

PROTOCOLO ATENCIÓN

INCLUYENTE

Seguros Confianza





Calle 82 No. 11 - 37 Piso 7
PBX: +57 601 6444690
Bogotá - Colombia
www.confianza.com.co



Calle 137 A # 73-30
PBX: (57) 601 4864918
Whatsapp: (57) 304 3857034
Bogotá - Colombia
www.wellagencyco.com

Armando Silva Silva
Director General

**DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO,
EXPERIENCIA AL CLIENTE Y
SERVICIOS OPERATIVOS**

Andrés González
Mejoramiento, Experiencia al Cliente
y Servicios Operativos

**DIRECCIÓN DE ACCESIBILIDAD E
INCLUSIÓN**

Jessica Silva Amaya
Directora Comercial y de Proyectos

Jenny Vergara
Coordinadora de Proyectos
Discapacidad

Claudia Penagos
Asesora Discapacidad

Vladimir Ruiz
Director de Diseño y Productos Accesibles

Contenido

Introducción

Objetivos de Desarrollo Sostenible	2
------------------------------------	---

Capítulo I

Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad en Seguros Confianza

1.1 Características de un punto de atención accesible	3
1.2 Journey del Cliente	4
1.2.1 Ingreso y Recepción	6
1.2.3 Tiempos de Espera	7
1.2.4 Atención y Servicio al Cliente	9
1.2.5 Portafolio de Servicios	10
1.2.6 Diferenciación y Oferta de valor	12
1.2.7 Salida	13

Capítulo II

Manejo del Cliente Según la Discapacidad

2.1 Discapacidad Visual	15
2.2 Discapacidad Auditiva	19
2.3 Discapacidad Física	23
2.4 Discapacidad Cognitiva	27
2.5 Personas con Sordoceguera	31

Capítulo III

31 Normatividad Sector financiero	36
-----------------------------------	----

Introducción

La inclusión y la accesibilidad son pilares fundamentales para construir una sociedad más equitativa. En un mundo donde cada vez más empresas buscan mejorar la experiencia del cliente, es esencial que estas iniciativas incluyan a todas las personas.

En Seguros Confianza, nos comprometemos a ofrecer una experiencia de atención que valore y respete la diversidad de nuestros clientes. Este protocolo ha sido diseñado con el objetivo de garantizar que las personas con discapacidad reciban un servicio personalizado, accesible y efectivo en todas nuestras oficinas y puntos de contacto. Reconocemos que, en muchos casos, nuestros clientes pueden ser personas con discapacidad, liderar organizaciones o formar parte de fundaciones que requieren seguros y asistencia específica.

Este protocolo de atención inclusiva se basa en el principio de que la accesibilidad es un derecho, y en que cada uno de nuestros asesores debe estar preparado para identificar y atender las necesidades particulares de cada cliente desde el primer contacto. Con este enfoque, buscamos no solo cumplir con los estándares de accesibilidad, sino también crear una experiencia positiva que reduzca las barreras en la comunicación y el acceso a nuestros servicios. En Seguros Confianza, reconocemos que la atención a personas con discapacidad no solo es una cuestión de cumplimiento legal, sino un compromiso con la dignidad, la igualdad y el respeto.

Al adoptar este protocolo, estamos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como la reducción de las desigualdades (ODS 10) y la creación de comunidades más inclusivas (ODS 11), promoviendo una sociedad más justa y equitativa. Este protocolo guiará a nuestro equipo en cada paso del Journey del Cliente, asegurando una atención efectiva, respetuosa y sin barreras para todas las personas.

Capítulo I

Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad en Seguros Confianza

El objetivo de este protocolo es **asegurar una atención inclusiva y de alta calidad para personas con discapacidad durante todo el Journey del Cliente**, desde el ingreso hasta la salida de la oficina. Seguros Confianza se dirige principalmente a organizaciones, algunas de las cuales pueden estar lideradas por personas con discapacidad, o tener empleados con discapacidad que requieren seguros o asesoría especializada. Además, las fundaciones y entidades no siempre reciben la atención adecuada, lo que representa una oportunidad para captar nuevos clientes a través de un enfoque inclusivo.

Este protocolo se enfoca en habilidades blandas, asegurando que cada asesor esté capacitado para responder a las necesidades de todos los clientes con profesionalismo y empatía.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

El protocolo de atención a personas con discapacidad que se busca implementar en Seguros Confianza está alineado principalmente con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



ODS 10. Reducción de las Desigualdades

Al promover un protocolo de atención inclusivo que prioriza la accesibilidad para personas con discapacidad, estamos contribuyendo a reducir las barreras en el acceso a productos y servicios financieros, como seguros. Además, están fomentando la igualdad de trato en la atención a clientes independiente de si tiene o no una discapacidad.



ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Al incluir a las personas con discapacidad dentro de las estrategias de atención, Seguros Confianza está contribuyendo a la creación de un entorno más inclusivo y equitativo, lo que también puede reflejarse en organizaciones y empresas lideradas por personas con discapacidad. Esto fomenta el crecimiento económico inclusivo, ya que se reconoce el potencial de las personas con discapacidad como clientes y líderes de negocios, mejorando su acceso a los productos y servicios financieros que necesitan para el éxito empresarial.



ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

Al implementar este protocolo inclusivo, Seguros Confianza está contribuyendo a una sociedad más equitativa y accesible, alineándose con los ODS que promueven la inclusión social, la igualdad de oportunidades y el bienestar para todos.

1.1 Características de un punto de atención accesible:

Cada asesor debe estar capacitado para guiar a las personas con discapacidad hacia este punto accesible, asegurando una atención inclusiva y personalizada desde el ingreso y recepción hasta la salida. Por esto presentamos las características con las que debe contar el lugar en donde se debe establecer la atención:

- **Pasillos amplios:** Los pasillos deben permitir el desplazamiento de personas en sillas de ruedas, con un ancho mínimo de 90 cm para facilitar el tránsito seguro y sin obstrucciones.
- **Acceso directo desde la entrada:** El punto debe estar ubicado cerca de la entrada principal para evitar trayectos largos o difíciles para las personas con movilidad reducida.
- **Escritorio accesible:** El escritorio de atención debe estar a una altura que permita a una persona en silla de ruedas interactuar cómodamente, con una superficie de trabajo entre 70 cm y 85 cm de altura.
- **Espacio adecuado para la comunicación:** Es fundamental que el espacio permita una interacción clara y directa con personas que puedan requerir medios de comunicación asistida, como lengua de señas, o que utilicen tecnología para su comunicación.
- **Silla de acompañamiento:** Debe haber una silla o asiento para los acompañantes o personas que pueden estar asistiendo a la persona con discapacidad y necesiten sentarse durante la atención.
- **Espacio de movilidad:** La zona de atención debe permitir que una persona con discapacidad se mueva con facilidad, sin obstáculos.

1.2 Journey del Cliente:

Un Enfoque Integral para la Atención a Personas con Discapacidad

El Journey del Cliente, o recorrido del cliente, es el camino que una persona sigue desde que entra en contacto con una empresa hasta que finaliza su experiencia. En el caso de Seguros Confianza, este recorrido se adapta para garantizar una atención accesible e inclusiva a personas con discapacidad, lo que nos permite identificar y responder de manera efectiva a sus necesidades en cada punto de contacto.

El "Journey del Cliente" se estructura en seis etapas clave:



1.2.1 Ingreso y Recepción



Desde el primer contacto, es crucial que el personal esté atento para identificar cualquier necesidad especial que pueda tener el cliente. Ya sea que requiera apoyo para desplazarse, asistencia auditiva o visual, u otro tipo de ayuda, es esencial preguntar de manera respetuosa o estar atentos a las indicaciones que el propio cliente pueda ofrecer sobre sus necesidades específicas.

- Los asesores deben realizar preguntas abiertas, como "¿En qué puedo ayudarle hoy?" para identificar las necesidades sin hacer suposiciones.
- Es importante que, desde el ingreso, los asesores se ubiquen de frente al cliente, manteniendo siempre contacto visual y proyectando una actitud abierta y empática. Además, deben ser capaces de identificar rápidamente las necesidades del cliente para garantizar una atención ágil, disminuyendo así los tiempos de espera.
- Una vez identificada la necesidad, el cliente debe ser dirigido al punto más accesible de la oficina para su atención.

En cualquier situación, la regla principal es no tener miedo de preguntar y asegurarse de **actuar siempre con amabilidad y empatía**. Esto permite ofrecer un trato respetuoso y adecuado, adaptándose a las necesidades del cliente de manera genuina y considerada

- Si la persona está acompañada, es importante no ignorar a la persona con discapacidad. Dirigir la conversación y la atención a ella, garantizando su participación activa, demuestra respeto y reconoce su autonomía, independientemente del apoyo que pueda estar recibiendo.
- La persona con discapacidad necesita saber que puede contar con nuestra ayuda cuando la necesite, pero debemos darles su tiempo para cada actividad sin ejercer presión.

1.2.2 Tiempos de Espera

Desde el primer contacto, es fundamental que el personal esté atento para identificar cualquier necesidad especial del cliente, ya sea que requiera apoyo para desplazarse, asistencia auditiva o visual, o cualquier otro tipo de ayuda.



- En esta fase, es importante ofrecer un entorno cómodo y accesible mientras los clientes esperan ser atendidos. Los asesores deben priorizar la atención a personas con discapacidad para asegurar un servicio ágil y reducir barreras innecesarias.
- Se recomienda que los asesores mantengan comunicación constante con el cliente, informándole sobre el progreso de su trámite y ofreciéndole opciones de espera que hagan el proceso más llevadero.
- En cuanto a los tiempos de espera dentro de las oficinas, es fundamental que las personas con discapacidad reciban atención prioritaria. El tiempo de espera debe ser mínimo, ya que la falta de control sobre lo que ocurre a su alrededor puede generarles estrés.

Garantizar una atención rápida y eficiente es clave para brindarles una experiencia más cómoda y accesible.

- Es importante informar a la persona con discapacidad sobre el tiempo estimado de espera desde el inicio.
- Durante la espera, proporcionar actualizaciones sobre el estado de su turno ayudará a reducir la incertidumbre y el estrés, asegurando que se sientan más cómodos y en control de la situación.
- Asegúrate de que la persona con discapacidad tenga un asiento adecuado donde pueda esperar cómodamente.



1.2.3 Atención y Servicio al Cliente

Para la atención a clientes con discapacidad, la clave es adaptar la comunicación, ser pacientes y empáticos, y garantizar accesibilidad en todo momento.

- Posición del asesor: El asesor debe ubicarse siempre de frente al cliente, manteniendo contacto visual directo. Es crucial que el lenguaje corporal sea abierto y que el asesor ajuste su postura para estar al mismo nivel de la persona si es necesario.
- El asesor debe saludar al cliente de manera verbal o en lengua de señas (con ayuda de un servicio de intérprete si es posible). Debe presentarse con su nombre y cargo para que la persona sepa a quién se dirige.
- Durante la atención, los asesores deben hablar de manera clara y pausada, permitiendo que la persona participe activamente en la conversación. Además, es esencial proporcionar diferentes opciones de comunicación, como la lengua de señas, y ofrecer materiales en formatos accesibles, como texto en letra grande o información visual.
- Debe mostrarse paciente y dispuesto a repetir o reformular la información si el cliente lo requiere.
- El asesor debe explicar los servicios, productos o procesos de manera detallada, paso a paso. Antes de avanzar, debe preguntar si el cliente ha comprendido cada punto.
- Para facilitar la comprensión, el asesor evitará tecnicismos y expresiones complejas, utilizando ejemplos concretos si es necesario. Deberá también invitar al cliente a realizar preguntas para aclarar cualquier duda.
- Si el cliente necesita firmar o revisar documentos, el asesor debe ofrecer una descripción verbal del contenido. En el caso de personas con discapacidad visual, debe guiarles hasta la ubicación de la firma, utilizando herramientas como una plantilla si fuera necesario.
- Para confirmar que el cliente ha comprendido la información, el asesor debe realizar preguntas abiertas, evitando preguntas de "sí" o "no". De ser posible, debe invitar al cliente a repetir o expresar en sus propias palabras lo que ha comprendido.





1.2.4 Portafolio de Servicios

En esta etapa, se presentan los servicios de la aseguradora, garantizando que sean claros y accesibles para todos los clientes. Los asesores deben ajustar sus explicaciones según las necesidades del cliente con discapacidad, utilizando recursos como lenguaje sencillo, material visual o interpretación, para facilitar la comprensión

- Al presentar el portafolio de servicios, los términos de cada producto deben ser explicados de manera clara, utilizando materiales de apoyo si es necesario, para asegurar que el cliente comprenda completamente.
- Al presentar el portafolio de servicios, los términos de cada producto deben ser explicados de manera clara, utilizando materiales de apoyo si es necesario, para asegurar que el cliente comprenda completamente.

Ejemplos de apoyos para la atención de personas con discapacidad.

1. Folletos visuales: Documentos que contienen gráficos, imágenes y descripciones claras de los productos.

2 Presentaciones en diapositivas: Uso de herramientas digitales para mostrar información de manera estructurada y visual.

3. Videos explicativos: Material audiovisual que ilustra cómo funcionan los productos y sus beneficios.

4. Infografías: Representaciones gráficas que resumen información clave de manera visual y fácil de entender.

4. Guías paso a paso: Documentos que explican el proceso de uso de los productos de manera secuencial.

6. Ejemplos prácticos: Casos de estudio o situaciones reales que muestran la aplicación de los servicios.

7. Lengua de señas: Para clientes con discapacidad auditiva, ofrecer interpretación en lengua de señas.

8. Tarjetas de referencia: Pequeñas tarjetas que resuman información clave sobre cada producto para que los clientes las consulten fácilmente.

- Leer (si el cliente lo desea) los documentos entregados e indicar con paciencia lo que debe incluir o realizar para su trámite, con el fin de que sea 100% comprendido por la persona.

La Ley 1996 de 2019 elimina la figura de interdicción, la cual impedía a las personas con discapacidad tomar decisiones legales. Ahora, las personas con discapacidad tienen plena autonomía para tomar decisiones importantes, como firmar contratos o acceder a productos financieros, utilizando los apoyos que necesiten, sin que un tercero decida por ellas.

- La Ley 1996 de 2019, debe aplicarla garantizando que las personas con discapacidad puedan ejercer su autonomía en la toma de decisiones. Reconociendo su capacidad legal para firmar contratos y acceder a productos financieros. Incluso si vienen acompañadas, la decisión siempre la toma el cliente.
- Los asesores pueden hacer uso de estos materiales de apoyo, si identifican que son necesarios para asegurar que el cliente comprenda completamente.
- Se recomienda hacer uso de una terminología básica para mejor entendimiento de los productos ofrecidos. Ampliar información sobre los beneficios en lugar de usar términos técnicos que probablemente sean difíciles de comprender.

1.2.5 Diferenciación y Oferta de Valor

Es crucial mostrar el valor diferencial que ofrece Seguros Confianza al incluir la accesibilidad como parte de su oferta de servicios. La inclusión y el respeto a las necesidades de cada cliente son valores que deben reflejarse en cada interacción.

La diferenciación en Seguros Confianza radica en su compromiso con la inclusión y la atención personalizada.



- Los asesores deben mostrar empatía y adaptar su servicio para asegurar que cada interacción sea excepcional.
- Es esencial que los asesores pregunten a los clientes por su canal de comunicación preferido. Las personas con discapacidad o adultos mayores pueden tener diferentes necesidades, por lo que algunos pueden preferir llamadas telefónicas, o comunicaciones en papel, mientras que otros podrían optar por correos electrónicos, mensajes de texto o alertas a través de aplicaciones móviles. Esta preferencia debe ser registrada y respetada para todas las comunicaciones futuras, garantizando una experiencia más personalizada y accesible.
- Aunque el seguro esté dirigido a una empresa, es fundamental garantizar que el encargado con discapacidad tenga acceso a toda la información necesaria para tomar decisiones informadas sobre la cobertura empresarial. Los asesores deben adaptarse a la realidad de la organización y a las necesidades del cliente, garantizando que cada aspecto de la póliza sea claro y accesible.
- Ofrecer la posibilidad de realizar reuniones presenciales, virtuales o híbridas, dependiendo de las preferencias y necesidades del cliente. Garantizar se utilicen herramientas accesibles, como subtítulos automáticos o intérpretes de lengua de señas si el cliente lo solicita. Puede preguntar previamente qué elementos requiere para la comunicación.

1.2.6 Salida



- El asesor debe confirmar si se requiere alguna acción adicional o seguimiento antes de que el cliente abandone la oficina, y asegurarse de que la persona sepa cuál es el siguiente paso a seguir.
- Al igual que la llegada, este paso es fundamental, pregunte si queda alguna duda o si todas sus necesidades fueron resueltas.
- Despídase con un gesto cordial, puede ser ofreciendo su mano, u ofreciendo si desea que lo guíe a la salida, mantenga una sonrisa esto demuestra agrado por la visita.
- Facilitar la interacción de las personas con discapacidad con el personal de la oficina para fomentar mayor cercanía y conectar con su necesidad.

El protocolo culmina con un acompañamiento adecuado hasta la salida, asegurándose de que el cliente se sienta plenamente atendido y satisfecho con el servicio recibido.

Capítulo II

Manejo del Cliente Según la Discapacidad

Este capítulo aborda las mejores prácticas para el manejo de clientes según sus tipos de discapacidad y ofrece guías específicas para crear una experiencia de atención accesible, empática y adecuada. Aquí se desglosan recomendaciones adaptadas para las diversas discapacidades que los clientes pueden presentar, considerando tanto las particularidades de cada tipo de discapacidad como los principios generales de respeto y accesibilidad.



2.1 Discapacidad Visual

Se puede referir a estas personas como persona ciega, con baja visión, evitar diminutivos como “cieguito” o la palabra “invidente”.

Preferiblemente referirse por su nombre o como esta persona desea ser llamada.

La discapacidad visual es la carencia parcial o total de las funciones visuales que se presenta en las personas, desde su nacimiento o por pérdida de la visión en alguna etapa de la vida.

Ceguera: no percibe luz, no ve absolutamente nada.

Baja Visión: Es una alteración que implica una pérdida importante de la capacidad o campo visual y puede impedir realizar algunas actividades cotidianas y no es posible corregir con anteojos, lentes de contacto o cirugías.

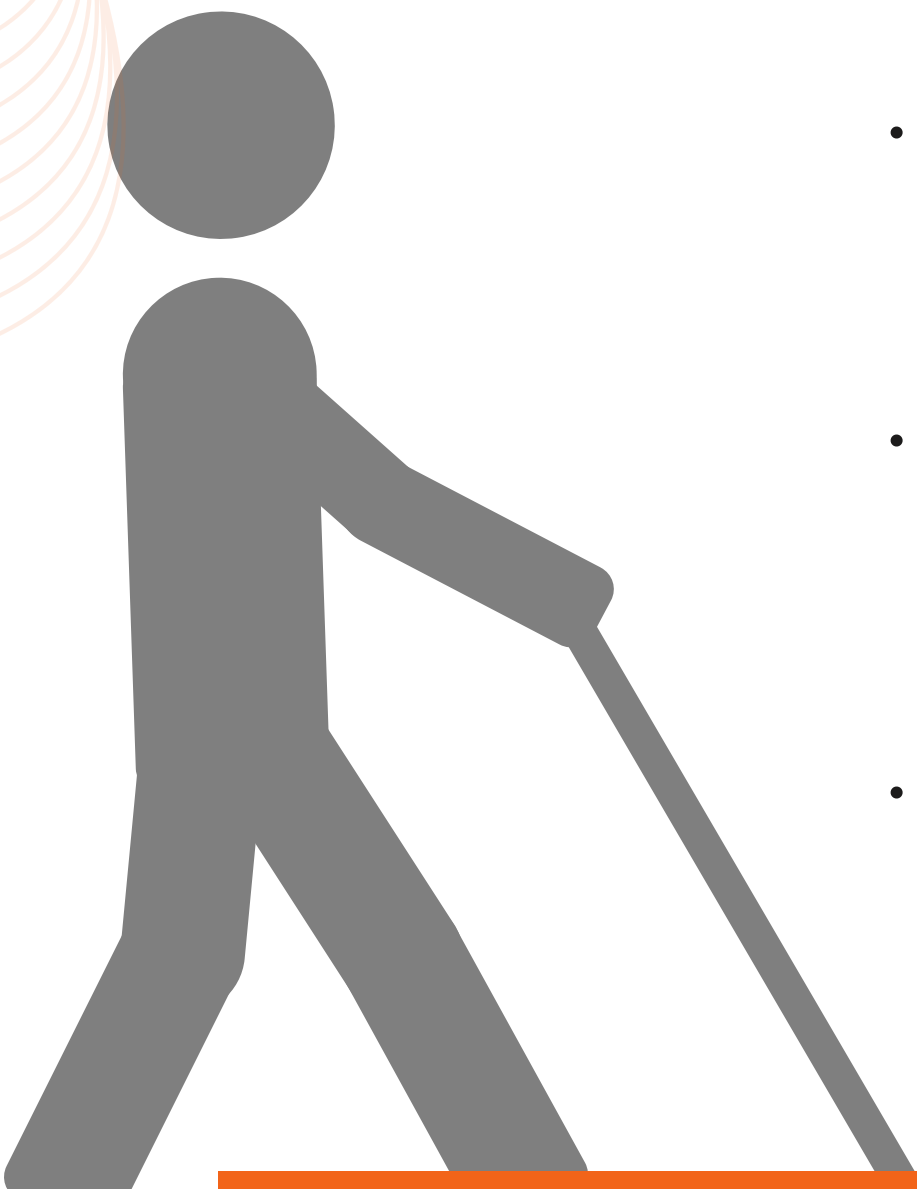
Eventualmente estas personas pueden requerir apoyos como:

1, **Bastón:** Auxiliar para la movilidad de la persona con discapacidad visual.

2, **Perro guía entrenado:** Otra alternativa para la movilidad de la persona con discapacidad visual que no utiliza el bastón.

- Si el cliente le solicita apoyo guíelo colocando la mano de ella sobre su hombro o brazo, mantenga su brazo relajado para que le transmita seguridad, camine un paso adelante de ella y ubíquese en el lado contrario al bastón o perro guía, acomode su paso, no le imponga su propio ritmo. **ón.**
- No se ausente sin avisar, tampoco entre en un recinto sin saludar, facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo; infórmele si hay más personas presentes
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: ***“un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”.***

- Las indicaciones deben ser claras y descriptivas, “a su derecha encuentra la salida”, “a su izquierda...”, se debe evitar señalar con la mano, con la cabeza o usar términos como “allí”, “aquí”, “por este lado”, dado que este tipo de expresiones no tienen sentido para la realidad de la persona ciega. Sin embargo, el uso del bastón blanco o el perro guía les ayuda a moverse de manera independiente, por lo que se debe anunciar los posibles obstáculos, como escalones, escaleras, entre otros.
- ***Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido; indique al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.***
- Salude asegurándose de que la persona sepa que se está dirigiendo a ella, preséntese e identifíquese con su nombre y cargo; si es necesario para captar su atención toque suavemente su brazo o mano
- Si el cliente está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo toque, no lo distraiga ni lo consienta, permítale entrar antes que su cliente ya que éste representa sus ojos y su seguridad. Recuerde que no se trata de una mascota, el can está trabajando.
- Sea descriptivo con la información que entrega, es decir si tiene un formulario léalo completo, despacio, debe ser muy claro a cuántas preguntas tenga, facilite la forma en que debe diligenciarlo, y si puede tener a una persona como testigo de su lectura mucho mejor.



Atención y Servicio a Personas con Discapacidad visual

Guion de atención a personas en situación de discapacidad visual según los momentos de verdad

Ingreso y Recepción	Recepcionista / Auxiliar de Tesorería	1. Al identificar a la persona con discapacidad visual, dar el saludo corporativo y recordar presentarse dándole prelación, informando a quien esté en curso: "Bienvenido a Seguros Confianza, soy Xxxx, cuénteme por favor en qué le puedo ayudar". 2. En cuanto pueda, solicite nombre y apellido para que en caso de que le necesite se dirija por el protocolo: Sr<apellido> Sra <nombre> 3. Preguntar si necesita que lo guíe al asiento donde esperará su turno. Espere su respuesta; de ser positiva ofrezca su hombro o brazo para guiarlo. La persona que sirve de guía siempre debe caminar un paso adelante de la persona guiada. 4. Si es la primera vez que visitan la oficina o si el espacio ha cambiado, ofrézcale una descripción clara del entorno, incluyendo la disposición de sillas, escritorios y cualquier obstáculo que pueda haber. 5. Háblele directamente a la persona con discapacidad visual: Pregúntele a él o a ella misma que necesita o en que le puede colaborar; recuerde hablarle directamente, aunque vaya con un acompañante. 6. Facilite el acceso al perro guía. Son animales entrenados. No lo separe de la persona, ni lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés.
Tiempos de Espera	Recepcionista / Suscriptor	1. Asegúrese de que las personas con discapacidad visual sean atendidas con prioridad, minimizando su tiempo de espera para evitar incomodidades innecesarias. 2. Mantenga al cliente informado verbalmente sobre el tiempo estimado de espera, notificándole cualquier cambio o retraso. Use un tono de voz claro y pausado. 3. Pregunte de forma verbal si le gustaría algo de tomar, como agua o café, y describa las opciones disponibles. Asegúrese de proporcionar asientos cómodos y accesibles mientras espera. 4. Manténgase disponible para asistir en todo momento, ya sea orientando al cliente hacia donde debe ir o proporcionando información adicional. La clave es ser proactivo pero siempre respetando la autonomía del cliente, preguntando antes de ofrecer ayuda directa.
Atención y Servicio al Cliente	Auxiliar de Tesorería / Back up	1. Salude de manera verbal, presentándose con su nombre y cargo. Asegúrese de que la persona sepa a quién está hablando. Si hay otras personas presentes, preséntelas también. 2. 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 el cliente ciego(a) esté debidamente enterada. 3. Procure proporcionar la información, documentos o respuestas en el ritmo del cliente, Asegúrese de que todo sea claro para el cliente y responda a cualquier duda que pueda surgir.

Atención y Servicio al Cliente	Auxiliar de Tesorería / Back up	4. Mantenga una actitud calmada y empática durante toda la interacción. Brinde explicaciones adicionales si es necesario y asegúrese de que el cliente haya comprendido todo lo discutido 5. Evite usar expresiones como “por allá”, “por ese lado”, por ejemplo. Si debe dejarlo solo mientras hace una consulta, indíquele: “debo dejarlo solo para ir a otra área y hacer una consulta.” Defina un tiempo aproximado en que regresará y hágase saber. 6. Si usted es quien recibe, verifique en voz alta la cantidad de dinero o tipo de documentos recibidos; si usted es quien entrega indíquele claramente los documentos o la cantidad de billetes (ordenados de mayor a menor) y de monedas. Verifique que guarde el dinero y los documentos en un lugar seguro.
Portafolio de Servicios	Auxiliar de Tesorería / Back up	1. Explique productos o servicios usando un lenguaje claro y preciso, detallando los beneficios y condiciones de manera verbal. Si maneja documentos, informe lo que está haciendo y, si es necesario, guíe al cliente hacia el área donde debe firmar o revisar. 2. Pregunte a la persona si requiere ayuda para realizar las transacciones o si prefiere interactuar de manera autónoma con el Agente de Servicio. En caso afirmativo describa rápidamente el lugar de atención y la disposición de elementos, indíquele la forma de manipular el pin pad, dispositivos biométricos u otros.
Diferenciación y oferta de valor	Auxiliar de Tesorería / Back up	1. Si el cliente requiere información en formato físico, infórmele que no disponemos de documentos en braille. Sin embargo, puede ofrecer enviar documentos en formatos digitales accesibles como PDF o Word a su correo electrónico, si el cliente cuenta con un lector de pantalla. 2. Si el cliente no tiene un lector de pantalla, indíquele que puede descargar uno gratuito a través de la página del Ministerio TIC de Colombia: http://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html. Este software le permitirá escuchar la información de manera accesible. 3. Si la oficina cuenta con tecnología accesible o herramientas como lectores de pantalla, ofrézcale asistencia para su uso. Asegúrese de que la información que proporciona sea compatible con estas tecnologías.
Salida		1. Agradezca al cliente su visita de forma verbal, mencionando su nombre o apellido para hacer la despedida más personalizada. 2. Pregunte si necesita ayuda para salir de la oficina. Si es necesario, ofrézcale nuevamente su brazo para guiarlo hasta la salida. 3. Recuerde reiterarle que el equipo de Seguros Confianza estará disponible para cualquier consulta futura que tenga. 4. Agradecer su vista y desearle un buen día.

2.2 Discapacidad Auditiva

Se puede referir a estas personas como persona sorda, elimine el uso de diminutivos como “sordito” o la palabra “sordomudo”.

Preferiblemente referirse por su nombre o como esta persona desea ser llamada.

Para ofrecer una correcta atención a una persona con discapacidad auditiva y entregar información que este requiera sobre los canales, productos y servicios, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las personas que son sordas desde su nacimiento, su primera lengua es la Lengua de Señas Colombiana (LSC) y no es el español o castellano.
- Las personas que pudieron haber adquirido esta discapacidad por alguna enfermedad o accidente es posible que tengan lectura de labios, hablen español y lean en un menor nivel. Todo depende de la edad en que quedaron sordos o educación que hayan tenido.
- Existen diferentes grados de pérdida de audición, que pueden ir desde: leve, moderada, severas y profundas, por tal razón algunas personas podrán usar audífonos o implantes cocleares.
- Las personas sordas tienen su propia lengua, por lo cual, el castellano se constituye en una segunda lengua. Se estima que solo el 30% de las personas sordas conocen el castellano, de ahí que no sea obvio pedirles que escriban o lean.
- La escritura puede ayudar para la comunicación. en una atención inicial, pero siempre y cuando la persona sorda sepa leer y escribir, ya que si su primera lengua es la lengua de señas, este método puede no resultar efectivo para la comunicación.
- Las personas sordas suplen con la visión y el tacto el canal auditivo, por lo que la comunicación y mensajes deben expresarse claramente y de forma visual.

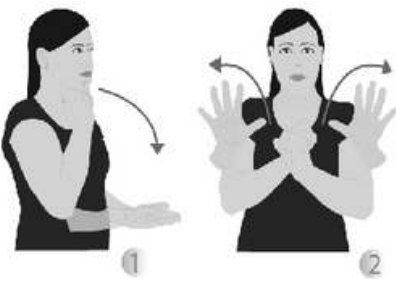




- Ubíquese frente a la persona, por si esta sabe leer los labios, nunca de espaldas o de lado.
- Module naturalmente, despacio, sin exageración debido a que la expresión facial se puede ver de manera hostil.
- El volumen de la voz debe ser normal, a menos que la persona se lo indique, es importante no levantar la voz o gritar.
- En la boca no se debe tener nada que impida la vocalización, como chicle, esferos, dulces, manos, tapabocas, entre otros.
- Para entablar una conversación con una persona sorda, solo basta llamar la atención tocándole el hombro o con un gesto en el área visual de ella.
- Una persona que cuente con un audífono no debe verse como oyente, esta prótesis es una ayuda pero no suplente el 100% de la audición, solo es funcional para ruidos fuertes y/o agudos, por lo tanto, si este le pide que suba un poco el volumen de la voz, hágalo sin exagerar para que reconozca algunas palabras.

Atención y Servicio a Personas con Discapacidad Auditiva

Guion de atención a personas en situación de discapacidad auditiva según los momentos de verdad

Ingreso y Recepción	Recepcionista/ Auxiliar de Tesorería	• Salude de manera visual (con un gesto de bienvenida), asegurándose de que tenga contacto visual con usted antes de empezar a hablar. use el saludo corporativo en Lengua de Señas Colombiana. Buenos días:  Buenas tardes  Bienvenido:  Gracias:  • Preséntese con su nombre, usando señas si es posible, asegurece de brindarle el servicio del interprete si esta disponible y escribe en una nota o dispositivo digital. Ejemplo: “Bienvenido a Seguros Confianza, soy [Nombre]. ¿En qué puedo ayudarle hoy?” • Si cuenta con un acompañante pregunte si desea establecer la comunicación a través de esta persona pero siempre asegúrese de dirigirse a la persona con discapacidad y no al intérprete o acompañante, ya que este es su cliente y no el intérprete o el acompañante. Igualmente deberá evitar expresiones como “dígale” o “indíquele” porque el intérprete traducirá exactamente lo que usted está diciendo, establezca la conversación directa con la persona con discapacidad.
----------------------------	---	---

Tiempos de Espera	Recepcionista	1. Priorice la atención para personas con discapacidad auditiva para minimizar su tiempo de espera. 2. Mantenga al cliente informado sobre el tiempo estimado de espera en palabras muy sencillas y claras, usando un papel, una pantalla, o una app de notas para actualizarle en caso de cualquier cambio. 3. Pregunte por escrito o mediante gestos si desea algo de beber (agua o café) y escriba las opciones disponibles.
Atención y Servicio al Cliente	Auxiliar de Tesorería / Back up	1. Si la entidad no cuenta con servicio de intérprete, pregunte si desea que le agende una cita donde pueda contar con un intérprete de forma presencial o virtual. 2. Siempre hable de frente y articule las palabras en forma sencilla, clara y pausada, no tape su cara, o exagere en su expresión. 3. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases sencillas, cortas y concretas ya que no todas saben leer y/o escribir. 4. 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.
Portafolio de Servicios	Recepcionista/ Suscriptor	1. Emplee frases breves y concisas 2. No use tecnicismos ya que muchas palabras en el español no se encuentran en la Lengua de Señas. Lo mejor es ofrecer información sobre lo que significa el término o los beneficios que este entrega siempre de forma sencilla, y clara. 4. Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.
Diferenciación y oferta de valor	Auxiliar de Tesorería / Back up	1. Si la entidad no cuenta con servicio de intérprete, pregunte si desea que le agende una cita donde la compañía pueda contar con un intérprete de forma presencial o virtual. 2. Muchos clientes pueden ingresar con su aplicación del Centro de Relevo para establecer la comunicación. Recuerde que es el cliente quien accede pues esta aplicación solo presta servicio a personas sordas y no entidades, tiene un tiempo limitado para la atención de hasta 15 minutos. Puede ofrecer WiFi de la entidad para la conexión. 3. Si el cliente necesita información en formato físico y no puede leerlo fácilmente, ofrezca enviarlo en formato digital a su correo electrónico o, si prefiere, un archivo en video con interpretación en Lengua de Señas Colombiana (Si cuenta con este).
Salida		1. Agradezca la visita de forma visual o escritura para una despedida personalizada. 2. Pregunte si necesita ayuda para salir de la oficina, ofrezca asistencia de ser necesario. 3. Reitere la disponibilidad de Seguros Confianza para consultas futuras, escribiéndolo en una nota o pantalla para que el cliente se sienta bien recibido siempre.

2.3 Discapacidad Física

Permitir Tiempo para que Actúen por Sí Mismos: Muchas personas prefieren realizar sus actividades de forma autónoma, por lo que se debe dar espacio para que se muevan a su propio ritmo.

La discapacidad física puede manifestarse de diversas formas y tener distintos orígenes, como lesiones, enfermedades degenerativas, condiciones congénitas o trastornos neurológicos.

Principales Características y Tipos:

1.Movilidad Reducida: Puede implicar el uso de ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, bastones, andadores o dispositivos de asistencia eléctrica para moverse.

2.Limitaciones en Extremidades: Algunas personas pueden tener dificultades en el uso de sus brazos o manos, o incluso carecer de movilidad en ciertas extremidades.

3.Parálisis: Algunas condiciones, como la paraplejía o tetraplejía, pueden causar parálisis parcial o completa de ciertas partes del cuerpo.

4. Condiciones Neuromusculares: Enfermedades como la esclerosis múltiple, la distrofia muscular o el parkinsonismo pueden afectar la fuerza muscular, el control motor y la coordinación.



Comunicación Clara y Adaptada

- Dirigirse Directamente a la Persona: Evita hablar solo con acompañantes o asistentes, a menos que la persona lo solicite.
- La discapacidad física no afecta la capacidad cognitiva de la mayoría de las personas.
- Respetar su Espacio Personal y Equipo
- No Tocar su Silla de Ruedas ni Equipo: Para quienes usan sillas de ruedas o muletas, estos elementos son una extensión de su espacio personal, y manipularlos sin permiso puede ser invasivo.
- Evitar Apoyarse en Equipos de Movilidad: Colocar objetos o apoyarse en sillas de ruedas, andadores o muletas puede ser incómodo y una falta de respeto hacia la persona.

Ofrecer Flexibilidad en los Procedimientos

- Ajustar la Atención a la Velocidad y Comodidad de la Persona: Algunas personas pueden necesitar más tiempo para completar formularios o realizar tareas. Permitirles hacerlo a su ritmo es crucial.

- Opción de Acceso Remoto o Servicios Alternativos: Si tienen dificultades para desplazarse, ofrecer servicios en línea o por teléfono puede facilitar su experiencia.
- Eliminar Barreras en Tareas Específicas: Si un proceso requiere que se escriba o entregue documentos físicamente, ofrezca alternativas como formularios en línea o asistencia para llenar documentos.

Espacios de Atención Accesibles:

- Los escritorios, mostradores, y áreas de espera deben ser accesibles, sin barreras, y con suficiente espacio para que personas con dispositivos de movilidad se puedan mover libremente.
- Priorizar el Acceso a Rampas y Elevadores: Ofrece orientación o ayuda si los caminos accesibles no son obvios.
- Mobiliario Adaptado: Tener sillas y mesas a una altura adecuada y espacio debajo de los escritorios para personas en silla de ruedas.

Atención y Servicio a Personas con Discapacidad Física

Guion de atención a personas en situación de discapacidad física según los momentos de verdad

Ingreso y Recepción	Recepcionista / Auxiliar de Tesorería	1. Al identificar a la persona con discapacidad física, ofrezca el saludo corporativo y preséntese con su nombre y cargo: Ejemplo: “Bienvenido a Seguros Confianza, soy [Nombre]. ¿En qué puedo ayudarle hoy?” 2. Pregunte si necesita asistencia para movilizarse en la oficina “¿Le gustaría ayuda?” antes de ofrecer cualquier asistencia física, como mover una silla o empujar una silla de ruedas. De ser así, ofrézcale ayuda de manera respetuosa, permita que la persona guíe el tipo de apoyo que necesita, sin invadir su espacio personal. 3. Si utiliza una silla de ruedas o algún dispositivo de movilidad, asegúrese de que el camino esté despejado y libre de obstáculos. 4. Acompáñelo hasta el área de espera o estación accesible identificada para la atención. En caso de que el cliente camina despacio y/o utiliza muletas, usted debe ajustar su paso al suyo, no le afane, hale o empuje. 5. Si es su primera visita o si el espacio ha cambiado, ofrézcale una breve descripción del entorno, incluyendo la ubicación de sillas, escritorios y rampas o accesos, y si hay baños accesibles disponibles. 6. Si utiliza dispositivos como pedales para la movilidad o el control de su silla, asegúrese de mantener el espacio despejado a su alrededor para que pueda maniobrar con facilidad.
Tiempos de Espera	Recepcionista / Suscriptor	1. Priorice la atención de personas con discapacidad física para evitar tiempos de espera prolongados que puedan causar incomodidad. 2. Mantenga informado al cliente sobre el tiempo estimado de espera. Use un tono de voz claro y asegúrese de que el cliente esté en un área accesible y cómoda mientras espera. 3. Pregunte si desea algo de beber (agua o café), describiendo las opciones disponibles, y asegúrese de que estén a su alcance sin esfuerzo adicional. Si desea asistirlo, coloque la bebida en una superficie de fácil alcance para la persona, a una altura adecuada para que el cliente pueda tomarla fácilmente. 4. Manténgase disponible para asistir si el cliente necesita movilizarse a otro área o acceder a cualquier servicio adicional, siempre respetando su autonomía.
Atención y Servicio al Cliente	Auxiliar de Tesorería / Back up	1. Salude de manera verbal y preséntese de forma clara y directa, mencionando su nombre y cargo. Si el cliente está acompañado, diríjase directamente al cliente y no asuma que el acompañante hablará por él/ella. 2. Asegúrese de estar siempre frente a la persona con discapacidad, si esta en silla de ruedas a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. 3. Si viene en silla de ruedas no trate de sentarlo en otra silla, adecúe el escritorio con el fin de que la silla de ruedas quede en una posición correcta para la lectura de documentos. 4. Evite cualquier acción que pueda incomodar o dificultar la comunicación o el movimiento de la persona. Asegúrese de que todos los documentos, formularios o materiales de trabajo estén a una altura accesible para el cliente donde le quede fácil su lectura o firma.

Atención y Servicio al Cliente	Auxiliar de Tesorería / Back up	5. Mantenga una actitud calmada, respetuosa y empática durante la interacción 6. Pregunte libremente si necesita algún ajuste en el entorno o asistencia adicional para que la experiencia sea cómoda y accesible. 7. Si lo prefiere, ofrezca la opción de enviar documentos en formato digital para que pueda revisarlos en su dispositivo personal con adaptaciones.
Portafolio de Servicios	Auxiliar de Tesorería / Back up	1. Explique los productos o servicios usando un lenguaje claro, detallando verbalmente los beneficios y condiciones. 2. Si utiliza documentos físicos, asegúrese de que estén accesibles (fácil alcance) para que el cliente los pueda firmar o revisar sin dificultad. 3. Ofrezca ayuda para acercar los materiales si es necesario. Algunos clientes con discapacidad física pueden tener dificultades para la manipulación de objetos; si no le pide explícitamente ayuda respete su ritmo, autonomía y dele el tiempo que necesite para tomar el objeto, realizar la transacción, plasmar su firma etc.
Diferenciación y Oferta de Valor	Auxiliar de Tesorería / Backup	1. Si el cliente requiere información en formato físico, asegúrese de que pueda acceder cómodamente a los documentos. Si lo prefiere, ofrezca enviar la información en formato digital a su correo electrónico. 2. Verifique que el entorno se mantenga seguro y accesible durante toda la interacción. Si el cliente debe trasladarse a otra área, ofrezca apoyo de ser necesario, permitiendo que la persona misma guíe cómo necesita la asistencia. 3. Algunos clientes también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarse a lo que va a decir, evite estar preguntando al acompañante ignorando lo que dice el cliente.
Salida	Recepcionista / Auxiliar de Tesorería	1. Agradezca su visita de manera verbal, despidiéndose de forma personalizada. 2. Pregunte si necesita ayuda para salir de la oficina, o si desea asistencia para desplazarse a su próximo destino. Espere a que el cliente indique el tipo de ayuda que necesite. 3. Si el cliente que usa silla de ruedas requiere ayuda para subir o bajar una rampa, tenga en cuenta que al subir la silla estará de frente a la rampa y para bajar estará de espaldas a la misma. Si la persona tiene sobrepeso, debe recurrir a alguien más para que colabore con el control del descenso desde delante de la silla, para evitar deslizamientos y accidentes 4. Reitere la disponibilidad de Seguros Confianza para consultas futuras, asegurándose de que se sienta bien recibido en visitas posteriores.

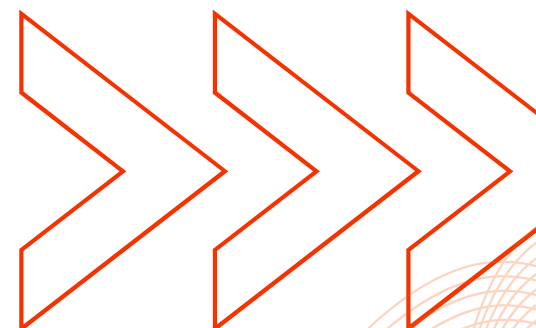


2.4 Discapacidad Cognitiva

Se puede referir a estas personas como persona con discapacidad cognitiva, evitar usar expresiones como “mongólico”, “retardado mental” o “incapaz”. Preferiblemente referirse por su nombre o cómo esta persona desea ser llamada.

Estos clientes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Autismo, dificultades en el Aprendizaje, entre otros.

- Utilice un lenguaje sencillo, donde las instrucciones e información sean concretas, hágalo despacio y con agrado.
- Pregunte a la persona con qué tipo de ayudas cuenta para su comunicación, muchas de ellas usan aplicaciones que transforman imágenes en audio, sea paciente y entienda cómo la persona se desenvuelve. Sea paciente y trate de resolver sus necesidades.
- Las instrucciones de funcionamiento de un producto o servicio deben ser cortas y fáciles de recordar, pueden ir acompañados de dibujos, flechas, pictogramas o cualquier otro símbolo que ayude fácilmente guiar al cliente con discapacidad.
- Tenga en cuenta que los tiempos de atención pueden aumentar debido a que tiene que asegurarse que la información fue totalmente entendida.
- Los documentos deben estar en el orden y frecuencia de uso.
- Refuerce con expresiones positivas las actuaciones de la persona con discapacidad intelectual.
- Tenga una actitud simpática, de inclusión de la persona con discapacidad y su entorno.
- Incluya activamente al cliente con discapacidad cognitiva en la conversación, no se dirija solo a su acompañante.
- No le infantilice con palabras o gestos, dele un trato amable, respetuoso y acorde a su edad cronológica.
- En la conversación permítale llevar su propio ritmo, no se anticipe a lo que le van a decir, dele espacio y respete su silencio.
- Evite situaciones de estrés o urgencia temporal; en el proceso de brindar información, o de realizar un trámite de un producto la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, disponga del tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.
- Divida la información en frases breves y claras para facilitar la comprensión, transmita solo una idea por frase.
- En ocasiones el cliente puede tener comportamientos que podrían parecerle extraños (vocalizaciones, sonidos o gestos inusuales) es natural dentro de su discapacidad, permanezca neutro ante ellos y continúe de forma natural.



Atención y Servicio a Personas con Discapacidad Cognitiva

Guion de atención a personas en situación de discapacidad cognitiva según los momentos de verdad

Ingreso y Recepción	Recepcionista/ Auxiliar de Tesorería	1. Al identificar a la persona con discapacidad cognitiva, salúdela con el saludo corporativo de manera clara, utilizando frases simples y un tono de voz amigable: ○ Ejemplo: “Bienvenido a Seguros Confianza, soy [Nombre]. ¿En qué puedo ayudarle hoy?” 2. Use un lenguaje sencillo y asegúrese de presentarse directamente. Si es necesario, puede repetir la información clave para facilitar su comprensión. 3. Pregunte si necesita ayuda para llegar al área de espera y proporcione instrucciones paso a paso. Si es necesario, ofrézcale acompañarlo a su asiento y explíquele en términos simples lo que puede esperar durante su visita. 4. Si es la primera vez que visita la oficina o el espacio ha cambiado, ofrézcale una descripción sencilla del espacio de la sala de espera y donde será atendido.
Tiempos de Espera	Recepcionista/ Suscriptor	1. Priorice la atención para minimizar el tiempo de espera y evitar que el cliente se sienta ansioso o desorientado. Explique con sencillez cuánto tiempo puede tomar la espera. 2. Manténgalo informado de su turno usando frases cortas y claras, como “En unos minutos será su turno” o “Pronto le atenderemos.” 3. Pregunte si le gustaría algo de beber, como agua o café, y use palabras simples para describir las opciones disponibles. Evite un menú extenso y sea directo al preguntar. 4. Manténgase disponible en el área de espera, observando cualquier signo de incomodidad o confusión, y esté preparado para brindarle apoyo adicional si es necesario.
Atención y Servicio al Cliente	Auxiliar de Treasurería / Back up	1. Salude y preséntese usando frases cortas y sencillas, como: “Soy [Nombre], estoy aquí para ayudarle.” Si hay otros presentes, preséntelos de manera clara. 2. Al explicar productos o servicios, utilice palabras simples y claras. Evite términos técnicos, y, si es necesario, apoye la explicación con materiales visuales o ejemplos para facilitar la comprensión. 3. Al entregar documentos o pedir su firma, explíquele en pasos sencillos lo que necesita hacer. Use gestos y señales en los documentos si es necesario para que el cliente entienda cada paso. 4. Tómese su tiempo para asegurarse de que el cliente comprende la información. Sea paciente y esté dispuesto a repetir información o responder cualquier duda.

Portafolio de Servicios	Auxiliar de Tesorería / Back up	1.Explique los productos o servicios de manera simple, destacando con frases cortas los beneficios clave de forma breve. Evite la sobrecarga de información y enfoque en lo esencial. 2. Si es necesario manipular documentos, ofrezca orientación paso a paso, en orden de lectura y resuma la información importante para evitar confusión. Para mejor entendimiento puede incorporar el uso de flechas, dibujos, símbolos para mejorar la explicación. 3. Si el cliente parece tener dificultades para comprender, ofrezca explicaciones alternativas o visuales, y pregunte si le gustaría que se envíe un resumen de la información a su correo electrónico para revisarlo más tarde. 4. No use frases que tengan un doble sentido, o haga chistes ya que estas personas abordan los mensajes en forma literal. 5. Siempre pregunte si fue clara la información proporcionada con el fin de asegurarse que el cliente entendió 100% la información suministrada.
Diferenciación y Oferta de Valor	Auxiliar de Tesorería / Backup	1.Si el cliente necesita información en formato físico, pero muestra señales de dificultad para comprender, ofrezca la información con palabras sencillas y pregunte si le gustaría recibir la información en formato digital. 2. Si la oficina cuenta con herramientas de apoyo, como materiales en lectura fácil, ofrézcaselas para mejorar su comprensión. Evite términos técnicos y mantenga las explicaciones claras y directas, una idea por frase. 3. Mantenga una actitud respetuosa y evite cualquier trato condescendiente; trate al cliente con dignidad y proporcione un ambiente de confianza para que pueda pedir ayuda cuando lo necesite. 4. Las ayudas escritas como direcciones, teléfonos u otros datos resultan relevantes para el cliente como recordatorios.
Salida	Recepcionista / Auxiliar de Tesorería	1.Despídase amablemente, utilizando frases sencillas como “Gracias por visitarnos, esperamos verle pronto.” 2. Pregunte si necesita ayuda para salir de la oficina o si tiene alguna otra duda antes de irse. Espere a que el cliente exprese su necesidad y evite asumir que necesita ayuda sin que lo indique. 3. Recuérdele que puede volver si tiene alguna pregunta y proporciónale un resumen verbal o escrito de la información más importante, si es útil.



2.5 Personas con Sordociegas

La sordoceguera abarca una variedad de combinaciones de pérdida de visión y audición, y cada persona puede tener distintas necesidades de comunicación y movilidad según su grado de sordoceguera. texto o amplificadores de sonido.

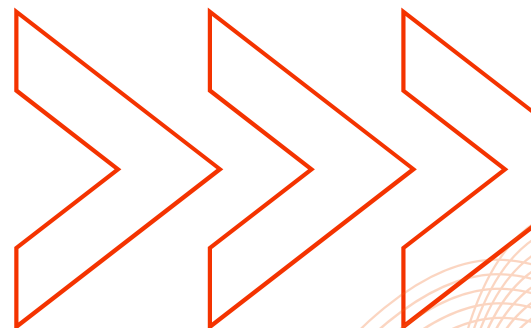
- **Sordoceguera Congénita o de Nacimiento:** Puede requerir un enfoque basado en el tacto y métodos como el alfabeto en palma o la Lengua de Señas Táctil. La orientación en el espacio es fundamental, ya que pueden tener limitaciones en su comprensión del entorno físico.
- **Sordoceguera Adquirida Gradual:** En este caso, algunas personas pueden haber perdido la visión o la audición progresivamente. Es posible que usen dispositivos de asistencia de baja visión como amplificadores de texto o amplificadores de sonido. Aquí, el método de comunicación dependerá de si prefieren el tacto, lectura de labios cercana, o, si aún tienen un porcentaje de visión, asistencia con amplificadores, lupas o guías intérpretes.

Los guías Intérpretes cumplen la función fundamental de servir como canal comunicativo entre la persona sordociega y las personas que la rodean, ellos a través de sus manos transmiten información y a su vez traducen el mensaje emitido por la persona sordociega a voz para la persona oyente.

- **Sordoceguera Total:** Para aquellos con pérdida total de visión y audición, es clave un método táctil en todas las interacciones, utilizando el contacto físico directo para guiar o para comunicar mensajes simples y eficientes.
- **Personas con Visión Reducida y Audición Limitada:** A veces prefieren la comunicación escrita en grandes caracteres y el uso de luz adecuada en el área de atención. También pueden beneficiarse de dispositivos de amplificación de sonido si el entorno lo permite, o de asistencia cercana para maximizar su independencia.
- **Personas con Audición Reducida y Baja Visión que Usan Guías Intérpretes:** En caso de que la persona venga acompañada de un intérprete, coordine la comunicación a través de él o ella y respete las preferencias de autonomía de la persona.

- **Las personas con sordoceguera parcial o total** suelen utilizar herramientas específicas, como bastones, lupas, dispositivos de amplificación o incluso guías intérpretes. Observa si están usando un bastón blanco y rojo intercalado (indicativo de sordoceguera) o si se acompañan de un intérprete.
- **Si se usan audífonos o dispositivos visuales de asistencia,** es probable que tengan pérdida parcial de visión o audición.
- Crear un sistema de citas previas permitirá asegurar una buena experiencia para clientes con estas características brindándoles el método de comunicación adecuado y especializado.

Como generalmente no se visualiza el tipo o nivel de sordoceguera que tiene la persona, es fundamental preguntar siempre al cliente su método de comunicación preferido y adaptar así los pasos del protocolo.



Atención y Servicio a Personas con Sordoceguera

Guion de atención a personas con sordoceguera según los momentos de verdad.

Ingreso y Recepción	Recepcionista/ Auxiliar de Tesorería	- Al identificar a la persona con sordoceguera, salúdela dándole la mano. Preséntese de forma clara y lenta, manteniendo el contacto físico necesario para asegurar la comprensión. - Pregunte cómo prefiere ser guiado y espere su respuesta. Si es adecuado, ofrezca su hombro o brazo, describiendo los movimientos que va a hacer mientras se desplaza hacia el área de espera. - Pregunte, “¿Cuál es su método preferido de comunicación?” Algunas personas pueden señalar si necesitan un guía intérprete, comunicación escrita en letra grande o el uso de dispositivos como líneas braille (convierten el texto de un computador o celular a braille) - En caso de que sea la primera vez que la persona visita la oficina o si el espacio ha cambiado, ofrézcale una descripción táctil del entorno. Use objetos que pueda tocar o describa las áreas clave a través de un guía intérprete, si está disponible. - Si la persona tiene un asistente personal o intérprete, coordine con él para cualquier comunicación adicional y asegúrese de que el equipo esté listo para asistir en la comunicación y guía.
Tiempos de Espera	Recepcionista/ Suscriptor	- Asegure la atención prioritaria para minimizar el tiempo de espera de la persona con sordoceguera, evitando así posibles incomodidades. - Si existen tiempos de espera, informe a la persona a través de su método de comunicación preferido, manteniéndola al tanto de cualquier cambio en el tiempo estimado. Comuníquese siempre a través de su acompañante, guía intérprete o mediante el uso de un dispositivo de comunicación táctil, si es necesario. - Pregunte de manera accesible si le gustaría tomar algo y, si es el caso, use el alfabeto en la palma o una herramienta de comunicación para presentar las opciones disponibles. Asegúrese de que el área de espera sea accesible y segura para moverse libremente. - Manténgase disponible para asistir con cualquier información adicional.
Atención y Servicio al Cliente	Auxiliar de Tesorería / Back up	- Salude y preséntese utilizando el método de comunicación preferido por la persona. Si hay otras personas involucradas, preséntelas de igual manera. - Antes de realizar cualquier acción, como entregar documentos, siempre comunique lo que va a hacer mediante el método táctil. - Proporcione la información de forma concisa y accesible. Si se requiere un documento o firma, explique mediante el método táctil dónde se encuentra el área de firma y ofrezca orientación, asegurando que el cliente comprende completamente los pasos a seguir. - Mantenga una actitud paciente, respetuosa y empática, permitiendo que la persona tome su tiempo para comprender y responder. Si es necesario, esté dispuesto a aclarar cualquier información adicional.

Portafolio de Servicios	Auxiliar de Tesorería / Back up	1.Explique los productos o servicios en términos sencillos y mediante el método de comunicación táctil acordado, proporcionando los detalles clave en lenguaje claro y comprensible. 2. Si está manejando documentos, informe cada paso que está tomando, describiendo verbalmente y a través del tacto cualquier información relevante. Si es necesario, guíe al cliente al área correspondiente para revisar o firmar. 3. Si la persona utiliza elementos tecnológicos pregunte si desea que le envíe los documentos en versión PDF o WORD a su correo electrónico para que los pueda leer a través de su línea braille o amplificadores de texto.
Diferenciación y Oferta de Valor	Auxiliar de Tesorería / Backup	1.En el caso de clientes frecuentes, coordina previamente el método de comunicación, y a través de citas previas solicita el servicio de comunicación que más se adecúe a las preferencias del cliente. Siempre asegurando la privacidad y el respeto. 2. Si el cliente necesita información en formato físico, explíquele que no disponen de documentos en braille. Sin embargo, ofrezca enviarlos en un formato digital accesible compatible con tecnología táctil o de voz, si el cliente dispone de dispositivos compatibles.
Salida	Recepcionista / Auxiliar de Tesorería	1.Para despedirse puede ofrecer su mano o tomar el brazo de la persona con discapacidad. 2.Pregunte si necesita ayuda para salir de la oficina, asegurándose de respetar su independencia y esperar su respuesta antes de ofrecer asistencia física. 3. Recuerde preguntar si desea un resumen de la información revisada en la visita a su correo electrónico.

Capítulo III

Normatividad

Importancia del Cumplimiento:

Cumplir con estas normativas no solo es una obligación legal, sino que refuerza el compromiso de Seguros Confianza con la inclusión y el respeto hacia todos los usuarios. La inobservancia de estos lineamientos puede resultar en sanciones y afecta la reputación de la aseguradora, además de limitar la accesibilidad y calidad en la atención a los clientes.

Normatividad Sector Financiero

Norma	Año	Fundamento
Ley 1328	2009	Se estableció un régimen especial de protección para los consumidores financieros, el cual exige que las entidades vigiladas implementen un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Este sistema tiene como objetivo crear un entorno de atención que garantice protección, respeto y un servicio adecuado a todos los consumidores financieros, incluyendo aquellos con discapacidad. Para esto, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) recibió la facultad de promover y desarrollar un marco normativo que consolide los principios y disposiciones establecidos por la ley, a través de la creación de reglas claras sobre las medidas que las entidades deben adoptar para lograr estos objetivos.
Circular Externa Básica Jurídica 029	2014	Capítulo I: Acceso e Información al Consumidor Financiero 3. Información al Consumidor Financiero 3.2 Generalidades sobre la Información de Productos y Servicios 3.2.3.2. Las entidades vigiladas deben informar y divulgar las medidas, canales y herramientas implementadas para la atención adecuada de personas con cualquier tipo de discapacidad y de adultos mayores.
Circular Externa 008	2017	Modificación a la Circular Básica Jurídica Mediante la Circular Externa 029 de 2014, se ha realizado una modificación en el Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC) para fortalecer la atención a consumidores financieros en situación de discapacidad. Con el fin de complementar ciertas disposiciones de la Circular Básica Jurídica en relación con el SAC, este Despacho ha considerado necesario emitir las siguientes instrucciones: PRIMERA: Modificar el numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, estableciendo medidas que las entidades deben implementar en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) para asegurar una atención adecuada y accesible a los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Según la Circular Básica Jurídica, las compañías tienen varios deberes importantes en la atención a personas en situación de discapacidad, entre los que destacan:

1. Atención Accesible y Trato Justo: Las empresas deben establecer políticas y procedimientos para asegurar un trato respetuoso, justo y accesible para las personas con discapacidad, promoviendo una experiencia de servicio que respete sus derechos y necesidades.

2. Accesibilidad en la Infraestructura y Servicios: Es fundamental que las instalaciones y servicios sean accesibles y adaptados a los consumidores financieros con discapacidad, considerando los distintos tipos de necesidades, desde la disposición de rampas y elevadores hasta herramientas accesibles en sus canales de atención.

3. Educación Financiera Inclusiva: Las compañías deben desarrollar campañas de educación financiera dirigidas a personas con discapacidad, asegurándose de que la información sea comprensible y accesible, utilizando recursos como braille, subtítulos en videos, lengua de señas, y simbología adaptada.

4. Información Transparente y Comprensible: Deben proporcionar información sobre sus productos y servicios en un formato fácil de entender y accesible, lo cual es esencial para que las personas con discapacidad puedan tomar decisiones informadas.

5. Promoción del Uso Seguro de la Tecnología: Las empresas deben promover la familiarización con el uso seguro de la tecnología, para que los clientes con discapacidad puedan manejar sus productos y servicios financieros de forma independiente y segura.

Referencias bibliográficas:

- Hoja informativa sobre la comunicación con y sobre las personas con discapacidad. Obtenida de la CDC.
<https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/fs-communicating-with-people.html>
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en fácil lectura. Tercera Edición Revisada y ampliada. Edición digital. Gobierno de España. Universidad Autónoma de Madrid.
- Observatorio Social Población Sorda Colombia. Instituto Nacional para Sordos - INSOR. 2015.
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos. 2013.
- Meyers AR et al. Barriers, facilitators, and access for wheelchair users: substantive and methodologic lessons from a pilot study of environmental effects. *Social Science & Medicine* (1982), 2002,55:1435-1446. doi:10.1016/S0277-9536(01)00269-6 PMID:12231020
- Directrices de accesibilidad web - Anexo 1 Resolución 1519 de 2020. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La inclusión comienza cuando
entendemos que todos
deseamos ser bien recibidos y
atendidos con empatía y
respeto

WELL
AGENCY

Communications without limits

Producto desarrollado para Seguros Confianza por Well Agency S.A.S.
www.wellagencyco.com