



*Sociedad Colombiana de Ingenieros*  
*Centro de Conciliación, Arbitraje*  
*y Amigable Composición.*  
*Resolución 1738 de 1994*  
*del Ministerio de Justicia y del Derecho*  
*Código 1081*

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

## **PROTOCOLO DE ATENCION DIFERENCIAL Y DISCAPACITADOS**



CENTRO DE CONCILIACION, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION

SOCIEDAD COLOMBIANA DE INGENIEROS

Bogotá, D.C. Febrero 2023

*Bogotá D. C., sede centro carrera 4 # 10-41 sede norte carrera 14 # 99 - 33 Torre Pem oficina 502*  
*conmutador: (601) 6114040 email: scicentroconciliacion@sci.org.co web: www.sci.org.co*



## 1. PROTOCOLOS DEL SERVICIO

De acuerdo con la circular 008 del 2020, “El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar”.

Alrededor de lo que es el enfoque diferencial existen muchos estudios y puntos de vista, sin embargo no existe un concepto unificado acerca de lo que es y significa asumir este enfoque para trabajar a partir de éste; por esta razón, se ha propuesto definir el enfoque diferencial como una forma de analizar, actuar, valorar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus características diferenciales desde una perspectiva de equidad y diversidad.

El enfoque de derechos para la atención diferencial es una forma de abordar, comprender e identificar alternativas de respuesta a las necesidades de una población específica que generen condiciones para garantizar el ejercicio de sus derechos individuales y colectivos y el restablecimiento de los derechos vulnerados.

Por lo anterior, en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición (“CCA”) de la Sociedad Colombiana de Ingenieros, se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial para brindar atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y personas en condición de discapacidad. Esto acogiéndose a que los establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas. Ley N° 27408.

## 2. CONCEPTOS BÁSICOS

A continuación se presentan algunas definiciones de conceptos básicos sobre atención a personas con atención diferencial:

**ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** Condiciones y medidas que deben cumplir las entidades públicas y privadas para adaptar su entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

**ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:** Conjunto de características que deben tener las instalaciones para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

**ACCIÓN SIN DAÑO:** Este enfoque busca que se realice el trabajo de asesoría sin causar daños o impacto negativo al usuario.

**AJUSTES RAZONABLES:** Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos), que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con enfoque diferencial el acceso al servicio en igualdad de condiciones con los demás.



**ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.

**AUTONOMÍA:** Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:

- Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con enfoque diferencial
- Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria
- Habilidad social para interrelacionarse con los demás
- Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales
- Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar

**BARRERAS:** Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

- Actitudinales: Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- Comunicativas: Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- Físicas: Obstáculos materiales, palpables o contruados, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad

**CAPACIDAD JURÍDICA:** Poder que tienen las personas para crear, modificar o terminar relaciones jurídicas reconocidas por el Estado (por ejemplo, firmar contratos, iniciar un proceso legal o solicitar un servicio a una autoridad pública), sin la mediación de un tercero.

**DISCAPACIDAD:** Deficiencia física, mental o sensorial, permanente o temporal, que limita a una persona para realizar alguna actividad esencial de su vida diaria, y que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

**DISEÑO UNIVERSAL:** Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas, sin necesidad de adaptarlos. Su propósito es hacer más simple la realización de las actividades, tareas y operaciones, para todas que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.

**ENFOQUE DIFERENCIAL:** Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

**INCLUSIÓN SOCIAL:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.



**MOMENTO DE VERDAD EN EL SERVICIO:** Se refiere al preciso instante en que los usuarios entran en contacto con los servicios del centro de conciliación, generando una percepción acerca de la calidad del servicio-atención recibida.

Un momento de verdad puede ser telefónico, una impresión sobre la infraestructura, señalización y orientación en las instalaciones y hacia los servicios, disposición del lugar de atención, ambiente de trabajo, actitud y verbalización del colaborador. Se debe actuar en consonancia con el protocolo definido para asegurar la calidad de nuestra atención en cada momento de verdad.

**PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- Sensorial: Se refiere a los órganos de los sentidos, y puede ser visual, auditiva o sordoceguera
- Intelectual o cognitiva: Síndrome de Down, autismo, problemas de aprendizaje, entre otros
- Motriz o física: Personas con deficiencias en su motricidad en miembros superiores e inferiores, deficiencias del sistema nervioso central que limitan o impiden su movilidad y desplazamiento, con o sin dispositivos de apoyo o prótesis. También se incluyen las personas de talla baja.
- Mental o psicosocial: Trastornos psicológicos o psiquiátricos.
- Múltiple: Personas con más de una de las deficiencias anteriores.

**SEÑALÉTICA:** Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios de CCA acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

**SERVICIO:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades del usuario/ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de la entidad, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina civilidad. En el ámbito de los CCA, el servicio al usuario/ciudadano es la razón de ser y se constituye, por lo tanto, en el eje de su gestión.

**TOMA DE DECISIONES CON APOYO:** Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas y apoyarla en que las logre. Las familias, instituciones y los sistemas tienen que garantizar que las preferencias de la persona con discapacidad sean reconocidas e implementadas, sin discriminación.

**TRATO DIGNO:** El trato digno al usuario parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de oportunidades); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la condición de discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).



### 3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:



#### 2.1 Protocolo general de atención para víctimas

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. De otra parte, en el marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Se debe tener en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que se requiera prestar el servicio de MASC a una víctima:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita, dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencias de la causa y el malestar del afiliado o usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no generar falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No inferir sobre situaciones descritas por la víctima.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evitar que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.



- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permitir que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recordar que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Ser consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

## **2.2 Protocolo de servicio para atención de los sectores LGBTI**

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género.

En el enfoque diferencial, la perspectiva de género señala diferencias de los sujetos en cuatro aspectos diferentes pero complementarios: (i) En cuanto al sexo o dotación física diferencial del hombre y de la mujer; (ii) En cuanto a su identidad de género o condición de reconocerse como hombre o como mujer independientemente de su sexo; (iii) En cuanto a su identidad de libre elección de su pareja de acuerdo con sus opciones personales; y (iv) En cuanto a su identidad de imagen o apariencia personal (vestido e indumentaria). El respeto de estos cuatro factores, son el punto de partida para garantizar los derechos sexuales y reproductivos de un sujeto y la libre expresión de su personalidad. Los enfoques de género y respeto a la diversidad sexual, tienen como base el reconocimiento, constitucional y legal de la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres (artículo 43 de la Constitución Política), y la adopción de medidas en favor de grupos discriminados o marginados (artículo 13 de la Constitución Política).

A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o



ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.

- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “afiliado” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar afiliado y afiliada, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los usuarios manifiestan el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo. diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

### **2.3 Protocolo de atención a Etnias**

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

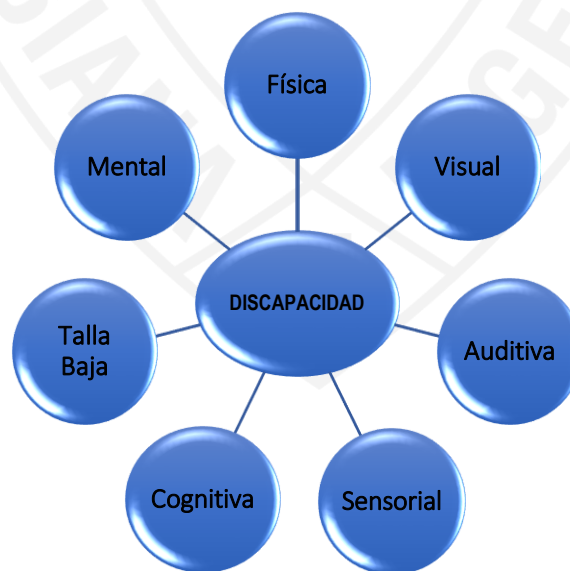
#### 4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Constitución Política de 1991 señala que el Estado debe promover las condiciones necesarias para que la igualdad sea real y efectiva, adoptar medidas a favor de grupos discriminados o marginados y proteger especialmente a las personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancia de vulnerabilidad manifiesta. También dispone que el Estado adelante una política de previsión, rehabilitación e integración social para la población disminuida física, sensorial y psíquicamente, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

Colombia reconoce que las personas con y/o en condición de discapacidad son todas aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.<sup>73</sup>

El enfoque diferencial de discapacidad, involucra las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales frente a las personas con y/o en condición de discapacidad, como sujetos de derecho<sup>74</sup>. Coherente con lo establecido por la OMS, la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad (ONU, 2006), reconoce que “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (DNP, 2013).

La discapacidad no está en la persona sino en las barreras que impone el entorno y que limitan el desarrollo de sus actividades cotidianas y restringen sus posibilidades de participación en los ámbitos de la vida. Para que las personas con y/o en condición de discapacidad participen, se debe promover la eliminación de barreras físicas, actitudinales, comunicacionales y tecnológicas, garantizando su acceso y ejercicio de los derechos a la salud, educación, trabajo, transporte, información, cultura, recreación, deporte, vivienda.





- Todas las personas que interactúan con los usuarios deben recibir la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de (i) las tipologías de enfoque diferencial; (ii) el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y (iii) un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.
- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- La persona es primero; sienta e imagínese por unos segundos que usted fuera un usuario con discapacidad y pregúntese: “¿cómo quisiera que me atendieran?”
- No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Si tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no deje de hacerlo con una persona con discapacidad.
- Aplique el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente, no permita que la falta de conocimiento e información le impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.
- ¡Pregunte! Esa es la clave... Pregunte si la persona necesita ayuda “Buen día, señor(a), me presento: yo soy... ¿Y su nombre? [Don... Señor...]: ¿Quiere que le ayude?” Si la persona le dice que no requiera ayuda, no insista. Si su respuesta es un “sí”, entonces pregunte: “¿Por favor, indíqueme cómo puedo ayudarle?”
- Haga contacto visual con el usuario. Ubíquese en el campo visual de la persona.
- Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción.
- Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.
- Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.
- Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.
- Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.
- Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- Use la repetición, si es necesario, para asegurar la comprensión de la información.



- Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.
- De ser necesario indicar dónde se encuentra un objeto (como una silla o las escaleras), apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
- Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al usuario que ponga su huella en el documento.
- Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

#### **4.1 Personas con Discapacidad Física**

Para atención a las personas con discapacidad física se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones.

- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórese si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que se desplace en silla de ruedas, y este diálogo supere varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

#### **Accesibilidad de las Instalaciones.**

Las zonas de circulación como pasillos y corredores deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Ancho de 1.50m o 1.80m libres, sin incluir pasamanos, barandas o cualquier elemento que se proyecte (extintores, carteleros, percheros, etc.).
- ✓ Altura de 2.10 metros o 2.05 metros libres, sin que existan dentro de esa altura elementos como luminarias, carteles, equipamiento, instalaciones y partes propias del edificio.
- ✓ Acabados firmes, antideslizantes, sin accidentes o cambios de nivel.
- ✓ Pisos de tráfico pesado antideslizante, pizarra, porcelanato, granito o similar.
- ✓ Alturas de barandas o pasamanos a 0.90m.
- ✓ Puertas de oficina y salas con apertura interna.
- ✓ Rampas de ancho mínimo de 1.20m, con descansos de 1.50m y pendientes constantes, definidas en relación con la longitud entre descansos.



- Por el acceso de la entrada principal y accesos secundarios debe poder entrar una persona usuaria de silla de ruedas, que es la referencia para que cualquier persona puede usar la puerta.
- Libere el entorno de barreras de movilidad y comunicación como canecacas, materas, dispositivos, tapetes, entre otros, y cualquier objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.
- Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita deben ser acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.
- Implemente guías podotáctiles de encaminamiento y alerta.
- Contrarreste la presencia de escalones mediante supresión o disposición combinada con rampas o planos inclinados.
- Evite que las rampas o planos inclinados rematen directamente sobre la puerta de acceso principal y de accesos alternos; debe definirse un área de al menos 1.20m preliminar al ingreso por la puerta, que permita la permanencia del usuario en silla de ruedas en plano horizontal y la manipulación de la puerta para abrirla.
- Los baños deben permitir el ingreso de usuarios en silla de ruedas y contar con barandas de apoyo.
- La disposición y altura de los módulos de atención deben adecuarse para que los funcionarios tengan visibilidad, de manera que puedan advertir la presencia de la personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja (se consideran de talla baja el hombre que mide menos de 1.40 metros y la mujer que mide menos de 1.30 metros) y los usuarios de silla de ruedas.
- Evite las perillas y pomos de puertas de forma esférica; se deben implementar manijas de tipo palanca que puedan ser accionadas por cualquier persona, incluyendo personas amputadas de mano y personas con artritis.
- Reubique servicios que estén localizados en plantas altas a las que se deba acceder mediante escaleras; contemple la posibilidad de implementar un ascensor, una plataforma levadiza o un salva escaleras, dependiendo de las condiciones estructurales y espaciales del entorno edificado.

#### **4.2 Personas con Discapacidad Visual**

Para la atención a las personas con discapacidad visual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con la correspondiente pausas y claridad.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: Silla, cajones, cajas entre otros.



#### **4.3 Personas con Discapacidad Auditiva**

Las personas en condición de discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Desde una visión clínica, las personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos.

- Las personas en condición de discapacidad auditiva si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas en condición de discapacidad sordoceguera es natural el contacto físico durante la interacción.
- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.

#### **4.4 Personas con discapacidad Sensorial.**

Se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Por lo tanto, al momento de atender un ciudadano, se debe tener en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubicarse en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, para captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente

#### **4.5 Personas con Discapacidad Cognitiva.**

Está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, para atender un ciudadano con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- Escuchar con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.



- Comprender que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hablar sencilla y naturalmente. Utilizar lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- Brindar información de forma visual. Evitar lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que la persona comprendió la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

#### **4.6 Personas de talla baja**

Se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adaptar la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verificar que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tener en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acariciar a una persona de baja estatura en la cabeza.
- Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello

#### **4.7 Personas con Discapacidad Mental:**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros. Con las personas con discapacidad mental o psíquica:

- Es probable que no resulte evidente al momento de la 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 de que sean siempre personas alteradas o violentas. Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación.
- Evitamos discusiones. Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.



- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Somos empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.

## 5. RECOMENDACIONES GENERALES

Genere y propicie siempre un ambiente aseado y ordenado.

Utilice medios de comunicación claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a los usuarios conocer información acerca de los servicios del CCA, su razón de ser, alcance, obediencia a quienes se dirigen, etc.

Mantenga visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros, conferencias y demás actividades en que la los usuarios puedan participar.

Asegúrese que desde la entrada a la entidad exista suficiente señalización, que permita a los usuarios ingresar directamente, sin perder tiempo ni dar vueltas innecesarias. Igualmente, cerciórese de que esté señalizado el ingreso a baños, salidas de emergencia, teléfonos, y espacios que integran las oficinas.

### 5.1 Lenguaje incluyente

- Utilice terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y documentos, tanto internos como externos, y en todas las piezas comunicativas, promocionales y comerciales divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video filmica. La apropiación de esta terminología permite estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia las personas atención diferencial y con discapacidad en todas las instancias de la prestación del servicio.
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con atención diferencial y discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca deben utilizarse términos como “discapacitado”, “minusválido”, “inválido”, “lisiado”, “sordomudo”, “postrado”, “confinado a la silla de ruedas” u otros que atenten contra la imagen, la dignidad y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- Evite usar diminutivos en el trato con las personas de atención diferencial y con discapacidad; nunca utilice términos como “pobrecita”, “la cieguita”, “la sordita”, “el cojito”, “el mudito”, “el mochito”, o “el discapacitado”.
- Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.
- No dar más de una (1) instrucción a la vez.



- Evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”
- En ocasiones puede también ser útil conducir la mano del usuario, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata
- Avísele al usuario con discapacidad visual cuando se haya ido, ya que de lo contrario puede dirigirse a usted pensando que aún permanece allí.

### **5.2 Diseño universal y Señalización**

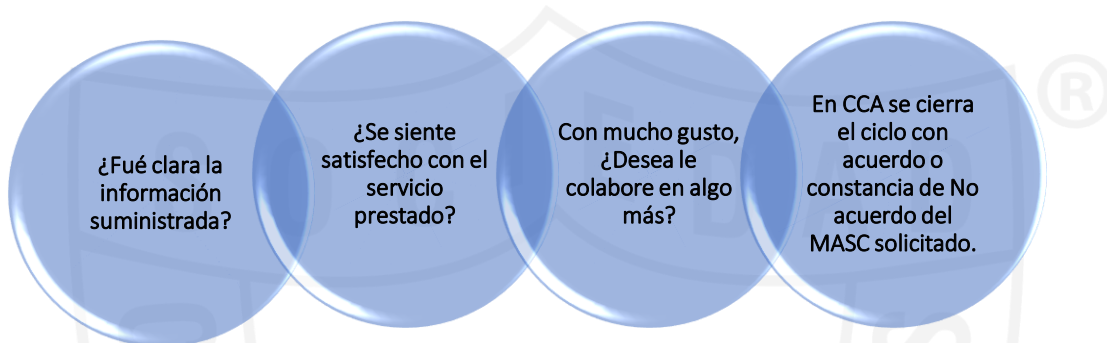
- Ubique y disponga los elementos informativos de manera que puedan ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios
- Todas las piezas de la señalización deben poder verse desde diversas alturas (por ejemplo estando de pies o sentado).
- La información de las señales debe ser totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura /fondo, sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.
- Utilice modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles.
- La información esencial debe ser magnificada y totalmente legible, eliminando datos innecesarios.
- Implemente placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, para las oficinas y para los módulos de atención, sobre las superficies horizontales de las mesas y de los módulos.

### **5.3 Cumplimiento del objetivo**

- Evaluar al interior de la entidad si la manera de prestar el servicio fue la mejor.
- Identificar aspectos susceptibles de mejora en el marco de atención diferencial.
- Implementar alternativas de mejora en el marco de garantía de la inclusión en la prestación de los servicios.



## 6. SOLUCIONAR



Teniendo en cuenta que la razón por la cual una persona acude a un Centro de Conciliación es obtener asesoría y acompañamiento para dar solución a un problema o conflicto, independiente del mecanismo que seleccione para este, lo que espera es que el profesional que lo atienda le brinde una o varias soluciones para el asunto consultado.