

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

Propósito del Manual:

Establecer un protocolo estandarizado para la atención de personas con diferentes tipos de discapacidad (sensorial, cognitiva, psicosocial, múltiple, física o motora), para brindar una atención prioritaria en el acceso a los diferentes servicios de la Caja de Compensación Familiar.

Definiciones:

- Discapacidad:** Es un producto social, generado por la interacción de las personas con **deficiencias** y un **entorno** discapacitante, barreras y obstáculos que evitan la participación plena y efectiva en la sociedad de la persona con la deficiencia, en igualdad con los demás; es decir, tiene una dimensión superior a la de un problema de salud individual y por tanto puede afectar al individuo de acuerdo con las barreras del entorno en relación con su familia y en su integración social.
- Discapacidad Cognitiva:** También se conoce como discapacidad intelectual. Se presenta en personas con alteración en las funciones cognitivas o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento. El ritmo de aprendizaje de quienes la presentan suele ser más lento; esto no significa que no puedan aprender, sino que, de acuerdo a las características individuales, pueden requerir más tiempo y más experiencias para lograrlo. Hay diferentes causas para que se genere una condición funcional que genere esta discapacidad; una de ellas es el síndrome de down, otras se relacionan con situaciones presentadas en el momento del parto, o con condiciones de salud, nutrición o contexto social en la primera infancia. Esta discapacidad también se puede adquirir en cualquier otro momento de la vida. Los términos correctos para referirnos a quienes presentan esta discapacidad son: persona con discapacidad cognitiva, persona con discapacidad intelectual, persona con síndrome de down (si es el caso).
- Discapacidad física:** Se presenta en las personas con alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionado con el movimiento, que las limitan principalmente en la ejecución de actividades de movilidad y/o agarre. Generalmente se relaciona con las extremidades (brazos y/o piernas) aunque también se puede manifestar en otras partes del esqueleto o los músculos. De acuerdo con la limitación funcional de quien la presenta, la persona con esta discapacidad puede requerir de ayudas mecánicas para su movilización, para mantenerse erguido o para agarrar objetos. La forma correcta como podemos referirnos a quienes tienen esta discapacidad es: persona con discapacidad física, persona con discapacidad motora.
- Talla baja:** es un tipo de discapacidad física que se presenta cuando la persona tiene una altura o talla mucho menor al promedio de las personas de su edad. Puede generar

Elaboró: Melissa Salazar Cargo: Analista	Revisó: María Alexandra Meneses López Cargo: Profesional I	Aprobó: Natalia Ortiz Largo Cargo: Coordinador II
--	--	---

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

discapacidad en la medida en que el entorno dificulte su participación en las actividades de la vida diaria. El término enanismo se ha cambiado en la actualidad por talla baja.

- **Discapacidad Visual:** Se presenta en aquellas personas con alteración en las funciones visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que las limitan en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión. Puede presentarse con la pérdida total o parcial de la visión. La forma correcta de hacer referencia a quienes la presentan es: persona con discapacidad visual, persona ciega o persona con baja visión (si es el caso).
- **Discapacidad Auditiva:** Se presenta en personas con alteración en las funciones auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que las limitan principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora. La discapacidad auditiva se conoce como sordera, cuando existe ausencia total del sentido de la audición, o como hipoacusia, cuando la persona escucha solo un poco y puede mejorar su nivel de audición con un audífono. No todas las personas con esta discapacidad se comunican de la misma manera; es decir, no todas usan lengua de señas, leen los labios, o pueden comunicarse a través de la escritura. Esto en relación con diversos factores como el momento de la vida en la que adquiere su discapacidad, la posibilidad de acceder a procesos de rehabilitación, el contacto con otras personas de la comunidad sorda para adquirir lengua de señas, entre otros. La forma correcta como debemos dirigirnos a quien presenta esta discapacidad es: persona con discapacidad auditiva, persona sorda o persona con hipoacusia (si es el caso).
- **Comunicación:** Es todo acto por el cual una persona da o recibe de otra información acerca de las necesidades personales, deseos, percepciones, conocimiento o estados afectivos. Es la base y requisito obligatorio de toda agrupación humana ya que hace posible la constitución, organización y preservación de la colectividad.
- **Lengua de señas:** Es un tipo de lengua que pueden utilizar algunas personas con discapacidad auditiva., Se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua viso gestual. Como cualquier otra lengua, puede ser utilizada por oyentes como una lengua adicional. No todas las personas sordas han aprendido a comunicarse con la lengua de señas. Quienes la utilizan diariamente o sí la tienen como su primera lengua, requieren y/o prefieren un intérprete para comunicarse con las personas oyentes.
- **Intérprete de lengua de señas:** Personas con estudios técnicos o tecnológicos, que le permite tener amplios conocimientos de la Lengua de Señas Colombiana y la comunicación general con las personas sordas, por lo cual, pueden realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua de Señas y viceversa.

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

- **Sordoceguera:** Es una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual ya sea parcial o total; trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Puede ser congénita cuando la persona nace con sordoceguera, es decir, cuando la adquiere en alguna de las etapas de gestación en el vientre de la madre o cuando se adquiere antes de la adquisición de la lengua materna. Puede ser adquirida en el transcurso de la vida. La forma correcta como podemos hacer referencia a una persona que presenta esta discapacidad es: persona sordociega, persona con sordoceguera o sordociego(a).
- **Guía intérprete:** Persona que realiza una labor de transmisión de información visual, comunicación y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento del Castellano, la Lengua de Señas, táctil, en campo visual reducida y demás sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas usuarias de castellano y/o Lengua de Señas.
- **Discapacidad psicosocial:** Es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas. Puede afectar la cognición, las emociones y/o la conducta. Puede interferir con la habilidad para funcionar en familia, en el trabajo y en la sociedad. No toda enfermedad mental genera una discapacidad psicosocial. Otras, en cambio, si lo hacen, como la esquizofrenia, el trastorno bipolar, la psicosis, el trastorno de ansiedad, la depresión, entre otras.
- **Enfoque diferencial:** Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
- **Ajustes razonables:** Se entenderán como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Accesibilidad:** Representa la posibilidad de llegar a donde se requiere ir o alcanzar aquello que se desea, esto sin que existan obstáculos o barreras que impidan o limiten la participación de la persona. La accesibilidad debe relacionarse con el entorno físico, social, económico, cultural, a la salud, la educación, a la información y las comunicaciones, para que las personas puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- **Centro Integral de Servicios CIS y Puntos de Atención - regionales:** hace referencia a los espacios físicos con los que cuenta la Corporación para brindar experiencias de servicio a través de información clara y oportuna, promocionando y las actividades y programas de la Caja de Compensación dirigidos los trabajadores afiliados, sus familias y el sector empresariales.

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

- **Centro de Relevó:** Espacio exclusivo con computador, software y herramientas adaptado en algunos servicios donde se brinda atención al público, que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lenguaje de señas en línea.
- **SIEL:** (Servicio de Interpretación en Línea) Software en línea utilizado para facilitar la comunicación con personas que requieran el servicio de interpretación de señas, al cual se puede acceder a través de Internet.

El siguiente manual de atención presenta información general, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en el primer contacto con personas discapacidad. Se convierte, además, en el protocolo de atención para los colaboradores durante el proceso de la atención de los usuarios en todos los servicios de la Caja de Compensación Familiar, que permite de manera clara y empática, orientar y brindar una experiencia positiva a quienes presentan algún tipo de discapacidad.

Protocolo general de atención para personas con discapacidad

Los usuarios de Comfenalco Valle Delagente son muy heterogéneos; son diversos respecto a la edad, nivel socioeconómico o educativo, a sus intereses, género, etc.

En esa diversidad debemos tener claro también que cualquiera de nuestros usuarios puede presentar algún tipo de discapacidad temporal o permanente y es nuestro deber ofrecerle, un servicio completo, con calidad y respeto.

A través de este protocolo buscamos establecer un modelo de atención estandarizado para la atención de personas con diferentes tipos de discapacidad brindando una atención diferencial para el acceso a los diferentes servicios en la Caja de Compensación Familiar.

Según la Convención de la ONU sobre el tema, realizada en el 2006, "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias 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". Para comprender mejor los conceptos y características de los diferentes tipos de discapacidad en este Manual se comparten las pautas de acuerdo a la discapacidad presentada por el usuario:

- Pautas de atención a personas con discapacidad sensorial visual
- Pautas de atención a personas con discapacidad sensorial auditiva
- Pautas de atención a personas con discapacidad cognitiva
- Pautas de atención a personas con discapacidad Psicosocial
- Pautas de atención a personas con discapacidad múltiple
- Pautas de atención a personas con discapacidad Física o motora

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

Recuerda:



- Emplea un lenguaje correcto: se dice “**persona con discapacidad**”. La atención se refuerza con la actitud de quien atiende y el respeto genera vínculos de confianza.



- Evita prejuicios, discriminar y los estereotipos negativos. No observes a la persona con discapacidad como alguien dependiente, en estado lastimoso o como una persona especial, pero tampoco adoptes actitudes excluyentes, sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.



- Escucha con paciencia y amabilidad a la persona que tiene alguna consulta. Aplica los 4 pasos del servicio.



- Actúa con naturalidad y presta atención a las señales que te dé la persona para identificar cuál es su discapacidad y cuáles podrían ser los mejores mecanismos para la comunicación y/o la interacción.



- Actúa con naturalidad y presta atención a las señales que te da la persona para identificar su discapacidad.



- Asegúrate de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose de diferentes recursos.

- Finalmente confirma que la persona sea guiada con el funcionario encargado de brindar la atención, los turnos prioritarios de estos grupos poblacionales se deben realizar por orden de llegada.

Pautas de atención a personas con discapacidad sensorial visual

Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere aspectos distintos a la hora de brindar un servicio diferencial. Es importante preguntar por el tipo de apoyo que la persona requiere y nunca asumir.

Recuerda:

- El turno preferencial debe ser leído a su entrega para que el usuario atienda el llamado.
- Preséntate primero antes de empezar a hablar, identifícate con el fin de que la persona sepa con quién se encuentra y describe brevemente lo que se encuentra a su alrededor. *Ej. al frente suyo hay un escritorio donde a la derecha hay un computador y a la izquierda un espacio vacío para ubicar la documentación necesaria. A la derecha la puerta del baño y a su izquierda hay otro puesto de atención.*

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

- Los animales guía pueden acceder a los lugares públicos como apoyo; de presentarse el caso, ubíquese al lado contrario del animal guía y no lo toques, pues este es como una extensión de la persona y puede molestar.
- Si la persona debe dirigirse a otro lugar de la oficina, pregúntale si desea que le guíes, en caso afirmativo pregúntale como prefiere que lo guíe. Esto podría ser simplemente caminando un paso más adelante y con el sonido de tu voz la guías, u ofreciéndole tu brazo u hombro para que este te tome de allí y puedas guiarlo por el espacio. (Evita siempre agarrarla del codo u hombro, menos sin su autorización).
- En el traslado de un lugar a otro ten presente no agarrar a la persona de ninguna parte de su cuerpo, pero ella podría preferir apoyarse en tu hombro o tomarte de su brazo, pudiendo tener algún lado de preferencia.
- Evita caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, camina en línea recta.
- Si la persona no acepta tu guía, bríndale las indicaciones precisas para que pueda ubicarse dentro de nuestras instalaciones. Ten muy en cuenta si hay obstáculos a nivel de su cabeza que no sean percibidos por su bastón o perro guía.
- No utilices gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Extender el brazo o el codo para saludar, indicar “allá”, “por aquí” o señalar algo con la mano o con la cabeza).
- Para indicar dónde está una silla, ubica la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Háblale mirándole a la cara, en un tono normal (sin gritar). No por tener discapacidad visual significa que no merezca que se dirijan estableciendo contacto visual.
- En caso de que la atención requiera de la firma o diligenciamiento de documentos se debe indagar por la manera más práctica de acceso a la información que utilice la persona (Magnificador de pantalla si es de Baja visión, software de lectura de pantalla, lectura en voz alta por parte de un funcionario o de alguien de su confianza).
- Si debes entregar dinero, indica el monto mencionando primero los billetes, indicando cuantos billetes de cada denominación le entregará y en un orden lógico, por ejemplo, de mayor a menor, igualmente con las monedas

Pautas de atención a personas con discapacidad sensorial auditiva



- Al priorizar la atención a través del sistema de turneros éste utiliza el llamado a viva voz y por pantalla para la atención del público, ubica al usuario donde pueda verla con claridad y señálele que en la pantalla observará el turno que le ha correspondido. Dar la posibilidad de estar atento, de que se percate del turno y se acerca a la respectiva atención.
- Si el usuario no atiende su turno, proceder a notificarle que es su turno. Es importante que este no se sienta subvalorado si inmediatamente lo abordamos
- Indaga con la persona a través de qué manera desea que sea atendido (lengua de señas, escritura, lectura de labios); evitar definirlo haciendo deducciones personales. Siempre propender porque sea la persona la que lo establezca. (ej.: él mismo puede tener el acceso directo al centro de relevo en su celular o dispositivo),
- Apóyate con gestos naturales, señalando objetos, intenta escribir o haciendo dibujos.

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

- Si el usuario está de acuerdo o si no lograste definir el canal de atención, debes dirigirte con el usuario al Centro de Relevo más cercano y activar el servicio de intérprete a través de la plataforma establecida.
- Desde el centro de Relevo, un asesor o asesora de servicio, facilita la comunicación con el usuario conectándose a través de internet con el Servicio de Interpretación SERVIR de Fenascal, que permite la comunicación entre sordos y oyentes.
- Sí la persona indica que puede hacer lectura de labios, hable a una distancia moderada, sin exagerar el tono de voz, gesticulando bien (sin exagerar), con frases cortas y precisas al hablar. Utiliza otras palabras si la persona no comprende las primeras. No ocultes tu cara al hablar. En este sentido hay que considerar ante los protocolos actuales de uso de tapabocas, existen unos que son hecho de un material translucido que permite ver la boca de la otra persona.
- Ten en cuenta que la lengua materna de un gran número de personas sordas es la lengua de señas.
- Al Identificar si puedes establecer comunicación escrita ten en cuenta que algunas personas sordas pueden saber español escrito, pero otras no.
- Si una persona utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que debas hablar más alto o gritar para que te escuche.
- Ten cuidado con el uso del lenguaje corporal, tratando de realizar movimientos armoniosos que apoyen lo que se está queriendo expresar, sin recurrir a movimientos acelerados o que puedan ser interpretados como agresivo.
- Si la persona va acompañada de intérprete recuerda siempre que su interlocutor es la persona con discapacidad, evita enfocar tu mirada en el intérprete, incluso al formular preguntas o brindar mayor información dirígete a la persona sorda, el intérprete no se sentirá ofendido pues su labor es de mediador.
- Por ningún motivo nombre o hables de la persona sorda como el/la “sordomudo/a”, la mayoría de personas sordas tienen intacto su aparato fono articular por lo que no es correcto decir que son mudas, así no hayan aprendido a pronunciar palabras al no poder escuchar.

Pautas de atención a personas con discapacidad cognitiva



- Debido a que las personas con discapacidad cognitiva tienen ritmos y modos diferentes de comprender la información, debes estar dispuesto a intentar diferentes estrategias, hasta

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

estar seguro de que entendió y de que se sentirá lo mejor atendido posible.

- Brinda instrucciones si es posible de forma visual/gráfica, valiéndote de ejemplos sencillos, o modelando la acción si fuera del caso. Evita el lenguaje técnico y frases largas o muy elaboradas.
- Valida si la persona comprendió la información suministrada antes de avanzar a otro tema o de terminar la atención. Si se le formula una pregunta y la persona se queda en silencio, cuenta hasta 10 en su mente antes de reformular la pregunta, en muchas ocasiones esta población necesita de cierto tiempo para procesar la información y si son interrumpidos es como si debieran volver a empezar.
- Algunas personas pueden tener movimientos repetitivos, gestos o comportamientos que podrías encontrar extraños. No reacciones de manera temerosa ante estos, hacen parte de su condición. Atiéndela con naturalidad.
- Es posible que las personas con discapacidad cognitiva asistan en compañía de un familiar, tutor o cuidador, y que su mediación en la comunicación sea importante para el logro efectivo de la atención, a pesar de esto trata de mantener su atención (mirada – comunicación) de manera constante con la persona.
- Trata a la persona de acuerdo a su edad, no como niño. Evitar eufemismos como “Especiales”, “Angelitos”.



Pautas de atención a personas con discapacidad Psicosocial

- Realiza preguntas cortas y claras para identificar la necesidad de la persona. Recuerda que esta no es una condición evidente de manera inmediata. Son muchas las enfermedades mentales, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.
- Algunas personas realizan movimientos aleatorios, o parecen somnolientos debido a la medicación, pero esto no debe ser motivo para desviar la atención de servicio al usuario ni tampoco realizar comentarios al respecto que pueden incomodar al usuario.
- Algunas personas podrían realizar solicitudes muy específicas para atenuar sus niveles de ansiedad, como querer observar alguna habitación en particular, o que usted se ponga de pie para observar su manera de vestir completamente, entre otras. No se trata de conceder este tipo de solicitudes, pero no debes extrañarte o alterarte con estas, podría responder de manera amable algo como “disculpa, pero por políticas de la empresa no es posible”.
- Una persona con esta discapacidad no siempre está en estado de crisis, por tanto, debes evitar alterarte o evidenciar nervios o preocupación. Si percibes que se acerca un momento de crisis para la persona, pregúntale cómo puedes ayudarle. Refuerza el servicio con

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

información escrita.

- Evita críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona. Se muy respetuoso.

Pautas de atención a personas con discapacidad múltiple



- Algunas personas pueden presentar varias discapacidades asociadas entre sí. Básicamente se trataría de considerar las pautas de acuerdo a la suma de las discapacidades que presenta la persona. Ejemplos de esta situación serían algunos casos de parálisis cerebral: discapacidad física + discapacidad intelectual; o personas con discapacidad intelectual que tienen diagnósticos de enfermedad mental asociada.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener una pérdida cognitiva, tener dificultades para caminar (movilidad reducida), puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no las malinterpretes o te confundas con esto, sólo atiéndele con naturalidad.

Pautas de atención a personas con discapacidad Física o motora



En esta discapacidad se incluyen, entre muchas condiciones, las personas de talla baja, personas con movilidad reducida, personas usuarias de silla de ruedas y personas con pérdida (amputación) de alguno de sus miembros superiores o inferiores.

- Ten en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta necesariamente el rendimiento intelectual de una persona.
- Evita usar términos clínicos o peyorativos como: minusválido, inválido, paralítico, parapléjico, etc.
- Evita en mayor medida que la persona tenga que desplazarse por trayectos que presenten barreras físicas.
- Si debes guiar a otro espacio a una persona usuaria de silla de ruedas antes de empujar la silla, pregúntale siempre a la persona si desea que lo apoye con la silla y preguntándole por el manejo de la misma. Camina a su ritmo si tiene dificultad para moverse. Brinda ayuda a la hora de levantar o transportar objetos, si lo requiere.
- Si es una persona que necesita de ayudas técnicas para la marcha (muletas, bastones, caminadores...) nunca alejes su ayuda del alcance de sus manos.
- Si vas a mantener una conversación de considerable duración con una persona de talla baja o es usuaria de silla de ruedas, ubícate a la altura de sus ojos, acercando una silla para ti.

MANUAL		
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Atención al Cliente y Venta Individual	
Subproceso: NA		
Manual: Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad	Cód.: MNL-SAC-ATC-01	
Responsable: Coordinador (Servicio al Cliente)	Fecha de actualización: 09/06/2022 Versión: 04	

Adapta el sitio de atención para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.

- Cuando camines junto a una persona de talla baja, disminuye el paso, ya que la longitud del paso de ella es inferior al tuyo.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no las malinterpretes o te confundas con esto, No reacciones de manera temerosa ante estos, hacen parte de su condición. Atiéndela con naturalidad.