

## Protocolo de atención a personas con discapacidad y movilidad reducida. Centro de Arbitraje y Conciliación

**Objetivo:** Establecer un procedimiento general para la atención de personas con discapacidad y movilidad reducida que requieran los servicios del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas (CCMPC), con miras a eliminar las barreras que les impiden desenvolverse de forma autónoma y segura, con la ayuda de herramientas físicas y personal capacitado para garantizar el acceso a los servicios.

**Fundamento legal:** Este protocolo se crea en atención a la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por Colombia en 2006, así como la Ley 1996 de 2019 por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad, en virtud de la cual los Centros de Conciliación estamos llamados a prestar los servicios de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas.

### Palabras claves para tener en cuenta:

**Personas con discapacidad o movilidad reducida:** Personas que requieren atención específica, acorde con su capacidad de movilidad, comunicación y acompañamiento, debido a que presentan alguna discapacidad física, cognitiva o sensorial, que no es acorde con la prestación del servicio estándar.

**Atención ajustada:** Es la forma por medio de la cual el Centro de Arbitraje y Conciliación presta sus servicios a las personas con discapacidad o movilidad reducida, en términos de infraestructura, tiempos de espera, medios de servicios y personal de apoyo para garantizar la comunicación asertiva.

### Procedimiento:

#### Para personas con movilidad reducida (MR):

Una vez se acerque una persona con MR a la recepción de la Cámara de Comercio por un servicio del Centro de Arbitraje, será dirigida al ascensor ubicado en la recepción de la Cámara, la persona de la ventanilla le indicará que el Centro de Arbitraje se encuentra en el segundo piso y la acompañará al ascensor, únicamente le prestará soporte (ayudarlo con su movilidad) si el usuario asiente en ello.

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

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador (606) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales (606) 896 2121 · (606) 302 554 8484

El Centro de Arbitraje se encuentra en frente del ascensor del segundo piso por lo que el usuario ingresará al Centro y será atendido de forma prioritaria por la persona correspondiente.

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

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

Cuando una persona con DV o se acerque a la recepción de la Cámara de Comercio por un servicio del Centro de Arbitraje, será acompañada al ascensor ubicado en la recepción de la Cámara, la persona de la ventanilla le indicará con expresiones como “a su derecha, a su izquierda, al frente” donde se encuentra ubicado el ascensor, es importante tener en cuenta que únicamente se prestará soporte (ayudarlo con su movilidad) si el usuario asiente en ello o lo solicita. Si la persona con DV esta acompañada, se le darán las instrucciones, además, a su acompañante.

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

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

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

### **Discapacidad auditiva (DA) - Audición reducida o sorda.**

#### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador (606) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales (606) 896 2121 · (606) 302 554 8484

Cuando una persona con DA sea remitida al Centro de Arbitraje para asesoría u otro servicio, inicialmente se le debe preguntar al usuario si tiene audición reducida, con preguntas como “¿usted puede escucharme un poco? ¿si me ubico a esta distancia me escucha mejor?”, en caso de que se trate de una persona con audición reducida se brindará la asesoría prestando especial atención a la vocalización de las palabras, modulando con naturalidad en un tono de voz que permita el intercambio de mensajes.

Si se trata de una persona sorda, el funcionario del Centro deberá preguntar de una forma intuitiva si el usuario se expresa mediante lenguaje de señas, en ese caso, se pondrá a disposición del usuario uno de los intérpretes capacitados en lenguaje de señas de la Cámara de Comercio a fin de brindar la asesoría.

### **Discapacidad cognitiva/intelectual**

Debido a que estamos frente a personas con un proceso de aprendizaje y proyección diferente, al usuario se le brindará asesoría idealmente acompañado de un tercero de confianza del usuario.

La información brindada al usuario se enviará a su correo electrónico o al de una persona de confianza, indicando el paso a paso para solicitar el servicio, los medios de pago, de recepción de documentos y los formatos para realizar el escrito de solicitud.

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

Estructura física y señalización:

La cámara de comercio cuenta con ascensor desde el primer piso hasta el sexto piso, el cual garantiza la movilidad de los usuarios de forma rápida y segura, dicho ascensor cuenta con un botón de emergencias que al ser oprimido activa una línea directa con las personas de la recepción de la Cámara de Comercio.

Nota: Los usuarios que no deseen tomar el ascensor y que no puedan subir por las escaleras, podrán ser atendidos por un funcionario del Centro en una oficina del primer piso.

El Centro de Arbitraje y Conciliación cuenta con señalización en las salas de conciliación y salidas de emergencia en lenguaje de señas y alfabeto braille.

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador (606) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales (606) 896 2121 · (606) 302 554 8484