	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CAC	Código: CAC-I-08
		Versión: 1
		Página 1 de 8

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA

ALCANCE: Este documento presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto de personas con discapacidad y movilidad reducida.

Se convierte, además, en una guía básica de actuación en el proceso de la atención de los usuarios de todos los servicios que ofrece el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena, que presentan condiciones especiales en términos de movilidad y perfil de preferenciales.

Conceptos Básicos o Glosario:

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

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

ACCIÓN SIN DAÑO: Este enfoque busca que los prestadores de servicios de justicia realicen su trabajo sin causar daños o impacto negativo al usuario.


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

APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN: Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

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

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

- ✓ Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad.
- ✓ Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria.
- ✓ Habilidad social para interrelacionarse con los demás.
- ✓ Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CAC	Código: CAC-I-08
		Versión: 1
		Página 2 de 8

- ✓ Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar.

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

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

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


DISCAPACIDAD: Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

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

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

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

LECTURA FÁCIL: Método para hacer entornos comprensibles para todos y que facilita el aprendizaje, comprensión, participación y acceso a la información de los mensajes escritos a las personas con discapacidad. Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra de tamaño más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y las palabras complicadas.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CAC	Código: CAC-I-08
		Versión: 1
		Página 3 de 8

PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:


- ✓ **Discapacidad física:** Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean.
- ✓ **Discapacidad sensorial:** Personas que, por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas.
- ✓ **Discapacidad Intelectual o cognitiva:** Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos.
- ✓ **Discapacidad Mental/Psicosocial:** Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas.
- ✓ **Discapacidad Múltiple:** Personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad, que generan necesidades más diferenciadas y barreras sociales mucho más complejas.

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

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

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

ATENCIÓN PREFERENCIAL: Hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CAC	Código: CAC-I-08
		Versión: 1
		Página 4 de 8

personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, cumpliendo con la normativa vigente y generando en los usuarios que presentan condiciones particulares o diversidad funcional una experiencia memorable en cada contacto.

La Cámara de Comercio de Cartagena y su Centro de Arbitraje y Conciliación ha venido forlacediendo la prestación de un servicio de forma preferencial y prioritario a todas las personas con diversidad funcional, con los mas altos estandares de calidad y empatia, garantizando cada uno de sus derechos, procurando la reducción de todo tipo de brechas y promoviendo una justicia cada vez más inclusiva.

Procedimiento para la atención y asistencia a usuarios con discapacidad y movilidad reducida en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena. Los colaboradores y prestadores de servicios en la entidad deben:

- ✓ Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- ✓ Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso. Emplear un lenguaje correcto: se dice “**persona en situación de discapacidad**” o “**persona con discapacidad**”.
- ✓ Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- ✓ 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.
- ✓ Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- ✓ Asegurarse de que la persona haya 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 el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al usuario. Si el colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia, según el caso, procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del usuario.
- ✓ Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio.

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


VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

www.ccartagena.org.co

- ✓ No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- ✓ Se debe preguntar al usuario 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 colaborador 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 usuario, 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.

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 colaborador 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 usuario y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
 - ✓ 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.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CAC	Código: CAC-I-08
		Versión: 1
		Página 6 de 8

- ✓ Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- ✓ Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

Discapacidad auditiva


- ✓ Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- ✓ Háblele al usuario 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 usuario 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 usuario 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.

Discapacidad intelectual

- ✓ Si el usuario tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- ✓ Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- ✓ Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- ✓ No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- ✓ A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir el servicio.
- ✓ Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede recurrir o permitir la asistencia de un tercero acompañante.

Discapacidad psíquica

- ✓ Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender al usuario, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos, por tanto, es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.
- ✓ De presentarse que el usuario eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CAC	Código: CAC-I-08
		Versión: 1
		Página 7 de 8

- ✓ Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.

En términos generales, 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.

APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Organización de las Naciones Unidas -ONU-, reafirma la igualdad de todos ante la ley, reconociendo la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad, lo que conlleva no sólo la capacidad de tener derechos sino la capacidad de ejercerlos, e implica a su vez la posibilidad y el poder para crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas en cualquier escenario del proyecto de vida de una persona.

Así las cosas, se parte de que todas las personas pueden tomar decisiones, sin perjuicio de que algunas puedan necesitar más o menos apoyos para hacerlo, dependiendo de cada situación.

Debe tenerse presente que el apoyo no consiste en tomar decisiones por la otra persona, **sino en acompañar y explicar un tema de una manera distinta para la mejor comprensión de un concepto que permita un consentimiento informado, la toma de una decisión con conciencia de lo que ello implica y de las consecuencias que puede acarrear.**

Bajo este entendido, no puede generarse una fórmula universal de apoyos que sea viable para el conglomerado con discapacidad, sino que, por el contrario, los apoyos han de ser definidos conforme a las necesidades particulares de cada individuo, y de las circunstancias o actos para las cuales ellos son requeridos.

En todo caso, los apoyos que se ofrezcan deben estar basados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas, y deben orientarse esencialmente a impulsar, proteger y salvaguardar la autonomía y la voluntad de la persona.

NOTA: La persona con discapacidad debe aceptar y sentirse cómoda con los apoyos y con quienes prestarán dichos apoyos o colaboración.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, DE
ORDEN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL EN EL CAC**

Código: CAC-I-08

Versión: 1

Página 8 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/01/2022	Elaboración documentos para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida, de orden preferencial y diferencial en el centro de arbitraje y conciliación de la cámara de comercio de Cartagena

TABLA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luis Guillermo Navarro Arrieta	Nombre: John Jairo Hernandez	Nombre: Diana Guzmán Marrugo
Cargo: Profesional de Arbitraje y Conciliación	Cargo: Coordinador de Sistemas de Gestión de Calidad	Cargo: Jefe del Centro de Arbitraje y Conciliación