciudadano cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

## VII. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- A menos que la persona sea menor de 18 años o si está interdicto, la persona está calificada para solicitar y entregar información.

## VIII. RECOMENDACIONES – DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Ubíquese de tal manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.

- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba 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. 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 Relevo Colombia**.

## IX. CENTRO DE RELEVO COLOMBIA

### ¿Qué es el Centro de Relevo 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, Fenascal, hace 16 años.

A través del Centro de Relevo:

- 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

### ¿Te has preguntado cómo hace una persona sorda para realizar una llamada telefónica?

En Colombia, el Centro de Relevo, 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 Relevo 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 y Mozilla Firefox.

Duración por llamada: Según tecnología.

Chat de video: 10 minutos

Chat de texto: 15 minutos

## XI. INTERPRETACIÓN EN LÍNEA

*¿Cómo crees 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, 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 ya no se agenda 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 y 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. Ingresa a Play Store
2. Busca Centro de Relevo
3. Descarga la nueva

*¡Y listo, es muy fácil!*

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

En caso de recibir a un consumidor financiero que cuente con una discapacidad sistémica, mental cognitiva ó 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-comunidad-sorda.blogspot.com/2009/05/diana-patricia-corrales.html>  
gta-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.

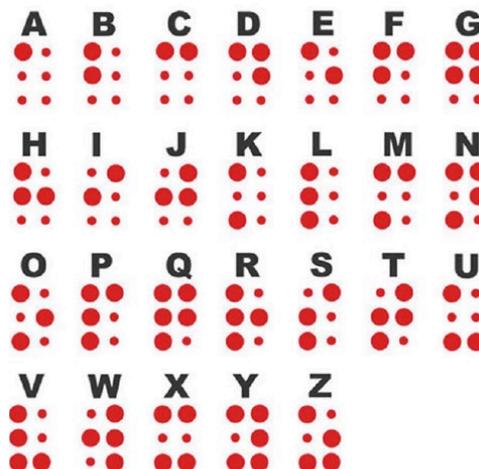


Figura 5. Abecedario en Sistema Braille  
Tomado de: <http://www.sitiosargentino.com.ar/notas/2009/enero/alfabeto-braille.htm>