Este documento presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para facilitar la accesibilidad, atención, orientación y prestación de servicios para la población en condición de discapacidad.

Es aplicable para los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama sede principal ubicada en la Trans. 19 No. 23 -141 en Duitama, seccional Paipa ubicada en la Carrera 23 N° 25 – 49, seccional Soata ubicada en Carrera 5 N° 6 – 77.

1. DEFICIONES:

Discapacidad física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Discapacidad auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Discapacidad visual: En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la

noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Sordoceguera: La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

Discapacidad intelectual: Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

Discapacidad múltiple: Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

2. INFORMACIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

La Cámara de Comercio de Duitama, como entidad responsable e incluyente pone a disposición de las personas en situación de discapacidad varias formas de acceso a nuestra información y atención al cliente. A continuación, enumeramos las formas de interacción que tenemos para las personas en situación de discapacidad.

2.1. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Atención preferencial: Aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

2.2. ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

Los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de elección e interacción con el entorno, por lo que es importante acoger el concepto de accesibilidad universal, que significa estandarizar los espacios públicos y privados al igual que los sistemas de transporte, mobiliario, objetos y accesorios a la medida de todos; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva.

La Cámara de Comercio de Duitama, tiene en cuenta la normatividad vigente con el fin de garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, en especial lo indicado en el Decreto 1538 de 2005, realizando de manera progresiva, los ajustes razonables y pertinentes a cada una de ellas, para que las personas en condición de discapacidad cuenten con la seguridad y el fácil acceso a las instalaciones donde serán atendidos, tales como:

- Implementación y señalización de Atención preferencial con Centro de Relevo
- Las áreas de atención son amplias para la circulación fácil y segura de las personas con discapacidad con movilidad reducida.
- Cuenta con Ascensor con medidas adecuadas para que ingrese una persona en silla de ruedas.
- La entidad cuenta con reservación de plazas de estacionamiento para personas con discapacidad en los estacionamientos de exterior, y los estacionamientos adaptados están próximos a los accesos de peatones.
- Los estacionamientos adaptados están debidamente señalados con el símbolo universal e accesibilidad.
- La entidad cuenta con puertas de entradas accesibles para las personas con necesidades especiales de movilidad.
- La entidad cuenta con señalización con LSC y alto relieve.

3. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA A CLIENTES CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA

- Los funcionarios de la entidad, deben recibir al cliente o empresario con una actitud positiva, establecer contacto visual y expresar una sonrisa.
- Manifestar actitud de disposición para brindar orientar u ofrecer soluciones.
- El funcionario iniciará la conversación con un saludo respetuoso, de reconocimiento de tiempo (Buen dia ó buena tarde).
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad
- Dar la bienvenida a la entidad e identificarse con nombre y apellido.
- Seguidamente invitar a la persona a manifestar el motivo de la visita: ¿de qué manera le puedo colaborar?
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas
- Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada
- En el desarrollo de la conversación el funcionario debe permitir en todo momento que el cliente se exprese, prestar atención a lo manifestado, manteniendo un adecuado lenguaje corporal (correcta postura, contacto visual y limitando gestos faciales, no interrumpir al cliente para atender llamas telefónicas).
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación u otros sistemas alternativos de comunicación (como el centro de relevo).
- Se debe dar respuestas precisas y de manera sencilla a las inquietudes expresadas.
- Asegurarse de 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.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad)requieren más tiempo para la comprensión del mensaje
- Si antes de terminar la orientación el funcionario debe retirarse de su puesto de trabajo, debe expresarle al usuario el motivo por el cuál debe hacerlo, excusarse, e indicar el tiempo aproximado que debe esperarlo.

- Al regresar llamar al cliente por el nombre (Sr o Sra XXXX) y agradecer por la espera.
- El funcionario
- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio y procederá a la despedida: “Gracias por su visita, ¿le puedo colaborar en algo más?”.

3.1. Discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- No se debe empujarla silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar 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 el funcionario se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.
- Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al cliente, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio (Se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance
- La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

3.2. Discapacidad visual (personas con baja visión o personas ciegas)

- Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del funcionario para hacerle saber que quiere saludarlo.
- Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe

realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.

- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.
- Si requiere ausentarse, debe informarlo al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.
- Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

3.3. Discapacidad auditiva

- Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.
- 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 leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera le pueda indicar visualmente la respuesta.
- Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso.