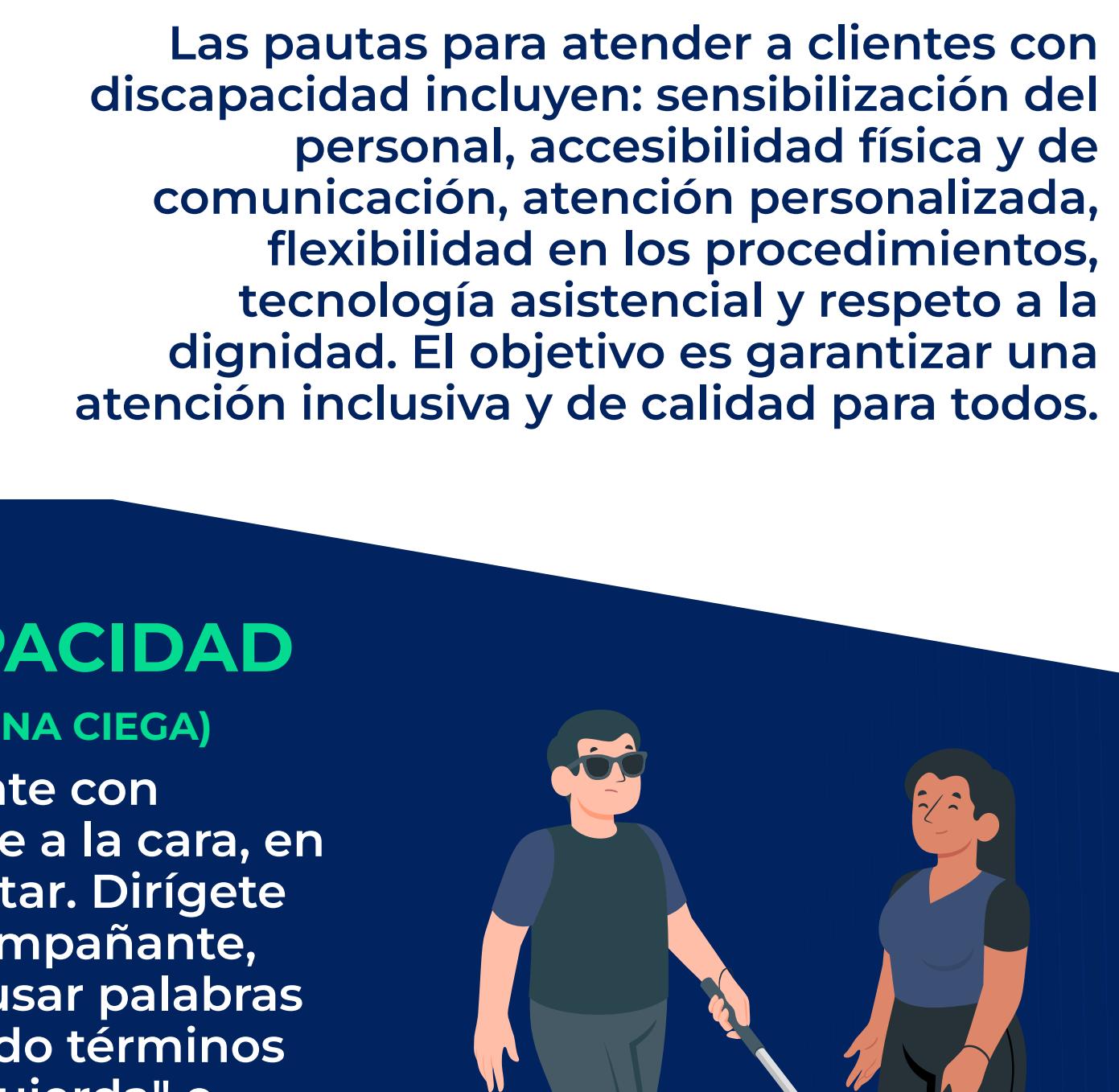


# GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES CON DISCAPACIDAD



## EL PROPÓSITO

La guía establece pautas para la atención al cliente con discapacidad por parte de empleados, temporales y contratistas de KOA. Su objetivo es promover prácticas más inclusivas, responsables y equitativas para este grupo de clientes.

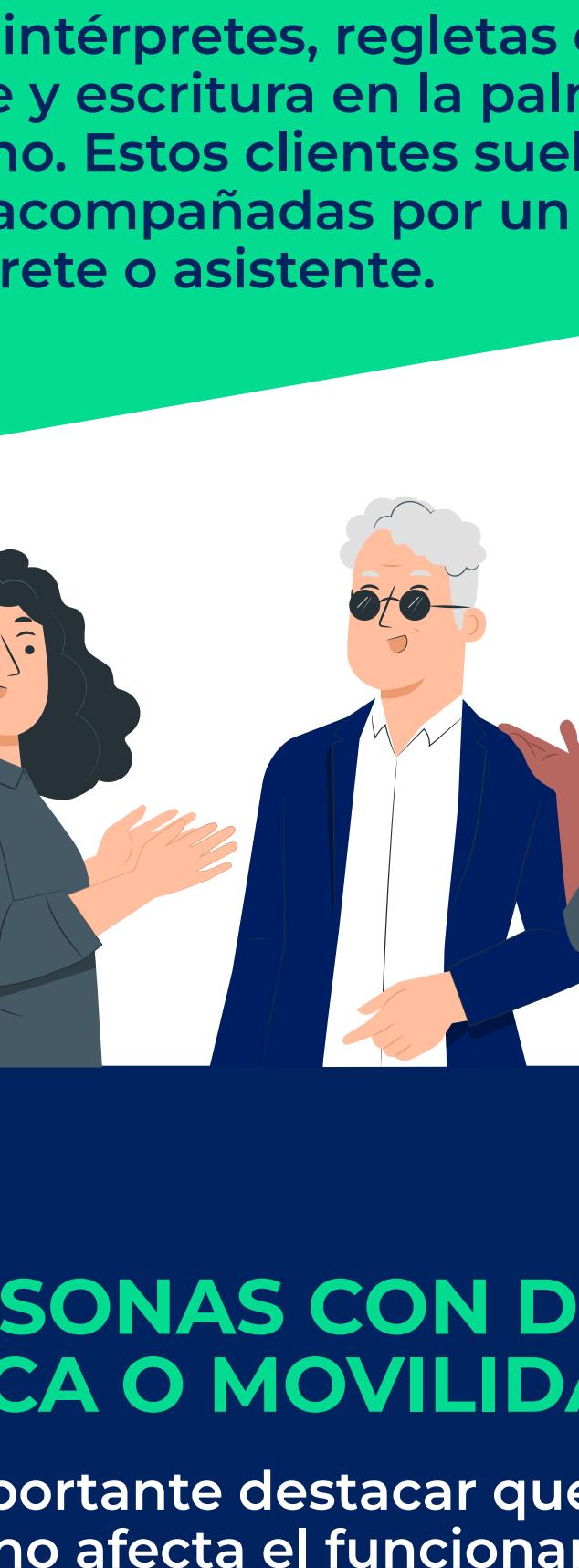
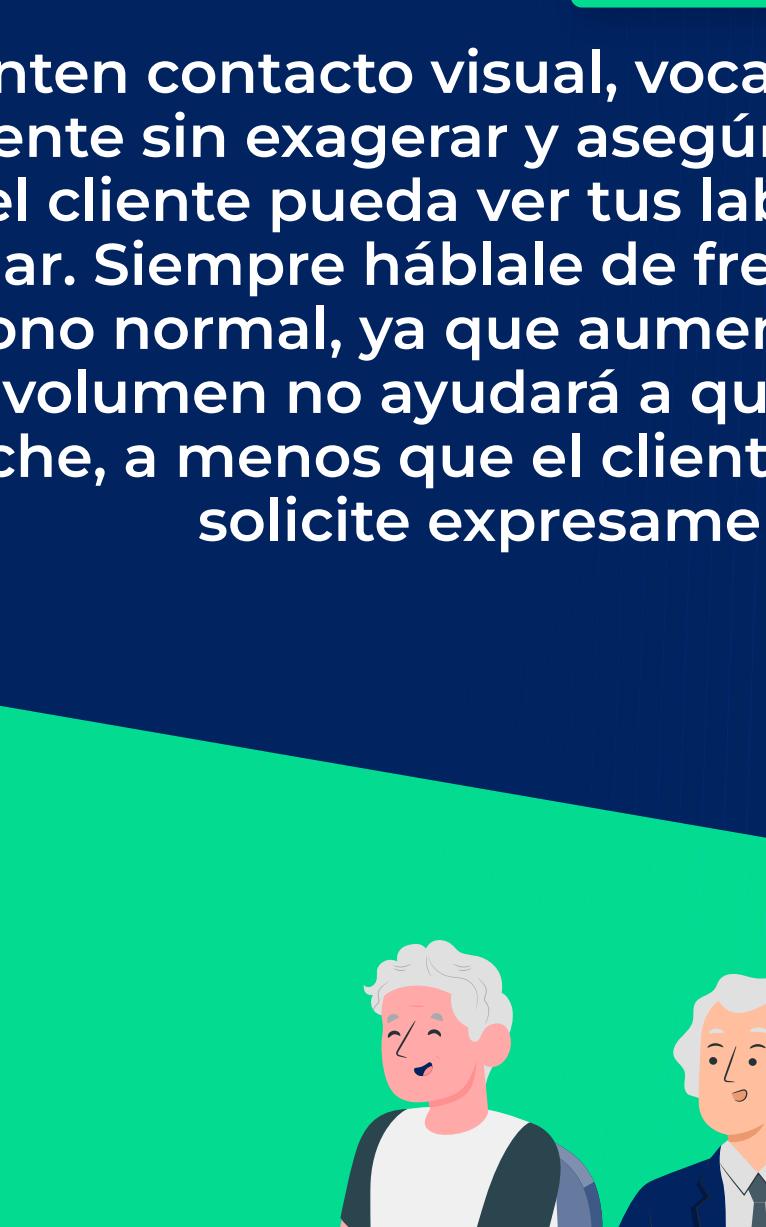


## PAUTAS COMUNES

Las pautas para atender a clientes con discapacidad incluyen: sensibilización del personal, accesibilidad física y de comunicación, atención personalizada, flexibilidad en los procedimientos, tecnología asistencial y respeto a la dignidad. El objetivo es garantizar una atención inclusiva y de calidad para todos.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL (PERSONA CIEGA)

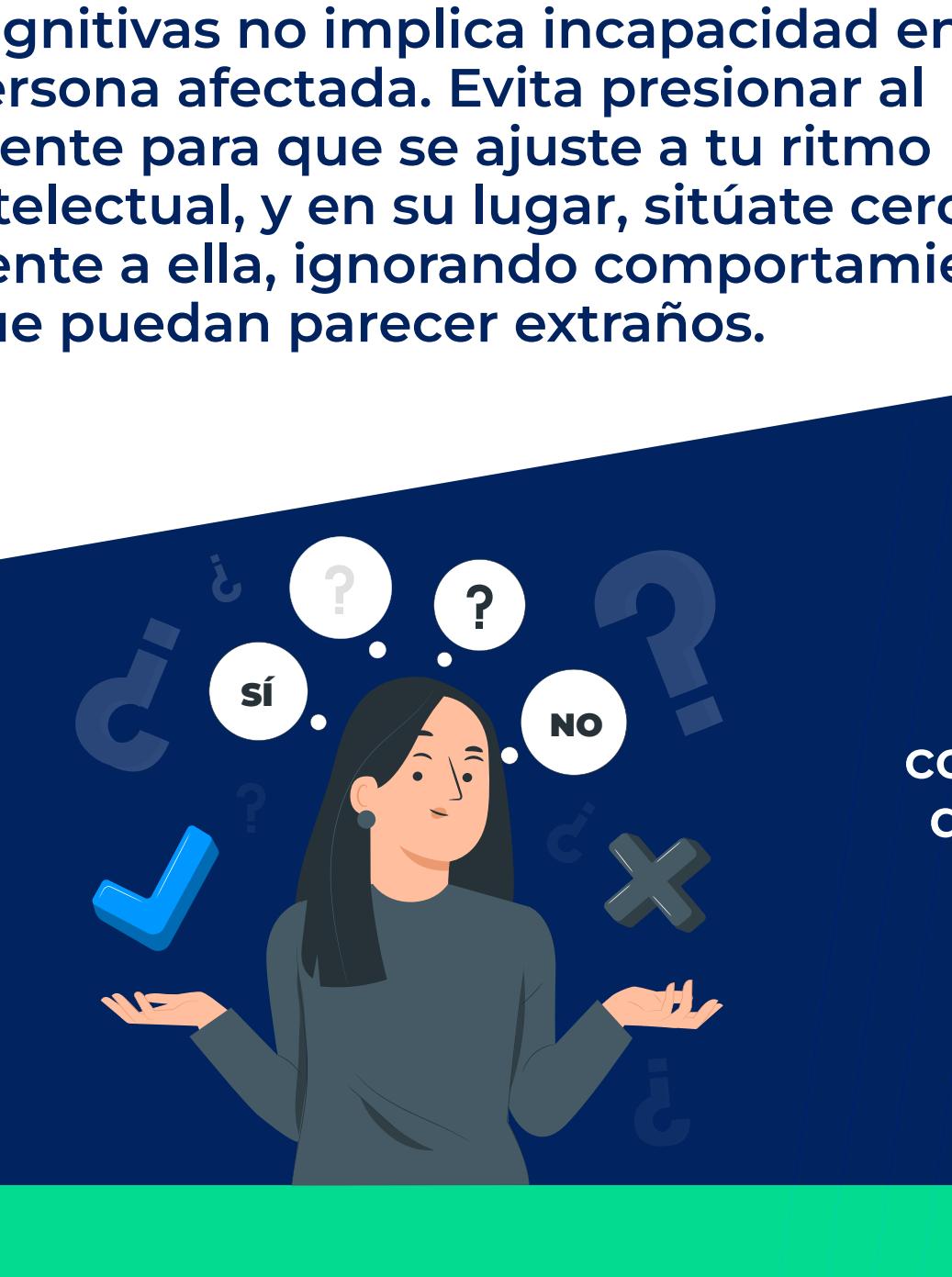
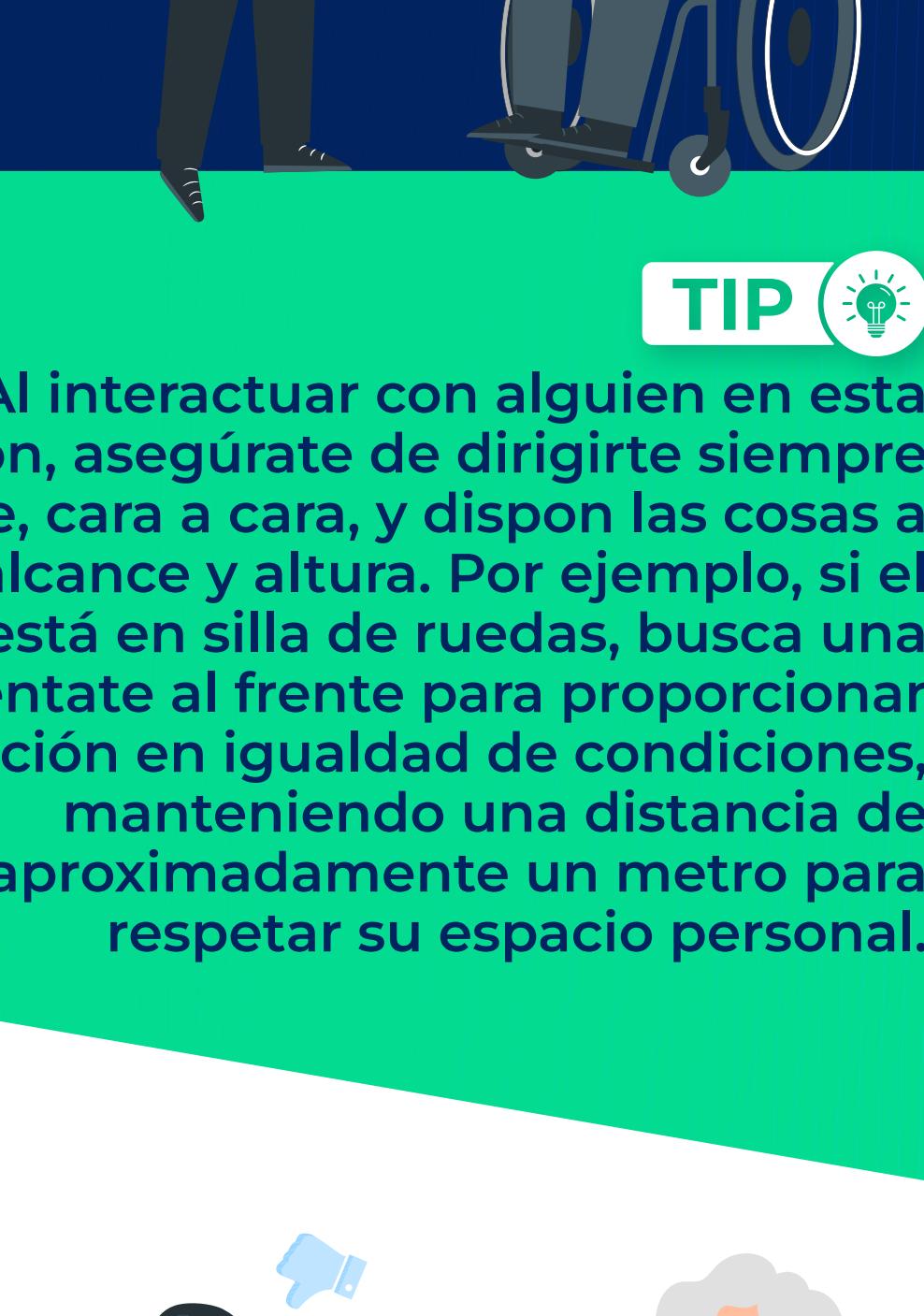
Cuando te comuniques con un cliente con discapacidad visual, habla mirándole a la cara, en un tono normal y claro, evitando gritar. Dirígete directamente al cliente, no a su acompañante, pregúntale qué necesita. Evita usar palabras vagas como "aquí" o "allá", prefiriendo términos espaciales concretos como "a tu izquierda" o "detrás de ti".



**TIP** Los animales de asistencia, como los animales guía, son permitidos en lugares públicos para brindar apoyo a personas con discapacidad. Si encuentras uno, sitúate en el lado opuesto al animal y evita tocarlo, ya que es una extensión de la persona y puedes molestarlo. Además, es crucial proporcionar y explicar el uso de la plantilla medidora de los nuevos billetes colombianos para garantizar la accesibilidad de clientes con discapacidad visual a la moneda nacional.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA (PERSONA SORDA)

Para comunicarte efectivamente con una persona sorda sin intérprete, la escritura es la forma más accesible. Escribe mensajes cortos con letra grande y legible, y si la persona no puede leer, utiliza señas y dibujos con paciencia. Si el cliente está acompañado por un intérprete de lengua de señas, dirígete directamente a él, no al intérprete.



**TIP** Mantén contacto visual, vocaliza claramente sin exagerar y asegúrate de que el cliente pueda ver tus labios al hablar. Siempre háblale de frente en un tono normal, ya que aumentar el volumen no ayudará a que le escuche, a menos que el cliente lo solicite expresamente.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL SORDO-CEGUERA (PERSONA SORDOCIEGA)

La comunicación con clientes sordociegos se facilita mediante ayudas comunicativas como guías-intérpretes, regletas en alto relieve y escritura en la palma de la mano. Estos clientes suelen estar acompañadas por un intérprete o asistente.

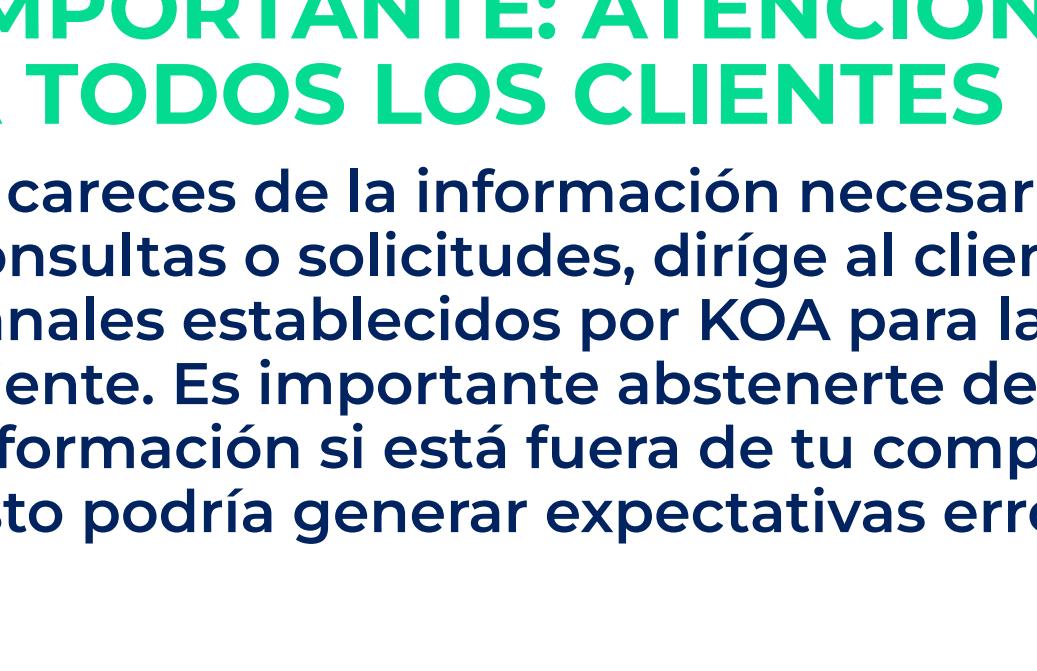


**TIP** Al comunicarte, es importante mirar directamente a la cara del cliente y evitar sustituir la comunicación verbal por gestos. Los mensajes deben ser simples, con información breve y clara.

## DISCAPACIDAD FÍSICA O MOVILIDAD DISMINUIDA

Es importante destacar que la discapacidad física no afecta el funcionamiento cerebral ni el rendimiento intelectual de un cliente. Evita

el uso de términos desactualizados y poco apropiados como "minusválido", "inválido", "tullido" o "lisiado".



**TIP** Al interactuar con alguien en esta condición, asegúrate de dirigirte siempre de frente, cara a cara, y dispon las cosas a su alcance y altura. Por ejemplo, si el cliente está en silla de ruedas, busca una silla y siéntate al frente para proporcionar atención en igualdad de condiciones, manteniendo una distancia de aproximadamente un metro para respetar su espacio personal.

## DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA

Es fundamental comprender que una alteración de funciones intelectuales o cognitivas no implica incapacidad en la persona afectada. Evita presionar al cliente para que se ajuste a tu ritmo intelectual, y en su lugar, sitúate cerca y

frente a ella, ignorando comportamientos que puedan parecer extraños.



**TIP** Es crucial comprender que estos clientes no son inherentemente o violentos; de hecho, si se les trata adecuadamente con discreción, comprensión y respeto, pueden llevar vidas plenas y contribuir positivamente a la sociedad.

## CULTURA CIUDADANA

Respecta los estacionamientos exclusivos para clientes con discapacidad,

reservándolos para aquellos que realmente

los necesitan. El uso indebido conlleva una

sanción de 15 SMDLV, según el Artículo 36

del Decreto 3660 de 2003 del Ministerio de

Transporte.



**TIP** Cuando te comuniques, utiliza oraciones cortas y concisas, y si el cliente no comprende de inmediato, demuestra tolerancia al repetir el mensaje con una actitud positiva. Es importante tratar al cliente según su edad, evitando tratarlo como a un niño.

## DISCAPACIDAD MENTAL-PSICOSOCIAL

Las enfermedades mentales implican cambios bioquímicos que afectan el

pensamiento y comportamiento de las

personas, sin ser siempre visibles. Cada

trastorno tiene características y

comportamientos específicos.



**TIP** Es crucial comprender que estos clientes no son inherentemente o violentos; de hecho, si se les trata adecuadamente con discreción, comprensión y respeto, pueden llevar vidas plenas y contribuir positivamente a la sociedad.

## IMPORTANTE: ATENCIÓN A TODOS LOS CLIENTES

Si careces de la información necesaria para atender

consultas o solicitudes, dirige al cliente hacia los

canales establecidos por KOA para la atención al

cliente. Es importante abstenerse de ofrecer

información si está fuera de tu competencia, ya que

esto podría generar expectativas erróneas en el cliente.



**TIP** Es crucial comprender que estos clientes no son inherentemente o violentos; de hecho, si se les trata adecuadamente con discreción, comprensión y respeto, pueden llevar vidas plenas y contribuir positivamente a la sociedad.

## GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES CON DISCAPACIDAD

