



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional de Gestión Humana	Cargo: Profesional del Área Jurídica	Cargo: Directora Unidad Administrativa y Financiera

- 1 **OBJETIVO:** Describir las actividades a realizar y garantizar el acceso a los trámites y servicios en condiciones de equidad, para asegurar la atención incluyente a las personas en condición de discapacidad.
- 2 **ALCANCE:** El presente procedimiento aplica a los visitantes y usuarios de los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, en cualquiera de sus sedes, y que tengan alguna condición de discapacidad.
- 3 **RESPONSABILIDADES:**
 - **Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:**
 - o Establecer, documentar e implementar las directrices para asegurar una atención incluyente a los usuarios de los servicios ofrecidos, que tenga alguna condición de discapacidad.
 - o Asegurar la adecuación de las instalaciones y los procesos para prestar un servicio incluyente de acuerdo con el marco legal vigente y aplicable.
 - o Implementar los ajustes razonables y generar las redes de apoyo necesarias para garantizar la calidad en la prestación del servicio en torno al componente accesible.
 - **Funcionarios de atención al cliente:**
 - o Dar cumplimiento a las directrices establecidas en el presente procedimiento.
 - o Reportar de manera oportuna al jefe inmediato las condiciones que impidan el desarrollo del presente procedimiento.
- 4 **MARCO LEGAL:**
 - **Ley 361 de 1997.** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
 - **Decreto 1538 de 2005.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
 - **Ley 982 de 2005.** Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

- **Ley 1287 de 2009.** Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997.
- **Ley 1346 de 2009.** Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1306 de 2009.** Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.
- **Ley 1618 de 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **GTC 87.** Directrices para tener en cuenta las necesidades de personas mayores y personas con discapacidad en el desarrollo de normas técnicas.
- **NTC 4139.** Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.
- **NTC 4140.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos y corredores. Características generales.
- **NTC 4143.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas fijas.
- **NTC 4144.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, espacios urbanos y rurales. Señalización.
- **NTC 4145.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.
- **NTC 4201.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos, Bordillos, Pasamanos y Agarraderas.
- **NTC 4279.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales horizontales.
- **NTC 4774.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Cruces peatonales a nivel y elevados o puentes peatonales y pasos subterráneos.
- **NTC 4349.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.
- **NTC 4960.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Puertas accesibles.
- **NTC 5017.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles.
- **NTC 6047.** Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

5 DEFINICIONES:

Para efectos de la adecuada comprensión y aplicación del presente procedimiento, se relacionan las siguientes definiciones, tomadas del decreto 1538 de 2005:

- **Accesibilidad:** Condición que permite, en cualquier espacio o ambiente ya sea interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados en esos ambientes.
- **Barreras físicas:** Son todas aquellas trabas, irregularidades y obstáculos físicos que limitan o impiden la libertad o movimiento de las personas.
- **Barreras arquitectónicas:** Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones.
- **Movilidad reducida:** Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales.
- **Edificio abierto al público:** Inmueble de propiedad pública o privada de uso institucional, comercial o de servicios donde se brinda atención al público.
- **Rampa:** Superficie inclinada que supera desniveles entre pisos.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

6.1 Reconocimiento de personas con discapacidad:

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general por parte de todos los funcionarios de la entidad, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

Tipos de discapacidad:

Entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a 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”.

- **Discapacidad Sensorial**



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

- o **Discapacidad visual:** pérdida total de la visión o disminuida (baja visión), las personas que tienen esta condición de discapacidad pueden requerir de apoyos como bastones.
- o **Discapacidad auditiva:** pérdida total de la audición o disminuida (hipoacusia), las personas que tienen esta condición de discapacidad pueden requerir de apoyos como amplificadores de sonido
- o **Sordoceguera:** combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), las personas que tienen esta condición de discapacidad pueden requerir de apoyos como bastones y/o amplificadores de sonido.

6.2. Generalidades para la atención por parte de los funcionarios

Para la prestación de servicios a personas con discapacidad tenga en cuenta:

- o Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- o Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- o Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- o Las personas sordas sí hablan, pero se comunican a través de una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- o Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- o La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.

La CCMPC, cuenta con las siguientes herramientas disponibles en los centros de trabajo que prestan servicios de manera directa y virtual a los usuarios, para que los funcionarios pongan a disposición al atender personas con algún tipo de discapacidad:

- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla (pantallas de televisión con emisión de sonido para el contenido y aplicaciones de lector de pantalla para PC)
- Acceso a servicio de interpretación de lengua de señas.
- Señalización visual, sonora y con texto en Braille. (general y/o emergencias)



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

- Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Espacios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal” (baños / rampas / escaleras / ascensores / barandas / puertas).

6.3. Abordaje e interacción inicial por parte de los funcionarios

6.3.1. Ingreso a las instalaciones

Asegure en todo momento que las puertas y rampas de acceso a las instalaciones de la empresa se encuentran libres de obstáculos.

6.3.2. Utilice una terminología apropiada.

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.

Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad, y se debe hacer énfasis en el uso del nombre de cada persona, esto con el fin de no etiquetar a la persona por su condición.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja
	+ Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega
	+ Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo	
- Mudo	+ Persona sorda
- Sordomudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Hipoacúsico	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

- Inválido - Minusválido	+ Persona con discapacidad física
- Tullido	
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental	+ Persona con discapacidad intelectual
- Bobo, Tonto, Mongólico	
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...,	+ Persona que experimentó o que tiene...
	+ Persona en situación de...
- Aquejado por...	
- Padece...	+ Persona que tiene...
- Sufre de ...	

- NO OLVIDE:

Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

6.3.3. Ofrezca las herramientas disponibles

En caso de requerirse, ofrezca los servicios de los cuales dispone la CCMPC para brindar una atención incluyente y de acuerdo con el tipo de discapacidad que posea el usuario:

- Sillas de ruedas o bastón para personas con discapacidad física y/o movilidad reducida.
- Servicio de intérprete para personas sordas.
- Servicio con la red de apoyo (Red de apoyo en construcción con la Asociación Caminando Hacia el Futuro)

6.4. Prestación del servicio

Procedimiento para el acceso a los servicios de la Cámara de comercio de Manizales por Caldas, en cualquiera de sus sedes, dirigida a los usuarios en situación de discapacidad auditiva.



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

Objetivo

Brindar atención a la población con discapacidad auditiva, que no le permita comunicación con una persona oyente, mediante un intérprete en lengua de señas en el momento que requiera atención en los Puntos de Atención al Comerciante (PAC) y en la sede principal de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

Alcance

Este procedimiento debe ser conocido y aplicado por todos los colaboradores de servicio al cliente de la entidad.

Procedimiento

Cuando una persona con discapacidad auditiva visite cualquiera de las sedes de la Cámara de Comercio, y requiera algún trámite registral, solicitar una asesoría especializada, o hacer alguna consulta, el funcionario deberá realizar lo siguiente:

En los PAC

1. Se establecerá comunicación con la sede principal de la Cámara de Comercio de Manizales Por Caldas y solicitará apoyo para la gestión de agenda y atención a través del convenio con Asorcal - Asociación de Personas Sordas de Caldas.
2. Mediante video llamada, el funcionario con formación en lengua de señas atenderá el usuario con el fin de interpretar su requerimiento y darle solución.
3. Un guía intérprete capacitado en lengua de señas de la Asociación de Personas Sordas de Caldas, le brinda la información sobre cómo realizar el trámite, según las indicaciones del funcionario de la Cámara.
4. El funcionario capacitado en lengua de señas, le informará al usuario en condición de discapacidad sobre los medios virtuales con los que cuenta la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, para que conozca y realice los requerimientos que necesite desde la comodidad de su casa, oficina o negocio, sin tener que desplazarse a cualquiera de nuestras sedes.
5. En caso de que sea su elección, y el usuario solicite utilizar los medios virtuales para realizar los distintos trámites, sin que su condición de discapacidad sea un limitante, se procederá de la misma manera mediante comunicación por video llamada, y se le explicará el proceso de ser necesario.
6. Cuando la asesoría que se requiera es especializada y no pueda ser atendida por el funcionario, la CCMPC hará uso del convenio con ASORCAL, quien dispondrá



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

de un intérprete en lengua de señas para que apoye el funcionario en dicha asesoría.

Se fijará fecha y hora para realizar la atención, con todos los medios necesarios para suplir la necesidad del usuario, todo esto teniendo en cuenta que el usuario sabe lengua de señas y puede escribir o darse a entender por algún medio, de lo contrario o en su mayoría de casos, el usuario realiza la solicitud por escrito, asiste con acompañante o busca la forma de dar a conocer su solicitud para ser atendidos y resolver sus inquietudes.

En la sede principal de la CCMPC

1. El usuario con discapacidad auditiva ingresa a la CCMPC, será atendido por la recepcionista de la entidad, la cual tiene la formación en lengua de señas, indagará su necesidad y lo remitirá al área correspondiente.
2. Si necesita un trámite registral, será enviado al punto de información de la unidad de Registro y asuntos Jurídicos, y allí, la funcionaria capacitada en lengua de señas le interpretará su necesidad y lo direccionará al servicio requerido, con acompañamiento de ser necesario.
3. Si necesita asesoría especializada se hará uso del convenio con Asorcal, quien dispondrá de un intérprete en lengua de señas, para que apoye al funcionario en dicha asesoría.
4. Para ello se fijara fecha y hora para realizar la atención, con todos los medios necesarios para suplir la necesidad del usuario, todo esto teniendo en cuenta que sabe lengua de señas y puede comunicarse, o darse a entender por algún medio de lo contrario en su mayoría de casos ellos hacen la solicitud por escrito, vienen con acompañante o buscan la forma de hacerse entender por algún medio.

Instrucciones definidas a continuación para prestar la atención al usuario de acuerdo con el tipo de discapacidad y del Canal que facilite el acceso a la información.

Recuerde que nuestros canales de atención son los siguientes:

- Presencial
- Telefónico
- Virtual



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

6.4.1. Canal presencial

- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños, evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.
- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.
- Permita que 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.
- Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma, evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- 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 en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?
- De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

6.4.1.1. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

6.4.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

6.4.1.3. Atención a personas con Sordoceguera

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de lectura labio facial. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través de éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

6.4.1.4. Atención a personas con discapacidad física o motora

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

6.4.1.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

6.4.1.6. Atención a personas con discapacidad mental

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

6.4.2. Canal telefónico



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CÓDIGO: P-047

VERSIÓN: 02

ACTUALIZACIÓN:
2021-02-02

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:

- Aun cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto, mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso de estrategias como el Centro de Relevo en caso de requerirlo.

7. MANEJO DE EMERGENCIAS CON PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD

El Plan de Atención de Emergencias y evacuación de la entidad prevé y considera las necesidades especiales de las personas con discapacidad, asegurando, especialmente, que la comunicación y la movilidad estén garantizadas en situaciones de crisis.

Como mínimo, atienda a las siguientes sugerencias:

- Verifique el ancho y el peso de las puertas en caso de que éstas hagan parte de las rutas de evacuación. Esto facilitará la evacuación de personas mayores, personas con discapacidad física y niños.
- Es importante que los brigadistas o las personas que hayan sido delegadas para atender emergencias den prioridad a los ciudadanos con discapacidad que se encuentren presentes y escuchen sus indicaciones sobre el tipo de ayuda que requieren.
- Se cuenta con señalización luminosa y sonora en todos los espacios del centro de atención, incluidos aquellos con bajo flujo de personas (baños, pasillo y espacios al aire libre, entre otros). Esto con el propósito de alertar a todos los individuos que se encuentren en la Entidad. Recuerde que un referente universal de emergencia es la

luz roja intermitente. Este tipo de señalización debe existir a lo largo de la ruta de evacuación.

- Garantice que todos los servidores públicos de la Entidad tengan un conocimiento básico acerca de las reglas esenciales para la atención a personas con discapacidad.
- Dentro de la Entidad realice simulacros de evacuación, teniendo en cuenta las posibles situaciones que se puedan presentar, bien sea que estén o no personas con discapacidad, bajo el contexto real de las instalaciones de la Entidad.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. DNP “Departamento Nacional de Planeación”.
- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2020-09-30	1	Se crea el documento.	Directora administrativa y Financiera
2021-02-02	2	Se revisa, complementa y ajusta el documento.	Directora administrativa y Financiera