



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO** DE LOS **NEGOCIOS**

GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GUIA PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

A NUESTROS COLABORADORES

Con nuestra guía **PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD** se establecen las pautas que en materia de atención al Consumidor Financiero en condición de discapacidad deben seguir los colaboradores de **RENTA Y CAMPO CORREDORES**.

Esta guía es primordial para la atención al Consumidor Financiero en condición de discapacidad con el fin de establecer prácticas más incluyentes, responsables y equitativas para con ellos.



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO** DE LOS **NEGOCIOS**

PAUTAS COMUNES DE SERVICIO DE NUESTROS COLABORADORES



1. Salude y preséntese con **nombre, cargo y área** a la cual pertenece.
2. Tenga en cuenta que, al atender a un **Consumidor Financiero** en condición de discapacidad, se trata de una persona igual al resto de los ciudadanos e igual a usted.
3. **Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras.** Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto, más no con lástima.
4. **Tener una discapacidad no significa no entender:** sea paciente y si debe volver a explicar, hágalo con calma y gentileza.
5. Si la persona acude con guía, guía-intérprete o mediador, diríjase siempre al consumidor financiero en condición de discapacidad y no a la persona de apoyo.



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO DE LOS NEGOCIOS**

PERSONAS CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL (PERSONA CIEGA)



- 1. Hable** mirándole a la cara, en un tono normal (sin gritar), despacio y claro.
- Diríjase a la persona en condición de discapacidad visual, no a su acompañante, indagando acerca de lo que requiere
- Evite el uso de palabras indeterminadas como: **“aquí”, “allá”, “ahí”**. Utilice términos espaciales más concretos como: **“a su izquierda”, “detrás de usted”, “en frente suyo”**, entre otros. Se tendrá la prudencia de contacto físico, evitando tocar tanto a la persona como a su medio de ayuda (silla de ruedas, bastón, etc.).
- Los animales de asistencia o animales guía pueden acceder a los lugares públicos como apoyo a las personas en condición de discapacidad; de presentarse el caso, **ubíquese al lado contrario del animal guía** y no lo toque, pues este es como una extensión de la persona y puede molestarse.
- Entregue y explique el **documento de educación financiera** establecido por la compañía.



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO** DE LOS **NEGOCIOS**

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA (PERSONA SORDA)



- 1.** La forma más sencilla para comunicarse con una persona sorda que no está acompañada por un intérprete es mediante intercambios de escritos. **Escriba mensajes cortos, con letra grande claramente legible** y si la persona no sabe leer hágalo con paciencia, señas y dibujos.
- 2.** Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, hágale directamente a la persona sorda, no se dirija al intérprete.
- 3.** **Mire a la persona directamente a la cara** y vocalice sin sobrereactuar; no gire: asegúrese de que la persona sorda pueda verle los labios; así que ubíquese siempre de frente.
- 4.** **Hable en un tono normal y vocalice bien.** Por más que levante la voz no le va a escuchar (a menos que la persona le pida que suba el volumen).



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO DE LOS NEGOCIOS**

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD SENSORIAL SORDO- CEGUERA (PERSONA SORDOCIEGA).



- 1.** La forma más sencilla para comunicarse con una persona sordociega es mediante **ayudas comunicativas**
- 2.** Guía-intérprete, regletas en alto relieve, escritura en la palma de la mano. Por lo general estas personas siempre están acompañadas de un intérprete o asistente.
- 3.** **Mire a la persona directamente a la cara.** Por obvias razones, no sustituya la comunicación verbal por gestos.
- 4.** Los mensajes deben ser sencillos, con información corta y concisa.



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO** DE LOS **NEGOCIOS**

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA (MOTORA) O MOVILIDAD DISMINUIDA.



- 1. Importante:** Esta condición no implica la afectación del funcionamiento cerebral de la persona. Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona.
- 2. Evite** usar términos anticuados e inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado.
- 3.** Al dirigirse a una persona en esta condición de discapacidad, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura.
- 4.** En caso de una persona en silla de ruedas: busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones, a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.



SU MEJOR ALIADO
EN EL CAMPO DE LOS NEGOCIOS



PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA

- 1.** Persona con alteración de funciones intelectuales o cognitivas, **no significa que sean personas incapaces.**
- 2.** **No presione a la persona para ir a su ritmo intelectual.** Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.
- 3.** **Utilice oraciones cortas y concisas;** si la persona no le comprende rápidamente, sea tolerante y repita el mensaje con buena actitud.
- 4.** **Trate a la persona de acuerdo con su edad, no como niño.**



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO DE LOS NEGOCIOS**

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD MENTAL -PSICOSOCIAL.



1. No es evidente a primera vista. Son muchas las enfermedades mentales existentes, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.

2. Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que **afectan su forma de pensar, sentir y comportarse.**

3. Estas personas no son violentas si son tratados adecuadamente con **discreción, compresión y respeto.**

4En caso de que la persona presente una crisis **permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda** como lo haría en cualquier otra situación.

5. Si la forma en que le es transmitida no le permite identificar con claridad el manejo adecuado para resolverla, solicite a quien lo esta acompañado en el proceso que formule preguntas adicionales de forma clara y sencilla que le permitan precisar adecuadamente lo que necesitan.



SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO DE LOS NEGOCIOS**

CULTURA CIUDADANA

1. Los estacionamientos demarcados como exclusivos en la compañía para personas con discapacidad están disponibles para quienes realmente lo necesitan. Los estacionamientos demarcados como exclusivos en la compañía para personas con discapacidad están disponibles para quienes realmente lo necesitan.
2. Su uso indebido:(Artículo 36 Decreto 3660 de 2003 Mintransporte: sanción de 15 SMDLV)

PERSONAS CON DERECHO A UNA ATENCIÓN PREFERENCIAL, DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD

1. **Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y población en situación de vulnerabilidad:** víctimas de la violencia, desplazados o personas en pobreza extrema; grupos étnicos minoritarios (indígenas, raizales, gitanos) y personas de baja talla. La atención a este grupo de personas se realiza en orden de llegada.

Siempre que para la atención de la necesidad del consumidor se requiera el acceso a sus datos personales, se verificara que las autorizaciones de tratamiento de éstos se encuentran debidamente emitidas por su titular. En caso contrario, se explicará el contenido de la política vigente en la materia y obtener el consentimiento del consumidor (o su representante legal, de ser el caso).



SU MEJOR ALIADO
EN EL CAMPO DE LOS NEGOCIOS



REYCA
CORREDORES S.A.

Su mejor aliado en el campo de los negocios.

SU MEJOR ALIADO
EN EL **CAMPO** DE LOS **NEGOCIOS**